



BT VoIP Acceso On-Net Programación del servicio

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

PARTES	El Cliente	BT Spain
Denominación Social	XXXXXXXXXXXX (en adelante, "El Cliente")	BT GLOBAL ICT BUSINESS SPAIN, S.L.U. (en adelante e indistintamente, "El Proveedor", o "BT")
Domicilio social	XXXXXXXXXXXX	C/ María de Tubau 3, 28050 Madrid
CIF	XXXXXXXXXXXX	B-88625496
Apoderado	XXXXXXXXXXXX NIF del apoderado Nº XXXXXXXXXXXX Cargo: XXXXXXXXXXXX	Paul Rhodes NIF del apoderado Nº: X0.688.132-H Cargo: Apoderado

1 Definiciones y Abreviaturas

Además de las definiciones que figuran en las Condiciones Generales, serán de aplicación las siguientes definiciones:

"**ATD**" significa el Dispositivo de Terminación de Acceso del proveedor de BT;

"**BT Conferencing**" significa la filial de BT que proporciona el Servicio;

"**BT MeetMe con Dolby**" significa un servicio de audioconferencia bajo demanda proporcionado bajo un programa de servicio de BT independiente;

"**BT Meet Me/Global Access**" significa un servicio de audioconferencia a petición proporcionado bajo un programa de servicio de BT independiente;

"**BT MeetMe VoIP**" significa un servicio de audioconferencia bajo demanda proporcionado bajo un anexo de servicio de BT independiente;

"**BT NTE**" significa un dispositivo en el que el Servicio se termina en una Localización;

"**Enrutador de servicio de BT**" o "**BTSR**" hace referencia a un router proporcionado por BT en las instalaciones del Cliente;

"**Equipo de BT**" significa el equipo (incluido cualquier software, circuito y router) proporcionado por BT, o por cualquier persona que actúe en nombre de BT, en las instalaciones del Cliente para proporcionar el Servicio On-Net Direct;

"**EVC**" significa una conexión virtual de Ethernet;

"**Fallo calificada**" significa un fallo que conlleva una pérdida total del Servicio;

"**Horario comercial contratado local**" significa las horas en que se proporciona el mantenimiento de cualquier línea de acceso. Serán 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, a menos que se indique lo contrario;

"**Horas de mantenimiento contratadas**" significa las horas en las que BT proporcionará el mantenimiento del equipo de BT. Éstas serán las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, a menos que se indique lo contrario;

"**Límite de Gestión del Servicio**" significa el punto de demarcación hasta el cual BT gestionará el Servicio;

"**Línea de acceso**" significa un circuito que conecta un Sitio a la Red de BT;

"**Mantenimiento planificado**" significa cualquier trabajo que se planifica con antelación para que sea llevado a cabo por BT o en su nombre y que cause la suspensión del Servicio;

"**Número de teléfono de contacto**" significa al número de teléfono y al nombre de una persona, designada por el Cliente, con la que BT puede ponerse en contacto para informar del progreso y la resolución de una avería;

"**Red de BT**" significa a la red de telecomunicaciones propiedad de BT o alquilada por BT utilizada para proporcionar el Servicio;

"**Servicio**" o "**Directo en la red**" o "**Servicio de BT**" hace referencia el servicio directo en la red descrito en la Sección 2 de este Anexo de Servicios.

2 Descripción del Servicio

On-Net Direct es una conexión de acceso On-Net entre las instalaciones del Cliente y BT. La conexión puede utilizarse para los servicios BT MeetMe VoIP y BT MeetMe con Dolby. El equipo de BT se instalará en el o los locales del Cliente y será utilizado exclusivamente por BT para prestar el servicio.

3 Ejecución del Servicio



BT VoIP Acceso On-Net Programación del servicio

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

- 3.1 Establecimiento de la conexión de red para la gestión y supervisión de los servicios de conferencias.
Para prestar el Servicio, se requerirán tareas específicas para implementar la conectividad entre la Red de BT y la red del Cliente:
- (i) BT y el Cliente proporcionarán cada uno un ingeniero capaz de discutir y acordar los requisitos de acceso a la red que se necesitarán para que BT pueda proporcionar acceso para la gestión y la supervisión de los servicios de conferencia contratados.
 - (ii) Tras esta reunión, BT proporcionará al Cliente un diagrama lógico de la solución de red acordada.
 - (iii) BT y el Cliente trabajarán conjuntamente para facilitar la conexión de la red del Cliente con la Red de BT.
 - (iv) Una vez que se hayan conectado la red de BT y la red del Cliente, BT llevará a cabo pruebas de conectividad de la red para asegurarse de que la conectividad está operativa y que funciona satisfactoriamente.

- 3.2 Una vez que el Cliente haya firmado el Pedido, BT proporcionará una fecha de entrega indicativa y (cuando proceda) BT llevará a cabo una inspección de la Localización.
La Fecha de Servicio Operativo se produce cuando se completan con éxito las pruebas de activación del Servicio BT.

4 Circuitos de la red

- 4.1 El Cliente o el proveedor de servicios de red del Cliente será responsable de recibir un router preconfigurado proporcionado por BT (Equipo BT).
- 4.2 BT realizará la instalación física del router preconfigurado, incluyendo el bastidor, la alimentación y las conexiones de red del dispositivo.
- 4.3 El BTSR será proporcionado por BT y seguirá siendo propiedad de BT.
- 4.4 BT instalará un BTSR en las instalaciones del Cliente. Si se instala el BTSR, entonces será administrado y controlado por BT a través de un pequeño canal reservado en el enlace On-Net como parte integral del Servicio. Esto requerirá un EVC/red de gestión. El BTSR formará el punto de demarcación del acceso On-Net de BT. Si no se instala una BTSR, el punto de demarcación del Acceso On-Net será los routers de borde IP de BT en los centros de datos pertinentes de BT.
- 4.5 El Cliente o el proveedor de servicios de red del Cliente será responsable de aceptar la entrega de la BTSR preconfigurada proporcionada por BT. BT realizará la instalación física del NTE y del BTSR preconfigurado. El Cliente pondrá a disposición el espacio de rack necesario para alojar el Equipo de BT.

5 Reparación de incidencias del Servicio On-Net Direct Link

- 5.1 En el caso de los equipos de BT, el Cliente debe informar de una avería en On-Net Direct llamando al número especificado en el formulario de pedido de BT o a cualquier otro número que BT pueda proporcionarle ocasionalmente. Cuando el Cliente informe de la avería, el Cliente proporcionará a BT un número de teléfono de contacto para que BT pueda asesorar sobre el progreso que se está realizando para solucionar la avería.

En el caso de los equipos que no sean de BT, es responsabilidad del Cliente registrar y gestionar la avería con su proveedor de red.

- 5.2 Si BT detecta o el Cliente reporta una avería, BT hará lo siguiente:

Incidencias de la red BT responderá a las incidencias reportadas sin demoras indebidas.

Incidencias de Equipo BT si es posible BT solucionará el problema remotamente. Si es necesario, BT o su proveedor visitará el Sitio tan pronto como sea razonablemente posible durante un día laborable.

BT no se responsabiliza de la rectificación de ningún fallo:-

- en cualquier aplicación de cliente, host o LAN;
- en cualquier cable, conector o interfaz entre el Equipo de BT y cualquier Equipo del cliente;
- en cualquier equipo o dispositivo que no sea proporcionado por BT; o
- más allá de los límites de la gestión de servicios.

- 5.3 BT tiene el derecho exclusivo de gestionar la configuración del Equipo de BT.
- 5.4 Además del mantenimiento realizado durante las ventanas de mantenimiento programado regularmente de BT, BT puede llevar a cabo un mantenimiento planificado de vez en cuando. BT tiene como objetivo informar al Cliente como mínimo;
- 7 días antes del mantenimiento programado de hardware o software de la Red de BT y/o del Equipo de BT,
 - sin demoras indebidas para el mantenimiento programado del proveedor de la línea de acceso.



BT VoIP Acceso On-Net Programación del servicio

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

6 Acceso y preparación de las instalaciones para Servicio On-Net Direct Link

- 6.1 El Cliente acepta preparar la Localización antes de que se proporcione el enlace directo en la red, de acuerdo con las instrucciones que BT pueda dar, y proporcionar a BT un acceso razonable al Sitio.
- 6.2 Cuando el trabajo de BT se haya completado, el Cliente también será responsable de devolver los artículos y de cualquier redecoración que pueda ser necesaria.

7 Responsabilidades del Cliente

- 7.1 El Cliente es responsable de gestionar la configuración de su equipo de cliente en su(s) localización(es).
- 7.2 El Cliente proporcionará las fuentes de alimentación eléctrica apropiadas (suministro de CA o CC) para apoyar el equipo On-Net Direct, el BT NTE y cualquier otro equipo necesario para apoyar el Servicio.
- 7.3 El Cliente debe proporcionar un espacio adecuado en su Localización para instalar el BT NTE y el ATD. El espacio para el BT NTE debe estar al alcance del ATD. Las longitudes de cable estándar proporcionadas por BT son de 3 metros para el cable óptico y 10 metros para el cable eléctrico. Si los cables estándar no son lo suficientemente largos para conectar el BT NTE al ATD, el Cliente es responsable de proporcionar el cableado apropiado para conectar el BT NTE al ATD. El Cliente debe avisar a BT si la distancia entre BT NTE y el ATD excede la distancia soportada por la interfaz de acceso estándar; en estas circunstancias el Cliente debe solicitar la interfaz de acceso según lo especificado por BT.
- 7.4 Cuando el Servicio se entrega en una localización de terceros, el Cliente es responsable de organizar la extensión de la conectividad de On-Net Direct desde la habitación del tercero hasta la ubicación del equipo del Cliente en el sitio donde está instalado BT NTE.
- 7.5 El Cliente es responsable de cualquier reconfiguración necesaria para permitir el redireccionamiento del tráfico de datos en caso de fallo de On-Net Direct.
- 7.6 El Cliente proporcionará a BT toda la ayuda razonable para que ésta realice la prestación del Servicio y reconoce que pueden ser necesarios ciertos requisitos técnicos mínimos. BT informará al Cliente con antelación de estos requisitos.
- 7.7 El Cliente facilitará a BT el nombre y los datos de contacto de las personas autorizadas a actuar en nombre del Cliente para asuntos de gestión de servicios ("**Contacto con el cliente**"). El Contacto con el Cliente hará lo siguiente:
 - estar disponible en todo momento y proporcionar asistencia e información durante la prestación del servicio;
 - informar de los fallos al Servicio de Asistencia de BT utilizando los procedimientos de notificación notificados por BT y estar disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de fallos;
 - informar a BT de los cambios en la información suministrada al solicitar el Servicio, incluyendo cualquier cambio en los datos de Contacto del Cliente.
- 7.8 El Cliente proporcionará y mantendrá su propia LAN y/o WAN y se asegurará de que los protocolos LAN y las aplicaciones que utiliza funcionen satisfactoriamente en las conexiones WAN que utilizan el Servicio.
- 7.9 El Cliente proporcionará, a su propio coste, cualquier cableado interno necesario entre el Equipo de BT y cualquier Equipo del Cliente (incluida la PBX).
- 7.10 El Cliente es responsable de todas las conexiones de red, incluidos los conectores de la red del Cliente en el router preconfigurado proporcionado por BT.
- 7.11 Excepto las direcciones IP registradas expresamente a nombre del Cliente, todas las direcciones IP, los nombres de dominio basados en BT y los números de teléfono que se faciliten con el Servicio serán en todo momento propiedad de BT o de sus proveedores y no serán transferibles. Todos los derechos del Cliente a utilizar dichas direcciones IP, nombres de dominio o números de teléfono cesarán al finalizar o expirar el Servicio.

8 Cargos y términos de pago

- 8.1 Los cargos se establecen en el Pedido y el pago se hará de acuerdo con los Términos y Condiciones Generales.
- 8.2 BT se reserva el derecho de cobrar al Cliente:
 - (a) la investigación de las incidencias comunicados por el Cliente que no sean incidencias calificadas y BT no encuentre ninguna incidencia o que la incidencia esté fuera de los límites de la gestión de servicios; y/o
 - (b) Restablecer el servicio si el servicio ha sido suspendido.
- 8.3 La entrega de On-Net Direct está sujeta a la realización de un estudio de la Localización. Si el informe de la Localización muestra que es necesario llevar a cabo un trabajo preparatorio adicional antes de que BT



pueda entregar el Servicio, BT se reserva el derecho de cobrar por el trabajo adicional sujeto a la firma de un nuevo Pedido que refleje los Cargos adicionales por dicho trabajo adicional. En el caso de que el Cliente no pueda llegar a un acuerdo sobre dicho nuevo Pedido, el Servicio se cancelará sujeto a las disposiciones de cancelación establecidas en los Términos y condiciones generales.

- 8.4 Se puede solicitar a BT que aumente la capacidad de ancho de banda para los enlaces en la red del Cliente cuando se considere necesario para garantizar la continuidad del servicio de los servicios de audio del Cliente. En tal caso, BT informará oportunamente al Cliente de la necesidad de aumentar la capacidad de ancho de banda. Las partes acordarán entonces de buena fe mediante un nuevo Pedido este aumento requerido y cualquier cargo adicional requerido o cambios en los términos del contrato que se requieran como resultado del suministro de una mayor capacidad de ancho de banda. Si no se puede acordar un nuevo Pedido, en caso de que el Cliente no pueda llegar a un acuerdo sobre dicho nuevo Pedido, el Servicio se dará por terminado con sujeción a las disposiciones de terminación establecidas en los Términos y Condiciones Generales.

9 Niveles de Servicio

No serán de aplicación niveles de servicio a este Servicio. La disponibilidad de los objetivos o los tiempos de respuesta facilitados son indicativos y se dan sólo a título informativo.

10 Tratamiento de los datos

- 10.1 Términos aplicables. Las Partes acuerdan que se prevé que BT pueda recibir o tratar datos personales en nombre del Cliente en relación con el Servicio o como resultado de la prestación de este Servicio. Cualquier dato del Cliente está sujeto a la cláusula de "Datos" tal y como se establece en el Acuerdo.
- 10.2 La naturaleza y el propósito del tratamiento de los Datos Personales del Cliente. Este Servicio permite al Cliente realizar llamadas de audioconferencia en la red, es decir, sin necesidad de conectarse a la RTPC o a otras redes de terceros, donde el Cliente tiene actualmente una red de voz de BT. BT proporciona una plataforma gestionada que procesa la información personal básica para permitir los servicios seleccionados por el Cliente. BT también proporciona al Cliente acceso a una capacidad de autoservicio y los datos personales como las identificaciones de usuario y las contraseñas son controlados por BT. La asignación de cuentas de usuario final es administrada y controlada por el Cliente. Debido a la naturaleza del Servicio, los Datos Personales de todas las categorías pueden ser tratados, por ejemplo: incluidos en las grabaciones de las sesiones de colaboración, pero para éstas, el Cliente es el Controlador de los datos. El Servicio genera informes de los asistentes a las llamadas que incluyen usuarios que son los contactos del Cliente o terceros del Cliente.
- 10.3 Los tipos de datos personales del Cliente procesados por BT o sus sub-procesadores o el Cliente serán:
- sitio web o dirección IP;
 - nombre;
 - dirección;
 - número de teléfono;
 - dirección de correo electrónico;
 - puesto de trabajo;
 - nombre de la empresa;
 - registros de contacto;
 - registros de uso (registros de llamadas, Internet o routers);
 - gestión de la identidad - perfiles de usuario; y
 - grabaciones de llamadas;
- 10.4 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Sujetos de Datos:
- Empleados del cliente;
 - Clientes o terceros; y
 - cualquier sujeto de datos (según el control del cliente).
- 10.5 Estas listas no son exhaustivas ya que será el Cliente quien especificará los Datos Personales del Cliente objeto de tratamiento.



BT VoIP Acceso On-Net Programación del servicio

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

En conocimiento de lo anterior, las Partes ejecutarán este documento electrónicamente, con efecto a partir de la fecha del segundo signatario.

Cliente [Incluir el nombre completo del cliente]	BT Global ICT Business Spain, S.L.U.
Por: (Representante Autorizado)	Por: (Representante Autorizada)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal