



BT Inbound Contact Global

Anexo de servicios a la Lista de Servicios Generales

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

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las que figuran en las Condiciones Generales y en el Anexo de servicios generales del Acuerdo:

"Botón Web" significa un área definida en una página web en la que el usuario puede hacer clic para activar un script.

"Call Threshold Monitor" significa una herramienta configurable por el cliente para señalar las llamadas que superan los umbrales especificados de duración de llamada o el número inesperado de llamadas en los números de acceso y envía al Cliente un correo electrónico si se superan los umbrales.

"Call Traffic Reporter" significa el conjunto de informes estándar como se establece en la Guía del usuario y el Informe detallado de la llamada.

"Código de autorización" significa un conjunto de dígitos marcados por el llamante que validan la identidad del usuario. Si los dígitos son incorrectos o no se introducen, la llamada se desconectará.

"Código perjudicial" significa cualquier programa, rutina o dispositivo diseñado para eliminar, desactivar, interferir o dañar de alguna manera cualquier software, programa, datos, dispositivo, sistema o servicio, incluyendo, sin limitación, cualquier "bomba de tiempo", virus, dispositivo "drop dead", lógica maliciosa, gusano, caballo de Troya o trampa o puerta trasera.

"Conexión con el host" significa la característica establecida en el Párrafo 2.2.3(a).

"Conexión con el servidor web" significa la característica establecida en el párrafo 2.2.3(b).

Por **"Controlador de tráfico de llamadas"** se entiende la interfaz web a través de la cual el Cliente puede obtener un control inmediato sobre las aplicaciones del Servicio (por ejemplo, la activación del plan de emergencia, la modificación de los parámetros del Plan de enrutamiento y la verificación de los datos del Cliente).

"BT Auto Contact" significa el conjunto de características establecidas en el Párrafo 2.2.3.

"Datos de la banda de voz" significa una de las frecuencias, dentro de la gama de audio que se utiliza para la transmisión de la voz.

"Enrutamiento del PIN" significa la característica que define el resultado de una llamada basada en los dígitos introducidos por un llamante. Si no se encuentra ninguna coincidencia, una llamada pasará a un resultado por defecto.

"Enrutamiento geográfico" significa que las configuraciones de enrutamiento se definen en función del punto de origen de una llamada.

"Equipo de terminación de red" o **"NTE"** significa; el equipo de BT utilizado para prestar el servicio, ya sea en el punto de conexión entre la red de BT y la línea de acceso, o proporcionado en la/s localización/es para la conexión a la unidad de terminación de red.

"Extensión de llamada de conexión automática de BT" se refiere a la función establecida en el párrafo 2.2.3(e).

"Guía del usuario" significa el documento en el que se establecen las instrucciones y directrices para el Cliente en relación con el uso del Servicio.

"Identificación corporativa" significa un identificador corporativo que identifica al Cliente en los sistemas de BT.

"Identificador de aplicación" significa a un identificador de aplicación utilizado para etiquetar aplicaciones de enrutamiento específicas dentro del Plan de enrutamiento del cliente.

"Identidad de la línea de llamada" o **"CLI"** es la característica del Servicio que identifica el número de llamada al Usuario.

"Industria de las tarjetas de pago" o **"PCI"** significa; normas de seguridad desarrolladas por la industria de las tarjetas de pago (Visa, Mastercard, Amex, etc.) sobre el manejo de la información del consumidor.



"**Informe detallado de llamadas**" significa el informe que incluye un análisis detallado de las llamadas individuales.

"**Interfaz de usuario comercial**" significa la característica establecida en el Párrafo 2.2.3(k).

"**La persona que llama paga**" significa que la persona que llama pagará los cargos de la llamada PSTN para conectarse al Nodo de Entrada.

"**Línea de acceso dedicada**" significa una línea de acceso que proporciona una conexión de acceso directo entre una localización y el nodo de salida.

Por "**llamada dentro de la red**" significa una llamada que se enruta entre dos localizaciones de la red de BT sin utilizar la RTPC en ningún punto.

Por "**Llamada fuera de la red**" significa una llamada que se transporta en parte o en su totalidad por la RTPC.

Por "**Llamada gratuita nacional**" significa el método por el cual un llamante realiza una llamada vocal utilizando un número de teléfono que suele ser gratuito para el llamante y que normalmente se recoge en la red BT del país de origen. (Es posible que las llamadas no sean gratuitas para todos los llamantes, como las llamadas desde teléfonos móviles u hoteles).

Por "**llamada gratuita internacional**" significa el método por el cual una persona que llama hace una llamada de voz utilizando un número de teléfono que suele ser gratuito para una persona que llama, donde la llamada se encamina internacionalmente antes de llegar a la red de BT. (Es posible que las llamadas no sean gratuitas para todos los llamantes, como las llamadas desde teléfonos móviles u hoteles).

"**Llamante**" significa la persona que llama al cliente.

Por "**marcación directa internacional**" o "**IDD**" significa el método por el cual una persona que llama hace una llamada de voz internacional marcando el número de teléfono de un país diferente y conectándose con la parte llamada sin la intervención de un operador.

"**Método de entrega**" significa un enlace lógico entre el Nodo de salida y el centro de llamadas que puede ser una Línea de acceso o una Salida conmutada como se establece en el Párrafo 2.1.5.

Por "**multifrecuencia de doble tono**" o "**DTMF**" significa una señal utilizada por la red de telecomunicaciones para enrutar las llamadas telefónicas o transmitir información.

"**Nodo**" significa un punto en la red global de Contacto Entrante donde el equipo permite al Cliente conectarse a la red global de Contacto Entrante.

"**Nodo de entrada**" significa el Nodo donde las llamadas entrantes acceden a la Red Global de Contactos Entrantes de BT.

"**Nodo de salida**" significa el Nodo que está conectado a un Localización por el método de entrega.

"**Número de acceso VOIP público**" significa un número de línea de acceso que utiliza VOIP público.

"**Número de costo compartido**" significa que la persona que llama paga una parte de los cargos de la llamada PSTN para conectarse al Nodo de entrada.

El "**Número de servicio**" significa el número o números proporcionados al Cliente para que sus llamantes los utilicen para acceder al Servicio.

Por "**número de tarifa de llamada nacional**" significa que la persona que llama paga una parte de los gastos de llamada de la RTPC para conectarse al nodo de entrada.

"**Número gratuito**" significa un número de servicio que es gratuito para la persona que llama.

"**Número internacional universal de llamada gratuita**" o "**UIFN**" significa el método por el cual una persona que llama hace una llamada de voz utilizando un número de teléfono que suele ser gratuito para la persona que llama y que tiene el formato único + 800 xxxx xxxx. La llamada de voz puede ser recogida en la red BT del país de origen, o ser enrutada internacionalmente antes de llegar a la red BT (las llamadas pueden no ser gratuitas para todos los llamantes, como las llamadas desde teléfonos móviles u hoteles).

"**Número no geográfico**" significa un número sin significado geográfico, por lo que no está vinculado a ninguna oficina o central local específica que normalmente se gestiona mediante una red que se superpone a la RTPC.

"**Operador automático**" significa la característica establecida en el párrafo 2.2.3(f).

"**Plan de enrutamiento**" significa el plan que contiene el o los caminos preferidos a través de la red global de contactos entrantes de BT, la RTPC y el o los métodos de entrega a través de los cuales se puede entregar una llamada a una localización designado por el cliente y otros parámetros de enrutamiento acordados entre BT y el cliente.

"**Plan de enrutamiento alternativo**" tiene el significado que se da en el Párrafo 2.1.7.

Por "**Portar el número**" se entiende la posibilidad de que un Cliente cambie de proveedor de servicios (o de que un proveedor de servicios cambie de proveedor de acceso) para sus servicios, sin tener que cambiar sus números de acceso ya existentes, y a menudo conocidos, en los diferentes países.

"**Protocolo de voz por Internet**" o "**VOIP**" significa; el protocolo utilizado para la entrega de comunicaciones de voz y multimedia a través de redes de Protocolo de Internet (IP).

"**RDSI**" significa "**Red Digital de Servicios Integrados**"; un conjunto de normas de comunicación para la transmisión digital simultánea de voz, vídeo, datos y otros servicios de red a través de los circuitos tradicionales de la RTPC.



Por "**reconocimiento y respuesta de voz interactiva**" o "**IVR**" se entiende una tecnología que suele pedir a la persona que llama que proporcione información, ya sea verbal o manualmente, para permitir el enrutamiento de las llamadas.

Por "**reconocimiento avanzado del habla**" significa la característica establecida en el párrafo 2.2.3 c).

"**Red privada virtual**"; o "**VPN**" significa una red que parece privada para los usuarios mientras que se proporciona a través de una infraestructura de red que se comparte con otros clientes. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, las comunicaciones a través de la VPN del Cliente están restringidas a las localizaciones que pertenecen a la VPN del Cliente.

"**Red telefónica pública conmutada**" o "**RTPC**" significa, que es la concentración de las redes telefónicas públicas conmutadas del mundo.

"**Reporter Direct**" significa la alimentación proporcionada casi en tiempo real de los archivos de registro de llamadas estadísticas del cliente a través de la puerta de enlace segura de BT.

"**Retraso de postmarcación**" o "**PDD**" significa la característica que se establece en el párrafo 7.2.1.

"**Ruta calificada**" tiene el significado que se da en el párrafo 7.2.1.

"**Salida conmutada**" significa un enlace entre el Nodo de salida y una Localización que utiliza la RTPC.

"**Servicio de habilitación**" significa un servicio suministrado por BT en virtud de otro anexo de servicios que es necesario para que el servicio funcione. Dicho servicio de habilitación se presta con arreglo a condiciones separadas.

"**Servicio de identificación del número marcado**" o "**DNIS**" significa la característica descrita en el párrafo 2.1.1.1.

"**Tasa de transmisión**" significa la velocidad de transmisión de las señales de banda de voz y de fax.

"**Unidad de terminación de red**" o "**UTN**" significa; el enchufe en el que el cableado, el equipo o el servicio de datos cualificado existente del Cliente se conecta a la Línea de acceso.

"**VOIP pública**" significa un servicio VOIP de grado de consumidor al que se accede principalmente por Internet, que incluye servicios de terceros como Skype.

"**WebRTC**" significa la capacidad de crear aplicaciones que permiten llamar a los agentes del centro de contacto designados a través de una llamada VOIP en la red del cliente desde un ordenador, una tablet, un teléfono móvil, etc.

2 Descripción del Servicio

BT Inbound Contact Global, es un servicio de red privada virtual global que permite que las llamadas telefónicas sean transportadas entre un Nodo de Entrada y el centro o centros de llamadas del Cliente. El servicio cuenta con capacidades de enrutamiento inteligente centralizado que permiten al Cliente vincular sus centros de llamadas en diferentes países y proporcionar a las personas que llaman un servicio coherente, resistente y flexible. El Cliente puede personalizar las redes de sus centros de llamadas utilizando diferentes opciones y características de enrutamiento en cada localización, para crear redes privadas virtuales para gestionar las llamadas entrantes.

El Servicio transporta las llamadas telefónicas en la red global de BT Inbound Contact entre los nodos de entrada y de salida y desde los Nodos de Salida al Emplazamiento o Emplazamientos del Cliente mediante el Método de Entrega especificado en el Plan de Enrutamiento. BT proporcionará al Cliente los números situados o entregados en un Nodo de entrada. Las personas que llamen a estos números serán conectadas al centro de llamadas especificado en el Plan de Enrutamiento.

2.1 Componentes estándar del Servicio

BT proporcionará al Cliente los siguientes componentes estándar de servicio de acuerdo con los detalles establecidos en cualquier Pedido aplicable:

2.1.1 **Control de la congestión del tráfico.** Las capacidades de control de la congestión de tráfico del Servicio entregarán llamadas con las siguientes características:

- 2.1.1.1 Servicio de identificación de números marcados ("**DNIS**") que permite al Cliente especificar qué dígitos se entregan a una línea de acceso para una gestión más eficaz de las llamadas. Por ejemplo, asegurar que una llamada sea contestada en la cola de idiomas correcta. El enrutamiento del DNIS es compatible con las líneas de acceso dedicadas; sin embargo, gran parte de la funcionalidad del DNIS puede reproducirse a través de la RTPC utilizando números de marcación directa internacional ("**IDD**"), cada uno de los cuales apunta a una aplicación específica.
- 2.1.1.2 El desbordamiento se utiliza cuando el centro de llamadas del Cliente no puede manejar el volumen de las llamadas entrantes. En el Plan de enrutamiento puede especificarse una terminación alternativa para las llamadas desbordadas.
- 2.1.1.3 La identidad de la línea de llamada ("**CLI**") está disponible en algunos lugares, si el Cliente ha pedido una o varias líneas de acceso como método de entrega.



2.1.1.4 La función de cola permite retener las llamadas durante un período de tiempo antes de transferirlas a un agente disponible.

2.1.2 **Enrutamiento de llamadas.** El Servicio encaminará las llamadas de acuerdo a los requerimientos del Cliente en base a:

2.1.2.1 Enrutamiento dependiente del origen/Enrutamiento geográfico, en el que las configuraciones de enrutamiento se definen en función del punto de origen de una llamada.

2.1.2.2 Enrutamiento con PIN, donde el enrutamiento se determina por los dígitos introducidos por el llamante.

2.1.2.3 Enrutamiento dependiente del tiempo, que tiene tres (3) características en una jerarquía fija como sigue:

- i. Enrutamiento en vacaciones, que define el enrutamiento por un día o días específicos del calendario.
- ii. Enrutamiento en el día de la semana, que define el enrutamiento para cada día de la semana.
- iii. Enrutamiento por intervalo de tiempo, que enruta las llamadas a diferentes centros de llamadas en función de la hora del día de la llamada entrante.

2.1.2.4 Balanceo de carga que distribuye las llamadas a múltiples centros de llamadas en base a:

- i. Distribución de llamadas/atribución porcentual; y
- ii. Distribución de carga uniforme/llamadas máximas permitidas.

2.1.2.5 Enrutamiento rápido de menú y anuncios de media llamada que enrutan las llamadas a puntos finales predefinidos dependiendo de la interacción del llamante. El enrutamiento de menú rápido y los anuncios de llamada intermedia no serán utilizados por el Cliente para terminar una llamada por cualquier razón (incluyendo situaciones de emergencia).

2.1.3 **Línea de acceso.** BT o su agente se encargará de que el/los emplazamiento(s) se conecten a un Nodo de Entrada de la red global de contactos entrantes utilizando el tipo de línea de acceso y la capacidad requerida, tal como se establece en el Pedido. La(s) opción(es) de Línea de Acceso disponible(s) en una Localización puede(n) variar según la ubicación de la Localización. Cuando proceda, BT organizará la realización de encuestas para confirmar la disponibilidad de una línea de acceso adecuada a los emplazamientos. Si las encuestas identifican que se requiere un trabajo de ingeniería adicional para proporcionar una línea de acceso adecuada a los emplazamientos, BT puede proporcionar un nuevo presupuesto al Cliente, en el que se detallan los cargos adicionales que el cliente deberá pagar por el trabajo de ingeniería que se realicen.

- (a) si el Cliente acepta el nuevo presupuesto, BT cancelará el Pedido existente para las localizaciones afectados, generará un nuevo Pedido para las localizaciones afectados y dispondrá que se realicen los trabajos de ingeniería adicionales; o
- (b) si el Cliente no acepta la nueva cotización, BT cancelará el Pedido existente para la prestación del Servicio en las Localizaciones afectadas y BT no tendrá ninguna obligación de prestar el Servicio.

2.1.4 **Llamada de detección.** El Servicio revisará las llamadas de acuerdo a los requerimientos del Cliente en base a:

2.1.4.1 Número de servicio de llamadas, si está disponible;

2.1.4.2 Cifras introducidas por el llamante, códigos de autorización.

2.1.5 **Método de Entrega**

Las llamadas serán entregadas al centro de llamadas del Cliente por una línea de acceso o salida conmutada. BT determinará si la reglamentación permite que una llamada sea transportada por la red mundial de contactos entrantes y terminada en el centro de llamadas en función del tipo de terminación, el código de país del punto de entrada y el código de país de terminación. Las llamadas que no puedan terminarse a través de una línea de acceso dedicada por razones reglamentarias serán bloqueadas a menos que el cliente proporcione un número RTPC alternativo para terminar las llamadas.

2.1.6 **Números de Servicio**

No todos los tipos de números de Servicio están disponibles en todos los lugares. Cualquier Número de Servicio adquirido por BT para el Servicio y proporcionado al Cliente es propiedad de BT. Los siguientes tipos de Números de Servicio están disponibles:

- Número de teléfono gratuito para el hogar



- Tarifa de llamada nacional
- Costo compartido
- El que llama paga ("PSTN")
- Número de teléfono gratuito internacional
- Números universales internacionales de llamada gratuita ("UIFN")
- Protocolo de voz pública por Internet ("VOIP")
- Servicio de mensajes cortos ("SMS") - permite enviar mensajes de texto a números gratuitos y a números de "Caller Pays" ("PSTN").

2.1.7 Planes de enrutamiento

La red global de contacto entrante está programada en base a la hora media de Greenwich ("GMT"), lo que significa que todas las configuraciones y planes de enrutamiento serán presentados en GMT por el Cliente.

El Cliente es identificado en los sistemas de BT mediante una identificación corporativa. Los ID de aplicación se asocian con los números de servicio que marca una persona que llama y pueden utilizarse para establecer múltiples configuraciones de enrutamiento diferentes.

Los planes de enrutamiento pueden diseñarse e implementarse a nivel de ID de aplicación o ID corporativo. El Cliente debe especificar un plan de enrutamiento específico para la forma en que se manejan y distribuyen las llamadas entrantes a su(s) centro(s) de llamadas. Cualquier característica de enrutamiento puede liderar la jerarquía en el Plan de enrutamiento. Sin embargo, una característica de enrutamiento no puede ser seguida por la misma característica (es decir, una estrategia de enrutamiento del día de la semana seguida inmediatamente por otra estrategia de enrutamiento del día de la semana). El Cliente puede especificar combinaciones de características de hoja de ruta o no seleccionar ninguna característica.

El Cliente puede especificar un Plan de enrutamiento alternativo, que se activará a petición en caso de una emergencia o un evento del Cliente como una campaña de marketing ("**Plan de enrutamiento alternativo**").

En caso de que el Plan de itinerario o el Plan de itinerario alternativo contravenga los términos establecidos en este Anexo de servicios, en la Guía del usuario o en el Pedido, BT puede optar por no implementar el Plan de itinerario o el Plan de itinerario alternativo, y/o suspender los Servicios hasta que se elimine la contravención.

2.2 Características opcionales del servicio

2.2.1 **Informes de tráfico.** BT proporcionará al Cliente acceso a cualquiera de los siguientes informes:

- (a) Call Traffic Reporter;
- (b) Call Threshold Monitor; o
- (c) Reporter direct

2.2.2 **Call Traffic Reporter.** Proporciona una interfaz web a través de la cual el Cliente puede obtener un control inmediato sobre sus aplicaciones de Servicio (por ejemplo, la activación del plan de emergencia, la modificación de los parámetros del plan de enrutamiento y la verificación de los datos del Cliente). El acceso al Call Traffic Reporter se puede dar a un máximo de cinco Usuarios sin incurrir en un cargo adicional. El Cliente es responsable de cualquier cambio realizado en el Call Traffic Reporter.

BT proporcionará al Cliente el nivel acordado de acceso al Call Traffic Reporter. Ciertos niveles de acceso requerirán que los Usuarios estén capacitados y certificados en el uso del Call Traffic Reporter antes de que se les proporcione el acceso.

2.2.3 **BT Auto Contact**

BT Auto Contact es una plataforma de nube de autoservicio. Las siguientes características están disponibles según lo acordado en el Pedido:

- (a) Conexión con el host: permite el intercambio de información entre la computadora de la persona que llama y la del usuario, lo que da acceso automático a los datos del host o del cliente/servidor;
- (b) Conexión con el servidor web - permite a los llamantes acceder a la información del sitio o sitios web del cliente mediante solicitudes de servicios web. BT Auto Contact solicita a la persona que llama detalles a través de DTMF, voz o texto, y luego accede a los servidores del cliente para recuperar la información y la transmite a la persona que llama a través de la tecnología de texto a voz;



- (c) Reconocimiento avanzado del habla - permite que la plataforma BT Auto Contact acepte y procese la entrada del habla para navegar por una aplicación;
- (d) Texto a voz - donde BT Auto Contact convierte nombres, direcciones y otros datos informáticos en habla natural y de fácil comprensión. Convierte digitalmente los mensajes de texto en habla sintética;
- (e) Extensión de llamada de conexión automática de BT - permite que las llamadas sean transferidas o conferidas a un tercero;
- (f) Operador automático - permite el enrutamiento automático de las llamadas a los destinos elegidos después de reproducir un mensaje grabado, durante 24 horas al día;
- (g) Aplicaciones de salida - permite que la plataforma inicie transacciones automatizadas de servicio al cliente. El cliente deberá adquirir los servicios de salida de BT para apoyar esta funcionalidad;
- (h) Contacto multicanal con BT Auto Contact - los servidores de aplicación de contacto multicanal se proporcionan como parte de este Servicio, sin embargo, la disponibilidad del canal pertinente queda fuera del alcance de este Servicio;
- (i) Aplicaciones de pago conformes a la PCI;
- (j) Los informes de BT Auto Contact - están disponibles en línea además de los informes proporcionados por el Call Traffic Reporter; y
- (k) Interfaz de usuario comercial: proporciona al cliente la capacidad de cambiar ciertos parámetros de la aplicación. El cliente accederá a la interfaz de usuario comercial a través de Internet. Los parámetros disponibles serán acordados por BT por adelantado.

Sujeto al Párrafo 5.1.13, los avisos utilizados en las aplicaciones de BT Auto Contact pueden ser cambiados por el Cliente. Todos los avisos deben cumplir con las especificaciones de BT tal y como se establece en la Guía del usuario.

El Cliente reservará una capacidad mínima en la plataforma de BT Auto Contact como se establece en el Pedido. En caso de que el Cliente supere constantemente dicha capacidad, se le pedirá que aumente su compromiso mínimo.

Cuando corresponda, la parte de BT Auto Contact a través de la cual pasará el contenido, y los servidores en los que se almacenará el contenido, no estarán separados o en una ubicación física distinta de los servidores en los que se transmite o almacena el contenido de otros clientes de BT.

2.2.4 **WebRTC (Comunicación en Tiempo Real)**

WebRTC le da al cliente la capacidad de desarrollar y construir aplicaciones de software que proporcionan la posibilidad de que los usuarios del cliente llamen a los agentes designados del centro de contacto a través de una llamada VoIP en la red del cliente desde un ordenador, tableta, teléfono móvil, etc. La llamada se iniciará a través de una interfaz de programación de aplicaciones desde el sitio web o el teléfono del cliente. Es posible que la WebRTC no funcione en todos los navegadores web y sistemas operativos móviles disponibles. No puede utilizarse en países donde las llamadas por Internet están prohibidas.

3 **Obligaciones de BT**

- 3.1 Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante la prestación del Servicio, BT:
 - 3.1.1 proporcionará (si se ha pedido a BT) la(s) Línea(s) de Acceso solicitada(s) y la capacidad respectiva según lo establecido en el Pedido. Cuando proceda, BT organizará la realización de estudios necesarios para confirmar la disponibilidad de la Línea de acceso adecuada a los emplazamientos. Si los estudios determinan que se requiere un trabajo de ingeniería adicional para proporcionar una Línea de acceso adecuada a los emplazamientos, BT podrá proporcionar un nuevo presupuesto al Cliente, detallando los cargos adicionales que el cliente deberá pagar por el trabajo de ingeniería a realizar.
 - (a) si el Cliente acepta el nuevo presupuesto, BT cancelará el Pedido existente a las Localizaciones afectadas, generará un nuevo Pedido para las Localizaciones afectadas y dispondrá que se realicen los trabajos de ingeniería adicionales; o
 - (b) si el Cliente no acepta el nuevo presupuesto, BT cancelará el Pedido existente para la prestación del Servicio a las Localizaciones afectadas y BT no tendrá ninguna obligación de prestar el Servicio
 - 3.1.2 será responsable de obtener los Números de Servicio apropiados de un proveedor de telecomunicaciones local, a menos que BT aconseje lo contrario al Cliente. BT puede retirar dichos números del Cliente con un aviso razonable;



- 3.1.3 informar al Cliente si es necesario que éste proporcione alguna entrada o entradas, incluyendo cualquier Servicio de habilitación, para que el Servicio funcione;
- 3.1.4 si corresponde, configurar el Servicio de habilitación para que funcione con el Servicio;
- 3.1.5 pondrá a disposición la capacidad de la plataforma hasta el nivel que se acuerde en el Pedido. Si el Cliente requiere una capacidad superior al nivel de compromiso para satisfacer las demandas máximas, entonces BT hará esfuerzos razonables para que la capacidad esté disponible, pero no se compromete a proporcionar dicha capacidad;
- 3.1.6 implementar el Plan de enrutamiento;
- 3.1.7 configurar el Servicio;
- 3.1.8 mantener un portal y un servidor web para proporcionar al Cliente acceso en línea a los informes de rendimiento;
- 3.1.9 realizar una serie de pruebas estándar en el Servicio para garantizar que está configurado correctamente; y
- 3.1.10 en la fecha en que BT haya completado las actividades de este Párrafo 3.1, confirmar al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de cualquier prueba de aceptación de acuerdo con el Párrafo 5.2.
- 3.1.11 En la terminación o expiración del Servicio:
 - o proporcionar información de configuración relativa al Servicio prestado en las Localizaciones en el formato especificado por BT;
 - o proporcionar un documento de autorización para los Números no geográficos (normalmente; Números gratuitos, de coste compartido o de tarifa de llamada nacional) para permitir al Cliente trasladar estos números a otro operador si el Cliente así lo decide al finalizar el Servicio. Sin embargo, BT no será responsable si los números proporcionados no pueden ser portados a otro proveedor, ya que la decisión de permitir la portabilidad de los Números No Geográficos la toma el proveedor de origen y por cualquier interrupción que pueda ocurrir durante la portabilidad de estos números de BT a otro proveedor; y
 - o desconectar y retirar cualquier equipo de BT ubicado en la Localización.

4 Límite de Gestión de Servicios de BT (SMB) y Limitaciones del Servicio

- 4.1 El Límite de Gestión de Servicios de BT,
 - 4.1.1 si se utiliza una línea de acceso, se encuentra entre el número de servicio y la unidad de terminación de la red en la línea de acceso;
 - 4.1.2 si se utiliza la salida conmutada, se encuentra entre el número de servicio y la interfaz con la RTPC en el nodo de salida.
- 4.2 BT no tendrá responsabilidad alguna por el Servicio fuera de los Límites de la Gestión de Servicios y no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre la interoperabilidad entre el Servicio y cualquier Equipo del Cliente.
- 4.3 BT no tiene la obligación de intentar entregar las llamadas a ningún destino que no esté indicado en el Plan de enrutamiento.
- 4.4 BT no se responsabiliza de la capacidad del Cliente o de sus Llamadas para acceder al Servicio a fin de permitir la entrega de las llamadas al Nodo de Entrada.
- 4.5 BT no es responsable de los sistemas o equipos del Cliente ni de la conectividad a los sistemas del Cliente por parte de las aplicaciones de BT Auto Contact, salvo que se indique lo contrario y en la medida en que se acuerde en el Pedido.
- 4.6 Dado que los servicios VOIP públicos utilizan Internet para prestar el Servicio, BT no recomienda su uso para acceder al Servicio cuando los datos o el contenido sean de carácter confidencial.
- 4.7 Para cualquier Servicio entregado a través de VOIP Pública:
 - 4.7.1 BT no se hace responsable del uso que el Cliente haga de la VOIP pública para acceder al Servicio;
 - 4.7.2 BT no ofrece garantías en cuanto a la calidad del Servicio prestado por VOIP Pública;
 - 4.7.3 BT no es responsable de notificar al portador de VOIP Pública de cualquier Incidente.
 - 4.7.4 los Niveles de Servicio establecidos en el Programa de Servicios Generales no son de aplicación;
 - 4.7.5 BT no resolverá ningún Incidente de calidad o conectividad para cualquier Servicio entregado sobre la VOIP Pública, pero BT se esforzará en resolver los problemas de conectividad entre el portador de la VOIP Pública y la red global de Contactos de Entrada de BT; y



- 4.7.6 el Cliente reconoce y acepta que es responsable de cualquier pedido y mantenimiento de su acceso VOIP público, incluyendo, según sea aplicable, todos los honorarios asociados con el acceso VOIP público y la creación de cualquier perfil de usuario requerido.
- 4.8 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 marcando, por ejemplo, "110" o "112", ni proporciona información sobre la ubicación de la persona que llama.

5 Responsabilidades del Cliente

- 5.1 Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante la prestación del Servicio, el Cliente deberá (junto con sus obligaciones en virtud de las condiciones generales y/o la Lista de Servicios Generales):
- 5.1.1 tener los Servicios de habilitación en funcionamiento que cumplan los requisitos técnicos mínimos especificados por BT desde/hacia la/las Localización (es) que se conectarán al Servicio;
 - 5.1.2 proporcionar y mantener una línea o líneas de RTPC, RDSI o banda ancha en la/las Localización (es) para uso exclusivo con el Servicio. El Cliente pagará todos los cargos relacionados con el suministro y el uso de dicha línea e informará de cualquier incidente en dicha(s) línea(s) directamente al proveedor de la línea;
 - 5.1.3 garantizar que pone en práctica las medidas adecuadas para que los Usuarios puedan llamar a los servicios de emergencia;
 - 5.1.4 proporcionar todos los Números de Acceso Público a la VOIP o Botones Web;
 - 5.1.5 integrar cualquier canal a la plataforma BT Auto Contact para apoyar el contacto multicanal, a menos que se especifique como responsabilidad de BT en el Pedido; y
 - 5.1.6 garantizar que ha ordenado la capacidad de la plataforma necesaria para satisfacer sus necesidades comerciales.
 - 5.1.7 garantizar que el número máximo de Usuarios que el Cliente autoriza a acceder y utilizar el Servicio no excederá el número permitido de identidades de Usuarios establecido en el Pedido, mantener una lista escrita y actualizada de los Usuarios autorizados actuales y proporcionar dicha lista a BT en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la solicitud por escrito de BT en cualquier momento. El Cliente no permitirá que ninguna suscripción de usuario autorizado sea utilizada por más de un usuario individual a menos que se haya reasignado en su totalidad a otro usuario individual autorizado, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el usuario autorizado anterior ya no tenga ningún derecho de acceso o uso del Servicio.
 - 5.1.8 Informar a BT en un plazo de cinco días laborables si el número de Usuarios aumenta en más de un cinco por ciento con respecto al número de Usuarios establecido en el Pedido;
 - 5.1.9 ser responsable de proporcionar el servicio telefónico para una Localización en el que el método de entrega de la Localización incluya la salida conmutada, y de cualquier cargo relacionado;
 - 5.1.10 seguir los procesos de BT cuando el Cliente quiera que se active un Plan de enrutamiento Alternativo;
 - 5.1.11 garantizar que ningún contenido será transmitido a sabiendas por el Cliente o un Usuario que utilice el Servicio que contenga algún Código Perjudicial;
 - 5.1.12 garantizar que todos los Usuarios del Controlador de Tráfico de Llamadas estén capacitados según lo establecido en el Párrafo 2.2.2;
 - 5.1.13 ser responsable de todo el contenido de la aplicación BT Auto Contact, y se asegurará de que los avisos cumplan con las leyes y reglamentos de cada país en el que la aplicación sea compatible. El Cliente es el único responsable de la creación, el contenido editorial, el control y todos los demás aspectos del contenido, y obtendrá, antes de la transmisión, todas las autorizaciones y permisos necesarios para utilizar y transmitir el contenido a través de la plataforma BT Auto Contact;
 - 5.1.14 ser responsable de proporcionar la información VOIP pública requerida de acuerdo con el proceso de BT tal y como se comunicó al Cliente;
 - 5.1.15 aceptar que cualquier acceso al Servicio utilizando Internet es a riesgo del Cliente;
 - 5.1.16 garantizar que el Cliente no utilizará ningún enrutamiento de menú rápido ni anuncios de llamada intermedia para terminar una llamada por cualquier motivo (incluso para situaciones de emergencia);
 - 5.1.17 presentar todas las configuraciones y planes de enrutamiento en la hora media de Greenwich ("GMT");
 - 5.1.18 especificar un Plan de enrutamiento específico para la forma en que las llamadas entrantes son atendidas y distribuidas al centro o centros de llamadas del Cliente, y el Cliente se asegurará de que una función de enrutamiento no vaya seguida de la misma función (es decir, una estrategia de



enrutamiento para el día de la semana seguida inmediatamente de otra estrategia de enrutamiento para el día de la semana);

- 5.1.19 especificar combinaciones de características de enrutamiento o ninguna característica en el plan de enrutamiento;
- 5.1.20 especificar un plan de enrutamiento alternativo si el cliente lo requiere; y
- 5.1.21 en relación con la WebRTC, ser responsable de usar el Servicio de manera conforme y asegurar que los Usuarios del Cliente usen el servicio de manera conforme.

5.2 **Pruebas de aceptación.** Tras recibir el aviso de BT, el Cliente realizará las pruebas de aceptación del Servicio (o de la parte aplicable del Servicio) en un plazo de cinco días laborables. La fecha de servicio operativo del Servicio (o la parte aplicable del Servicio) se produce:

- la fecha en la que el Cliente ha confirmado por escrito su aceptación durante este período de prueba de cinco días laborables; o
- a fecha de vencimiento de este período de prueba de cinco días laborables; excepto si el Cliente ha notificado por escrito a BT que el Servicio no ha superado las pruebas de aceptación.

En caso de que no se superen las pruebas de aceptación, BT subsanará el incumplimiento sin demora injustificada y notificará al Cliente que BT ha subsanado el incumplimiento e informará al Cliente de la nueva Fecha de Servicio Operativo.

6 Cargos y Términos de Pago

6.1 Los Cargos por el Servicio se establecerán en el(l)os Pedido(s) y se pagarán de conformidad con las condiciones de pago establecidas en las condiciones generales del Acuerdo.

6.2 BT se reserva el derecho de aplicar cargos adicionales (según lo acordado en un Pedido) para:

- la prestación de servicios profesionales, incluidos el desarrollo de aplicaciones, las solicitudes especiales de los clientes y/o los servicios de formación;
- para más de cinco cambios de configuración por localización por año; y/o
- para permitir que más de cinco usuarios accedan al Controlador de Tráfico de Llamadas; y/o
- en caso de que el Cliente informe a BT de que el número de usuarios se incrementa en más de un cinco por ciento con respecto al número de usuarios establecido en el Pedido, o si BT puede demostrar mediante informes de gestión que el número de usuarios supera ese límite.

7 Niveles de Servicio

7.1 **Entrega y Disponibilidad.**

Se aplicarán los niveles de Servicio establecidos en el Anexo de Servicios Generales. Si una incidencia calificada se debe a una incidencia en un Número(s) de Servicio(s), los Créditos de Servicio se calcularán en base al cargo mensual por ese Número(s) de Servicio(s).

7.2 **Rendimiento de la Red para el Servicio BT Inbound Contact Global**

La Red de Voz de BT está diseñada para cumplir las normas internacionales y las recomendaciones de la UIT en cuanto a la calidad de las llamadas en condiciones normales de uso.

7.2.1 **Retraso de Postmarcación (RP).**

Para cualquier ruta(s) para llamadas dentro de la red (incluidas las líneas de acceso que BT proporciona) o para la parte de la llamada transportada en la red global de contactos entrantes (incluyendo la línea de acceso) para llamadas dentro de la red a llamadas fuera de la red ("**Ruta calificada**"), el objetivo de BT es que el PDD sea de cinco (5) segundos o menos.

Si el Cliente experimenta una PDD superior a cinco (5) segundos en cualquier Ruta Calificada, entonces el Cliente debe reportarlo al Centro de Servicio de BT. BT investigará la causa y, si se debe a la red de BT, resolverá la incidencia lo más rápido posible. Si la PDD persiste durante más de cinco días laborables o el Cliente informa de tres incidencias en la misma ruta o rutas calificadas en cualquier mes, entonces BT concederá al Cliente un Crédito de Servicio del dos por ciento (2%) de los gastos mensuales del emplazamiento de origen.

7.2.2 **Tasa de Transmisión**

Para cualquier Ruta Calificada, los objetivos de BT para las Tasas de Transmisión son 9.6 Kbits por segundo para Datos de Banda de Voz y 14.4 Kbits por segundo para fax. Esto está sujeto a que el equipo del Cliente sea capaz de transmitir a estas tasas.

Si el Cliente experimenta tasas de transmisión más bajas en cualquier Ruta Calificada, entonces el Cliente debe reportarlo a BT usando los procedimientos de reporte de incidencias. BT investigará la



causa, y si se debe a la red de BT resolverá la incidencia tan pronto como sea posible. Si la baja tasa de transmisión persiste durante más de cinco días laborables, o el Cliente informa de tres incidencias en la misma ruta o rutas cualificadas en cualquier mes, entonces BT concederá al Cliente un crédito de servicio del dos por ciento (2%) de los gastos mensuales de la localización de origen.

7.2.3 **Exclusión.** Los objetivos de PDD y la tasa de transmisión no se aplican si el Cliente ha ordenado la compresión en una Línea de Acceso y/o para cualquier Servicio entregado a través de VOIP Público.

8 Tratamiento de Datos

- 8.1 Términos aplicables. Las Partes acuerdan que se prevé que BT pueda recibir o tratar datos personales en nombre del Cliente como encargado del tratamiento de datos 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.
- 8.2 La naturaleza y el propósito del tratamiento de los datos personales del cliente por parte de BT implica el enrutamiento y la terminación de las llamadas telefónicas de los usuarios finales al centro de contacto del cliente. BT pasa los números de teléfono utilizados por los usuarios finales ("**Identificadores de Línea de Llamada**") cuando dichos identificadores están disponibles y éste es el alcance del tratamiento de información personal de BT.
- 8.3 Los tipos de datos personales del Cliente que trata BT o sus subencargados o el Cliente serán:
- número de teléfono del usuario final.
- 8.4 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de interesados:
- los empleados del cliente;
 - los clientes del Cliente o terceros; y
 - cualquier interesado (según el control del cliente).
- 8.5 Las listas anteriores 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