



1 Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones, además de las que ya figuran en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales del Contrato:

"**Administrador**" significa los administradores que el Cliente ha seleccionado para configurar el Servicio para los Usuarios del Cliente.

"**Dirección IP**" significa un número único en Internet de una tarjeta de red o controlador que identifica un dispositivo y es visible por todos los demás dispositivos en Internet.

"**Función de paso**" significa la función de reenvío que forma parte de la Opción de Servicio de Asistente de Presencia y que puede ser utilizada por los Usuarios para atravesar cualquier estado de "no molestar" del Usuario para ponerse en contacto con él.

"**Incidencia**" significa una interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del mismo; y también puede conocerse como "fallo", tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales.

"**Internet**" significa un sistema global de redes interconectadas que utilizan un Protocolo de Internet estándar para enlazar dispositivos en todo el mundo.

"**Mensajería instantánea**" significa un tipo de chat en línea que ofrece transmisión de texto en tiempo real a través de Internet.

"**Opciones de Servicio**" tiene el significado que se da en el Apartado 2.2.

"**Protocolo de Internet**" o "**IP**" significa un protocolo de comunicaciones para dispositivos conectados a Internet que especifica el formato de las direcciones y unidades de datos transmitidos.

"**Proveedor**" significa un Luware UK Limited.

"**Red de área local**" o "**LAN**" significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir servicios IP dentro de los Sitios (incluidos los Servicios de datos, voz y videoconferencia).

"**Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 2.

"**Servicio de Habilitación**" tiene el significado que se le da en el Apartado 4.2.

"**Software del Proveedor**" significa todos los programas informáticos, incluidos, entre otros, todo el código fuente y el código objeto, ya sea en formato legible por máquina, óptico o cualquier otro, que forman parte de los materiales provistos por el Proveedor y los medios en los que se suministran.

"**Solución de Contacto Multicanal**" significa una solución de contacto multicanal que permite al Cliente seleccionar opciones que le redirigen a canales específicos para que el Cliente pueda continuar una conversación moviéndose entre los diferentes canales (por ejemplo, el Cliente puede pasar de la mensajería instantánea al teléfono y a la videoconferencia en una conversación).

"**Skype Empresarial**" significa una instancia de la aplicación de Comunicaciones Unificadas "**Skype Empresarial**" de Microsoft.

"**Ticket**" significa el número de referencia único proporcionado por BT para una Incidencia y que también puede conocerse como "número de referencia de la avería".

"**Web Real-Time Communication**" o "**Web RTC**" significa un conjunto de protocolos de comunicación e interfaces de programación de aplicaciones que el Cliente puede utilizar con el Servicio.

2 Descripción del Servicio

2.1 Resumen del Servicio

2.1.1 BT proporcionará al Cliente un Servicio de cartera basado en Cloud que utiliza las plataformas existentes del Cliente para prestar y coordinar una serie de Servicios de los Proveedores al Cliente, que comprende al menos una de las Opciones de Servicio descritas en el Apartado 2.2 a continuación, tal y como se establece en cualquier Pedido aplicable, hasta el punto del Límite de Gestión del Servicio establecido en el Apartado 5 (el "**Servicio**").

2.1.2 **Licencia:** BT concederá al Cliente una sublicencia para el Software del Proveedor con el único fin de utilizar el Servicio de acuerdo con los términos establecidos en el Apéndice 1.

2.2 Opciones de Servicio

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones según lo establecido en cualquier Pedido aplicable ("**Opciones de Servicio**") y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido. Las Opciones de Servicio pueden no estar disponibles en todos los países. Si una Opción de Servicio que el Cliente necesita no está disponible, BT informará al Cliente antes de que éste realice el Pedido.

2.2.1 **Solución de contacto:** si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT le proporcionará una Solución de contacto multicanal que permitirá al Cliente integrar datos entre las distintas aplicaciones y canales de contacto que utilice (canales de contacto como el chat, la voz, el vídeo, las redes sociales, el correo electrónico, los mensajes de texto y la pantalla compartida). BT también proporcionará al



Cliente paneles de información en tiempo real, así como informes históricos de 90 días sobre datos como la entrega de llamadas, las llamadas perdidas, la ubicación de las llamadas y los días punta;

- 2.2.2 **Administrador de Equipos:** si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT le proporcionará al Cliente la capacidad de agregar los contactos del Cliente a través de los canales de medios (como voz, video y mensajes de texto) en Skype Empresarial y de organizarlos en listas de equipos que permitirán a los Usuarios contactar y administrar todo un equipo al mismo tiempo. Los administradores podrán crear y compartir flujos de trabajo con esas listas de equipos;
- 2.2.3 **Asistente de Presencia:** si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT le proporcionará al Cliente la capacidad de cambiar el estado en línea del Cliente en Skype Empresarial para que pueda verse como presente o no presente (es decir, un estado de "**no molestar**") en el centro de contacto de Skype Empresarial. Con esta Opción de Servicio, el Cliente puede permitir que los Usuarios utilicen la Función de Interrupción y los Administradores podrán establecer cómo se configura esta Opción de Servicio en los dispositivos de los Usuarios del Cliente de forma remota;
- 2.2.4 **Lanzador RTC:** si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT proporcionará al Cliente una aplicación web que permitirá a las personas que llamen ponerse en contacto con el Cliente utilizando una interfaz web como WebRTC; y
- 2.2.5 **Centralita:** si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT proporcionará al Cliente una centralita que se integrará en la plataforma de Skype Empresarial del Cliente sin necesidad de ninguna aplicación adicional. Con esta Opción de Servicio, el Cliente podrá cambiar las llamadas o transferirlas entre una serie de canales de contacto y podrá integrar el calendario del Cliente y las solicitudes de devolución de llamadas por correo electrónico sin necesidad de vincularse a programas de correo electrónico adicionales.

3 Obligaciones de BT

Además de cualquier otra obligación acordada en el Acuerdo, se aplicarán las siguientes obligaciones a BT.

3.1 Generalidades

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante toda la prestación del Servicio, BT proporcionará al Cliente:

- (a) los datos de contacto del Servicio de asistencia al que el Cliente podrá dirigirse para presentar solicitudes de Servicio, informar de Incidencias y formular preguntas sobre el Servicio ("**Servicio de Asistencia**"); y
- (b) la fecha de inicio de la prestación del Servicio (o de cada parte del Servicio, incluso en cada emplazamiento) ("**Fecha de Compromiso del Cliente**") y hará todo lo posible para cumplir con la Fecha de Compromiso del Cliente.

3.2 Durante la Prestación del Servicio - Como parte de la puesta en marcha del Servicio

BT:

- (a) configurará el Servicio y llevará a cabo una serie de pruebas estándar en el Servicio para asegurarse de que está configurado correctamente;
- (b) conectará el Servicio a cada Servicio de habilitación; y
- (c) en la fecha en que BT haya completado las actividades de este Apartado 3.2 (Durante la prestación del Servicio), confirmará al Cliente la Fecha de Servicio Operativo.

3.3 Durante el funcionamiento del Servicio: aplicable a partir de la Fecha de Servicio Operativo

3.3.1 **Incidencias.** Cuando el Cliente haya notificado una Incidencia, BT

- (a) dará al Cliente un número de referencia único para la Incidencia ("**Ticket**");
- (b) responderá y hará todo lo posible para solucionar una Incidencia sin demoras indebidas si BT detecta o si el Cliente notifica una Incidencia;

3.4 Al final del Servicio, cuando cualquiera de las partes lo haya terminado

BT proporcionará la información de configuración relativa al Servicio prestado en los Sitios en un formato que cumpla con los requisitos de la legislación local que BT especifique razonablemente y podrá eliminar cualquier Contenido.

4 Obligaciones del Cliente

4.1 Generalidades

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante toda la prestación del Servicio, el Cliente:

- (a) proporcionará a BT todos los requerimientos a los que está obligado conforme a lo establecido en el Anexo de Servicios Generales;



- (b) se asegurará de que los protocolos y aplicaciones LAN que el Cliente utilice sean compatibles con el Servicio.

4.2 **Habilitación del Servicio**

- 4.2.1 El Cliente tendrá un Servicio de plataforma de Skype Empresarial con la aplicación de Skype Empresarial que se conectará con el Servicio y que es necesario para que el Servicio funcione (el "**Servicio de Habilitación**") y se asegurará de que el Servicio de habilitación cumpla con los requisitos técnicos mínimos que especifique BT.
- 4.2.2 El Cliente puede adquirir la aplicación Skype Empresarial de BT como parte del Servicio BT One Cloud Microsoft o puede utilizar un Servicio alternativo que admita la plataforma de Skype for Business, siempre que dicho Servicio alternativo haya sido autorizado por BT. Para la prestación del Servicio de Habilitación, este Anexo de Servicios no se aplicará a dichos Servicios y estos se registrarán por sus propias condiciones, que el Cliente deberá contratar primero con BT.

4.3 **Durante la Prestación del Servicio**

Antes de que BT comience con la puesta en marcha del Servicio, el Cliente preparará y mantendrá el emplazamiento para el suministro del Servicio. Si el Cliente solicita un cambio en el Servicio o en cualquier parte del mismo, incluida la ubicación de la dirección IP, BT podrá revisar la Fecha Comprometida del Cliente para adaptarse a dicho cambio.

4.4 **Durante el Funcionamiento del Servicio - aplicable a partir de la Fecha de Servicio Operativo**

- 4.4.1 **Incidencias.** Cuando el Cliente tenga conocimiento de una Incidencia, el Cliente deberá:
 - (a) asegurarse de que cualquier Incidencia sea notificada y seguida por el Contacto del Cliente según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales;
 - (b) una vez que BT le notifique que la Incidencia se ha resuelto, confirmará -según lo acordado entre las Partes- que la Incidencia se ha resuelto en un plazo de 24 horas desde que se le informó. Si el Cliente no ha respondido en un plazo de 24 horas tras el intento de BT de ponerse en contacto con el Cliente, la Incidencia se considerará resuelta y el Ticket se cerrará. Si el Cliente confirma en un plazo de 24 horas tras ser informado que la incidencia no se ha resuelto, el Ticket permanecerá abierto, y BT seguirá trabajando para resolver la incidencia, hasta que se cierre el Ticket.
- 4.4.2 **Acceso a los Servicios de Emergencia.** El Cliente reconoce y acepta que el Servicio no ofrece la posibilidad de que los Usuarios llamen a los Servicios de emergencia y, por lo tanto, el Cliente será responsable de tomar medidas alternativas para los Usuarios, incluido el mantenimiento de un teléfono fijo.
- 4.4.3 **Infracciones de Seguridad.** BT podrá, en caso de producirse una incidencia de seguridad, exigir al Cliente que cambie alguna o todas sus contraseñas. BT no garantiza la seguridad del Servicio contra el acceso o uso no autorizado o ilegal.

4.5 **Al finalizar el Servicio**

A la finalización del Servicio por cualquiera de las Partes, el Cliente, además de sus obligaciones establecidas en las Condiciones Generales, proporcionará a BT toda la asistencia razonable necesaria para retirar el Servicio.

5 **Límite de Gestión del Servicio**

- 5.1 BT proporcionará y administrará el Servicio según lo establecido en este Anexo de Servicios y en cualquier Pedido aplicable. BT proporcionará al Cliente únicamente las Opciones de Servicio y no proporcionará al Cliente el Servicio de Skype Empresarial ni ninguna de las licencias que el Cliente necesitará para usar Skype Empresarial. El Cliente deberá obtenerlas por separado cuando adquiera el Servicio de Skype Empresarial ("**Límite de Gestión del Servicio**").
- 5.2 BT no tendrá ninguna responsabilidad por el Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio y no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software.

6 **Cargos**

Los Cargos por el Servicio, dependiendo de las Opciones de Servicio seleccionadas, se establecerán en el Pedido y se facturarán y pagarán de acuerdo con las disposiciones aplicables acordadas en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales del Contrato.

7 **Niveles de Servicio**



7.1 Los Niveles de Servicio de Entrega a Tiempo y de Disponibilidad, junto con sus Créditos de Servicio y Condiciones aplicables, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales, se aplican a este Servicio. Cualquier otro Nivel de Servicio establecido en el Anexo de Servicios Generales no se aplicará a este Servicio.

7.2 La Categoría de Nivel de Servicio de Disponibilidad para este Servicio es CAT A1.

8 Periodo Mínimo de Servicio, Cancelación, Terminación y Cargos de Terminación

8.1 Salvo que se acuerde explícitamente lo contrario en un Pedido, el Periodo Mínimo de Servicio aplicable y cualquier condición de cancelación están sujetos a las disposiciones acordadas en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales.

8.2 A los efectos de las disposiciones de cancelación establecidas en las Condiciones Generales, si el Cliente cancela un Pedido, o parte de él, en cualquier momento antes de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá pagar a BT los siguientes Gastos de Cancelación que se indican a continuación:

- (a) Cargos de cancelación por los costes de licencias de software y costes de alojamiento en los que incurra BT según lo establecido en un Pedido aplicable, incluidos, entre otros, los Cargos de cancelación por:
 - (i) la compra o el alquiler del hardware, el software y cualquier licencia que vaya a alojar el Servicio;
 - (ii) la compra o el alquiler de cualquier hardware, software, licencia o capacidad de red necesarios específicamente para aumentar la capacidad de la plataforma de alojamiento de Skype Empresarial para el Servicio;
 - (iii) el costo de implementación de la plataforma y del software que alojará el Servicio; y
 - (iv) el costo de configuración de la plataforma; y
- (b) los Cargos por Cancelación de Servicios profesionales prestados o pagados por BT según lo establecido en un Pedido aplicable, incluidos, entre otros, los Cargos por cancelación de
 - (i) las tareas de integración y configuración más allá de la oferta de Servicio estándar, incluida la contratación de Proveedores;
 - (ii) el desarrollo de cualquier nueva integración en el Servicio; y
 - (iii) cualquier configuración personalizada que el Cliente solicite y que se establezca en un Pedido aplicable.

8.3 Para la terminación de este Servicio, se aplicarán los Cargos por terminación establecidos en el Anexo de Servicios Generales.

9 Tratamiento de Datos

9.1 Condiciones aplicables. Las Partes acuerdan que está previsto que BT pueda recibir o tratar Datos Personales en nombre del Cliente, como encargado de tratamiento de datos, como resultado de la prestación de este Servicio. Todos los Datos del Cliente están sujetos a la cláusula de "Datos" establecida en el Acuerdo.

9.2 Naturaleza y finalidad del Tratamiento de los Datos Personales del Cliente. Este Servicio se basa en la tecnología de centro de contacto unificado, que admite voz y datos a través de una única red IP convergente para mejorar y ampliar las capacidades del centro de contacto. El Servicio ofrece enrutamiento basado en habilidades, integración de CRM y telefonía informática, servicio IVR y multimedia como parte de una solución de centro de contacto centralizado y virtual. El Servicio está alojado en un centro de datos de BT dentro del Cloud de BT. BT proporciona un entorno y capacidades de almacenamiento de datos para que el Cliente pueda controlar y gestionar los Datos Personales. Dado que se pueden realizar y almacenar grabaciones de las conversaciones de los Usuarios finales y de los agentes, se podría capturar cualquier tipo de Datos Personales como parte de su prestación de Servicios o facilitados inadvertidamente por el Usuario final. BT no tiene acceso a los datos del Cliente.

9.3 Los tipos de Datos personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados 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 (llamadas);
- gestión de la identidad - perfiles de Usuario



BT Cloud Contact Microsoft Anexo de Servicios a la Lista de Servicios Generales

Referencias del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

- grabaciones de llamadas; y
 - potencialmente cualquier categoría de datos (cuando el Cliente es el Responsable de Datos).
- 9.4 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Sujetos de Datos:
- Empleados del Cliente;
 - Clientes del Cliente o terceros; y
 - cualquier Sujeto de Datos (según el control del Cliente).
- 9.5 Estas listas no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente se tratan.

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:	Por:
(Representante Autorizado)	(Representante Autorizada)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal



APÉNDICE 1 – CONDICIONES DE SUBLICENCIA DE SOFTWARE DEL PROVEEDOR

A partir de la instalación del Software del Proveedor, BT concede una sublicencia no transferible, no exclusiva e irrevocable al Cliente y a los Usuarios del Cliente, siempre que el Cliente cumpla con los siguientes términos:

1 Obligaciones del Cliente

- (a) a excepción de esta sublicencia, el Software del Proveedor (incluidas todas las actualizaciones, mejoras, modificaciones y documentación relacionada, si la hubiera, ya sea sublicenciada como parte de este Acuerdo o en relación con el mismo) seguirá siendo propiedad del Proveedor (o de un tercero que haya concedido al Proveedor el derecho a licenciar el Software del Proveedor) y el Cliente no tiene ningún derecho o interés en el Software del Proveedor, salvo los derechos de sublicencia expresamente concedidos en este Anexo;
- (b) el Cliente sólo podrá utilizar el Software del Proveedor en los Sitios del Cliente, a menos que el Cliente presente una solicitud a BT y ésta acepte lo contrario, siempre que el Cliente notifique previamente a BT por escrito el nuevo Sitio en el que se utilizará el Software del Proveedor y que el Cliente se asegure de que el uso del Software del Proveedor por parte del Cliente o de los Usuarios del Cliente en el nuevo Sitio no supere el número de Usuarios acordado mutuamente por las Partes en el Anexo;
- (c) el Cliente mantendrá la confidencialidad del Software del Proveedor. El Cliente podrá conceder acceso al Software del Proveedor a los empleados del Cliente en la medida necesaria para utilizar el Software del Proveedor de acuerdo con la sublicencia y a los Usuarios del Cliente. El Cliente o los empleados del Cliente no divulgarán, venderán, cederán, arrendarán o dispondrán de otro modo, ni explotarán comercialmente o comercializarán de ningún modo, con o sin cargo, el Software del Proveedor (en su totalidad o en parte) a terceros, salvo a los Usuarios del Cliente de conformidad con este Acuerdo;
- (d) Salvo lo establecido en este Anexo, el Cliente no utilizará, copiará o modificará el Software del Proveedor ni fusionará el Software del Proveedor con otro software, ni tomará ninguna medida contraria a los derechos de propiedad intelectual del Software del Proveedor o de cualquier tercero que haya concedido al Proveedor el derecho de licencia del Software del Proveedor. El Cliente es el único responsable de cualquier coste adicional de licencia de terceros que ambas Partes acuerden que pueda estar asociado a la implementación del Software del Proveedor;
- (e) el Cliente podrá realizar una copia del Software del Proveedor y de cualquier documentación asociada que sea razonablemente necesaria para fines de copia de seguridad, recuperación de desastres, seguridad, archivo o pruebas, siempre que la copia incluya los avisos de copyright y propiedad del Proveedor o de su licenciante notificados al Cliente por BT;
- (f) el Cliente podrá utilizar el Software del Proveedor en conexión con otro software; no obstante, el Cliente será responsable de cualquier coste asociado a la conectividad de dicho software de terceros o de los problemas con el Software del Proveedor resultantes de dicho uso;
- (g) el Cliente no descompilará (según lo establecido en la legislación aplicable), no ensamblará ni aplicará ingeniería inversa al Software del Proveedor ni a ninguna implementación de hardware o firmware del Software del Proveedor, salvo en la medida permitida por la ley a efectos de interoperabilidad;
- (h) el Cliente no utilizará ni permitirá el uso del Software del Proveedor para fines de multipropiedad, oficina de servicios o fines de alojamiento o formación de terceros;
- (i) BT se reserva el derecho a auditar el número de Usuarios concurrentes que utilizan el Software del Proveedor de forma periódica, siempre y cuando la auditoría se limite a los documentos y registros escritos proporcionados por el Cliente para este fin, y BT informará al Cliente de sus conclusiones cuando proceda. En el caso de que el Cliente esté desplegando el Software del Proveedor para un número de agentes que exceda el número acordado entre las Partes, entonces BT lo notificará al Cliente y BT se reserva el derecho a cobrar al Cliente el exceso de uso desde el momento en que BT identifique cualquier exceso de uso;
- (j) el Cliente será responsable de cualquier cambio, modificación o mejora realizada en el Software del Proveedor después de la entrega por cualquier persona que no sea el Proveedor o los representantes designados por éste, a menos que dichos cambios se realicen con el consentimiento o la aprobación del Proveedor o de los representantes designados por éste;
- (k) el Cliente acepta que, salvo que se establezca expresamente en este Contrato, todos los títulos, derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual y de propiedad del Software del Proveedor y cualquier documentación relacionada son propiedad exclusiva del Proveedor o de los proveedores del Proveedor;
- (l) el Cliente tomará precauciones razonables para evitar el uso o la divulgación no autorizados del Software del Proveedor y de cualquier documentación asociada y no permitirá a sabiendas que el Software del Proveedor o cualquier documentación asociada estén disponibles sin el consentimiento de BT;



- (m) el Cliente no infringirá ninguna normativa de exportación aplicable, ni exportará o reexportará el Software del proveedor o los datos técnicos proporcionados por BT, y el Cliente cumplirá todas las normativas locales de importación que BT le notifique; el Cliente no cederá esta sublicencia sin el consentimiento previo por escrito de BT; y el Cliente mantendrá en secreto cualquier información confidencial o de propiedad que el Cliente obtenga como resultado del Software del Proveedor y el Cliente utilizará esta información únicamente con el fin de utilizar el Servicio. El Cliente se asegurará de que esta información no sea revelada por el Cliente, los Usuarios del Cliente, los clientes finales del Cliente o cualquiera de los agentes o empleados del Cliente, sin el consentimiento previo por escrito de BT o de conformidad con este Acuerdo. Las disposiciones de este subapartado;
- (n) seguirán vigentes tras la finalización de esta licencia del Proveedor por cualquier motivo.

2 Obligaciones de BT

- (a) BT no garantiza que el funcionamiento del Software del Proveedor sea ininterrumpido o esté libre de errores;
- (b) salvo que se indique expresamente en este Acuerdo, BT no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, en relación con el Software del Proveedor, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de título, comerciabilidad e idoneidad para un fin determinado.

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:	Por:
(Representante Autorizado)	(Representante Autorizada)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal