



## 1 Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las que figuran en los Términos y Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales del Acuerdo.

**"Administrador de llamadas"** significa un software basado en PBX para controlar y conectar los teléfonos IP que se basan en el protocolo de Internet.

**"Canal"** significa un canal que soporta 1 llamada simultánea.

**"CLIP"** significa presentación de Identificación de Línea de Llamada, que es un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de configuración de llamadas SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y BT One Voice.

**"CLIR"** significa restricción de la Identificación de la Línea de Llamada, que es un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de configuración de llamadas SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y BT One Voice.

**"Construcción de datos de la red de BT One Voice"** significa la actividad de configuración necesaria para configurar el servicio de BT One Voice para el Cliente.

**"DDI"** significa Direct Dialling In, que asigna un número de teléfono directo a una extensión de la centralita privada.

**"DESDE"** significa un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de configuración de llamadas SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y BT One Voice.

**"Dispositivo(s) móvil(es)"** significa un teléfono móvil que cumple las especificaciones técnicas de BT.

**"DIVERSIÓN"** significa un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de configuración de llamadas SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y BT One Voice.

**"Enrutador BT no gestionado"** significa un enrutador propiedad de BT y suministrado por BT para su uso con el Servicio, tal y como se define con más detalle en el Anexo de Servicio Global de BT IP Connect y en el Anexo de Servicio de BT IP Connect UK.

**"Enrutador de Cliente no gestionado"** significa a un enrutador propiedad del Cliente y suministrado por éste para su uso con el Servicio, tal y como se define con más detalle en el Anexo de servicio global de BT IP Connect y en el Anexo de servicio de BT IP Connect UK.

**"Enrutador gestionado"** significa un enrutador propiedad de BT y suministrado por BT para su uso con el Servicio, tal y como se define con más detalle en el Anexo de Servicio Global de BT IP Connect y en el Anexo de Servicio de BT IP Connect UK.

**"Ethernet Directo"** significa un método de acceso que permite al Cliente conectar directamente su PBX a través de una conexión Ethernet 10/100/1G al servicio de Troncal SIP de One Voice.

**"Fecha de puerto"** tiene el significado que se da en la cláusula 7.5.1.

**"Fuera de la red"** significa una llamada que se enruta a través de la RTPC.

**"Identificación de línea de llamada (CLI)"** significa un sistema que notifica al destinatario el número de teléfono que le está llamando.

**"IP"** significa el protocolo de Internet.

**"IPT"** significa un servicio de telefonía que utiliza un protocolo de Internet; también llamado como telefonía IP.

**"IPT centralizado"** significa la provisión del servicio BT One Voice SIP Trunking a través de un único gestor de llamadas IPT en una ubicación central con teléfonos IP en múltiples localizaciones remotos dentro del mismo país o de una región.

**"One Collaborate On-Net"** significa la propuesta de BT que permite al Cliente utilizar otro servicio de BT, como One Voice, como medio de acceso al servicio de BT Conferencing.

**"On-Net"** significa una llamada que se enruta entre dos (2) localizaciones del mismo Cliente en el mismo Contrato.

**"Operador móvil"** significa un proveedor de servicios de llamadas móviles.

**"OSP"** significa Otro proveedor de servicios; una condición aplicable en virtud de las leyes y reglamentos de la India en la que el Cliente debe registrarse para utilizar el Servicio en la India para diversas actividades, tal como se establece en el sitio web del Gobierno de la India (véase: <http://dotosp.gov.in/>)

**"PAGADO"** significa un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de configuración de llamadas SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y BT One Voice.

**"PBX"** significa Centralita Privada.



"**PSTN**" significa Red Telefónica Pública Conmutada, que es la concentración de las redes telefónicas públicas conmutadas del mundo.

"**PTSP**" significa Proveedor de Servicio de Telefonía Pública, que es un proveedor de red que ofrece servicios de telefonía al público en el país respectivo.

"**Punto final**" significa cualquier dispositivo, incluyendo Cliente(s), que se conecta a la PBX del Cliente o equivalente.

"**Red de BT One Voice**" significa la infraestructura de red que soporta el servicio de BT One Voice.

"**RTP**" significa Protocolo de Transporte en Tiempo Real, una norma del protocolo de Internet que define un modo para que las aplicaciones gestionen la transmisión en tiempo real de datos multimedia.

"**Teléfono IP**" (también conocido como teléfono IP) significa un dispositivo telefónico que convierte la voz en paquetes digitales IP. Más allá de la funcionalidad básica, un teléfono IP también puede proporcionar servicios complementarios.

"**SIP**" significa el Protocolo de Iniciación de Sesiones, que es una norma técnica utilizada para iniciar y terminar llamadas de voz "sesiones".

"**tronco SIP**" significa una conexión lógica creada con el fin de transportar voz y otros medios, como el tráfico IP.

"**VPN**" significa la Red Privada Virtual, que se utiliza para transportar llamadas de voz entre los emplazamientos del Cliente.

"**Wi-Fi**" significa los productos de red de área local inalámbrica que se basan en las normas 802.11 del Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE).

Cualquier otro término definido que se utilice en este Programa de Servicios tendrá el significado que se le da en los Términos y Condiciones Generales o en el Anexo de Servicios Generales.

## 2 Descripción del Servicio

El Servicio BT One Voice (el "**Servicio**") es un servicio de voz global independiente de la tecnología que transmite voz, fax y datos de banda de voz para facilitar la convergencia de todas las aplicaciones de voz y datos del Cliente en una única plataforma y la migración de la tecnología de voz tradicional Time Division Multiplex (TDM) a la IP. El Cliente puede acceder al Servicio utilizando cualquiera de los dos:

- (a) Acceso indirecto, marcando un número de acceso facilitado por BT, que puede ser a través de
  - (i) una PBX o;
  - (ii) un teléfono móvil adecuado.
- (b) Acceso directo, que puede ser a través de:
  - (i) Línea arrendada T1/E1 conectada a la centralita del Cliente;
  - (ii) Servicio global de conexión IP gestionado que puede utilizarse tanto para el tráfico de voz del Cliente como para otras aplicaciones de datos. El Cliente debe solicitar los routers gestionados, y se aplicarán las definiciones, términos y condiciones del Anexo del servicio global de BT IP Connect del Anexo de Servicios Generales, a menos que este Anexo del servicio de voz único establezca lo contrario. El Servicio no admitirá el acceso n\*E1/T1 excepto cuando se utilice junto con la opción de resiliencia FRF16.1 de IP Connect Global;
  - (iii) Servicio IP Connect Global no gestionado que puede utilizarse tanto para el tráfico de voz del Cliente como para otras aplicaciones de datos. El Cliente puede utilizar tanto el/los router(s) no gestionado(s) de BT como el/los router(s) no gestionado(s) de Cliente y se aplicarán las definiciones, términos y condiciones del Anexo del servicio global de B T IP Connect del Anexo de Servicios Generales, a menos que este Anexo establezca lo contrario. El Servicio no admitirá el acceso n\*E1/T1 excepto cuando se utilice junto con la opción de resiliencia FRF16.1 de IP Connect Global; o
  - (iv) si se establece en el Pedido, conexión de acceso directo al Cliente de Ethernet (sólo SIP Trunking) que sólo estará disponible para el Servicio y no puede ser compartida con otros servicios/aplicaciones. El Cliente dispondrá de una Unidad de Terminación de Red (NTU) gestionada por BT.
  - (v) Una conexión a Internet en la localización del Cliente con suficiente ancho de banda para transportar el tráfico de voz requerido. Cuando el Cliente seleccione el acceso a Internet para BT One Voice SIP Trunking, el Cliente seleccionará la opción de señalización cifrada y voz cifrada o la opción de señalización cifrada sin voz cifrada. El Cliente reconoce y acepta que cuando el Cliente selecciona la opción de señalización cifrada sin voz cifrada, puede haber escuchas en medios RTP y falsificación, inyectar cuadros en flujos RTP.



El Servicio no está disponible en todos los lugares y la disponibilidad de las opciones del Servicio que se enumeran a continuación puede variar de un lugar a otro.

## 1.1 Características Opcionales

### 2.1.1 BT One Voice VPN

La opción BT One Voice VPN option proporciona al Cliente con una VPN permite a los Usuarios hacer llamadas **"On-Net"** a cualquier otra localización en la VPN de voz del Cliente, así como llamadas **"Off-Net"** a destinos en otras redes basadas en IP o en la PSTN. BT One Voice VPN tiene las siguientes características:

- (a) Plan de marcación gestionado global - el Cliente puede utilizar un plan de marcación privado o público (conforme a la norma E.164 de la UIT) para dirigir la entrega de la llamada a las localizaciones o a los destinos de la RTPC. Los números de un plan de marcación privado deben tener cada uno la misma longitud, de entre dos (2) y quince (15) cifras;
- (b) Llamada forzada en la red (FON) - **"fuerza"** una llamada a una Localización a la VPN de voz del Cliente, independientemente de que el Usuario utilice o no el número del plan de marcación o el número de la RTPC de la Localización;
- (c) Llamada virtual en la red (VON); permite incorporar los números de la RTPC marcados con frecuencia en el plan de marcación privado para crear una localización **"virtual"**; y
- (d) Desbordamiento - durante una situación de desbordamiento, la red de BT intentará desbordar las llamadas a destinos definidos por turno. Después del tercer intento, la persona que llama recibirá una señal de red ocupada o de tono de llamada, según lo especificado por el Cliente en el plan de marcación.

**En el caso de los Usuarios indios del Cliente**, es obligatorio que éste se registre como OSP en el Departamento de Telecomunicaciones del Gobierno de la India para cada uno de las localizaciones en los que el Cliente utilice el Servicio. El Cliente en la India también se asegurará de que no se habilite ninguna ruptura/conectividad de PSTN dentro del territorio de la India.

### 2.1.2 Acceso de BT One Voice a BT Conferencing (One Collaborate On-Net)

La opción BT One Collaborate On-Net proporciona acceso a los servicios de audio de BT

Servicios de audio de conferencia usando BT One Voice. El Cliente debe tener un plan de marcación acordado y configurado en su servicio BT One Voice para permitir el acceso On-Net a su servicio de audio de BT Conferencing. Esto permite al Cliente realizar conferencias telefónicas en parte o en su totalidad utilizando las interconexiones de BT Conferencing con BT One Voice.

Los servicios de audio de BT Conferencing están sujetos a términos y condiciones adicionales que se incluyen en anexos de servicios independientes.

**Para los Usuarios indios del Cliente**, es obligatorio que éste se registre como OSP en el Departamento de Telecomunicaciones del Gobierno de la India para cada uno de las localizaciones en los que el Cliente utilice el servicio. El Cliente en la India también se asegurará de que no se habilite ninguna ruptura/conectividad de PSTN dentro del territorio de la India.

### 2.1.3 BT One Voice Global SIP Trunking

La opción BT One Voice Global SIP Trunking proporciona un servicio completo de sustitución de la RTPC/RDSI que soporta llamadas salientes y entrantes de la RTPC, llamadas a servicios de emergencia y la mayoría de los tipos de llamadas a servicios locales (nacionales), incluidos los servicios de tarifa superior.

El Cliente deberá solicitar un rango de números geográficos a BT o solicitar el puerto de BT en su rango de números geográficos existente a su proveedor actual. La portabilidad del número se realizará sólo de acuerdo con cualquier normativa aplicable a nivel local y si es técnicamente posible hacerlo. El Cliente deberá firmar una **"Carta de Autorización"** o un documento equivalente cuando realice una solicitud de portabilidad con BT.

El Cliente podrá realizar llamadas a los servicios de tarifa superior y de directorio que existan en el país donde se encuentre el Sitio web.

En algunas ubicaciones, el Cliente puede especificar que se prohíban determinadas llamadas salientes (**"Call Barring"**). Los detalles de las opciones de restricción de llamadas disponibles por país están disponibles previa solicitud.

El Cliente acepta que la selección del operador está prohibida para todos los Usuarios en cualquier lugar donde se preste el Servicio.

El Cliente puede solicitar la presentación o la restricción de su CLI para que no se presente en el destino. El Cliente también puede especificar que su "CLI proporcionada por el Usuario" legalmente permitida sea pasada al destino y para una PBX esto significa que la extensión del Usuario será



incluida en la CLI. El Cliente reconoce y acepta que BT no aceptará solicitudes para restringir la CLI en las llamadas a los servicios de emergencia, donde cualquier ley y/o regulación requiera que dicha CLI sea presentada.

BT One Voice SIP Trunking no se puede proporcionar para los dispositivos móviles.

Para los Usuarios australianos del Cliente: BT se reserva el derecho de rechazar cualquier llamada que se presente con códigos de marcación de anulación. Los servicios de BT One Voice SIP Trunking están sujetos a un bloqueo mínimo de 5 conexiones de servicio. El Estándar de Garantía de Servicio al Cliente (CSG) no es aplicable a BT One Voice SIP Trunking. Para solicitudes de portabilidad de número: (i) El Cliente debe asegurarse de que los números correctos que se van a portar se presentan, de lo contrario se pueden aplicar cargos de penalización; y (ii) la portabilidad satisfactoria de los números existentes a BT One Voice no está garantizada y está sujeta a los requisitos técnicos aplicables y depende de que los operadores de interconexión de BT tengan los acuerdos de portabilidad necesarios con el operador correspondiente.

**Para los Usuarios indios del Cliente**, es obligatorio que el Cliente se registre como OSP en el Departamento de Telecomunicaciones del Gobierno de la India para cada uno de las localizaciones en los que el Cliente utilice el Servicio. El Cliente en la India también se asegurará de que no se habilite ninguna ruptura/conectividad de la RTPC en el territorio de la India.

**Para los Usuarios italianos del Cliente**. BT One Voice Sip Trunking permite un uso nómada de los números dentro de todos los distritos telefónicos italianos (es decir, limitado al territorio italiano). El Cliente deberá cumplir con todas las leyes y reglamentos italianos obligatorios aplicables en el ámbito del uso de la numeración y, en particular, con lo determinado por la Resolución 8/15/CIR y las posteriores modificaciones y adiciones. El Cliente también acepta que BT One Voice Sip Trunking no puede ser utilizado en redes móviles.

#### 2.1.4 Centralizado SIP Trunking

Si el Cliente tiene una arquitectura IPT centralizada con una interconexión centralizada en BT One Voice, BT y el Cliente trabajarán estrechamente para la instalación, configuración y mantenimiento de la interconexión entre el Servicio Troncal SIP de BT One Voice y la arquitectura IPT centralizada del Cliente para asegurar que toda la solución esté en línea con las regulaciones específicas del país.

Como toda la arquitectura IPT está conectada sólo a través de un troncal, el Cliente tiene la obligación de apoyar a BT para permitir la identificación de la localización del Cliente sin ninguna restricción.

El Cliente enviará, para los escenarios de llamada estándar y de reenvío, el CLI específico de la localización, que permite la identificación de la ubicación física del Cliente dentro del campo PAID (P-Asserted ID). El formato debe ser en un formato internacional específico de la localización como [+CCxxx] o [00CCxxx].

El Cliente no manipulará el CLI enviado en PAID en ningún momento mientras la arquitectura IPT del Cliente esté conectada a la red de BT One Voice a menos que BT sea informado y haya aceptado el cambio por adelantado.

El Cliente enviará, además, para los escenarios de llamadas de desvío, el CLI específico de la localización dentro del campo DIVERSIÓN. El formato debe ser en un formato internacional específico de la localización como [+CCxxx] o [00CCxxx].

El Cliente enviará una presentación CLI dentro del campo DESDE. El número enviado debe estar en línea con las regulaciones domésticas y será revisado por BT. En caso de que el CLI no pase la selección, no se enviará ningún CLI dentro del campo FROM. El formato debe ser en un formato internacional específico de la localización como [+CCxxx] o [00CCxxx]. Cuando se utiliza el Trunking SIP centralizado, los atributos CLIP/CLIR permanecen sin cambios.

**Para los Usuarios indios del Cliente**, es obligatorio que el Cliente se registre como OSP en el Departamento de Telecomunicaciones del Gobierno de la India para cada uno de las localizaciones en los que el Cliente utilice el Servicio. El Cliente en la India también se asegurará de que no se habilite ninguna ruptura/conectividad de la RTPC en el territorio de la India.

**Para los Usuarios italianos del Cliente**. BT One Voice Sip Trunking permite un uso nómada de los números dentro de todos los distritos telefónicos italianos (es decir, limitado al territorio italiano). El Cliente deberá cumplir con todas las leyes y reglamentos italianos obligatorios aplicables en el ámbito del uso de la numeración y, en particular, con lo determinado por la Resolución 8/15/CIR y las posteriores modificaciones y adiciones. El Cliente también acepta que los números de BT proporcionados por BT One Voice Sip Trunking no pueden ser utilizados en redes móviles.

### 3 Entrega del Servicio



- 3.1 Para el Acceso Indirecto, BT proporcionará un número de acceso en el país, completará la construcción de la base de datos de la red BT One Voice Network y probará el Servicio hasta el número de terminación. La OSD se produce al completarse con éxito la prueba.
- 3.2 Para el Acceso Directo vía E1/T1, BT proveerá la(s) Línea(s) de Acceso, completará el BT One Voice Network Databuild y conducirá un conjunto de pruebas estándar para asegurar que la configuración está funcionando correctamente. El OSD ocurre al completar exitosamente las pruebas.
- 3.3 Para el acceso directo a través de IP Connect Global o IP Connect Global con routers administrados, BT configurará el equipo, completará el BT One Voice Network Databuild y realizará un conjunto de pruebas estándar para asegurar que la configuración funciona correctamente. La OSD se produce al completarse con éxito las pruebas.
- 3.4 Para el acceso directo a través de IP Connect Global o IP Connect Global con routers de Clientes no gestionados, BT proporcionará recomendaciones para la configuración del router, completará el BT One Voice Network Databuild y llevará a cabo un conjunto de pruebas estándar para asegurar que la configuración funciona correctamente. La OSD se produce al completar con éxito las pruebas.
- 3.5 Para el Acceso Directo vía Ethernet Directo, BT proveerá la(s) Línea(s) de Acceso, completará el BT One Voice Network Databuild y conducirá un conjunto de pruebas estándar para asegurar que la configuración está funcionando correctamente. El OSD ocurre al completar exitosamente las pruebas.
- 3.6 Para el Acceso Directo a través de Internet, las Partes deberán acordar primero la configuración de cifrado que se implementará en el Equipo del Cliente que se conectará al Servicio; y el Cliente es durante el proceso de entrega responsable de asegurar que este cifrado se implemente correctamente. Una vez que se acuerde dicha configuración de cifrado, BT (si se solicita a BT) proporcionará el acceso a Internet, configurará el BT One Voice SIP Trunking, completará el BT One Voice Network Databuild y llevará a cabo una serie de pruebas estándar para garantizar que la configuración funciona correctamente. La Fecha de Servicio Operacional (OSD) ocurre al completar exitosamente las pruebas. En caso de que el Cliente haya solicitado el acceso a Internet a un tercero; es responsabilidad del Cliente asegurarse de que dicho acceso a Internet se proporcione antes de que BT comience con la configuración de BT One Voice SIP Trunking. BT no será responsable si el Servicio no se puede prestar debido a un fallo en la configuración de cifrado del Equipo del Cliente, que es una obligación del Cliente, y cualquier fallo del Cliente estará sujeto a las disposiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales del presente Acuerdo.

#### **4 Límite de Gestión de Servicios BT (SMB)**

- 4.1 El SMB para el Servicio con acceso indirecto es la interfaz de interconexión de la RTPC que se utiliza para pasar la llamada a la red BT. El Servicio incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta esta SMB.
- 4.2 El SMB para el Servicio con Acceso Directo a través de E1/T1 es la NTU en la Línea de Acceso. El Servicio incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta esta PYME.
- 4.3 La PYME para el Servicio con Acceso Directo a través de IP Connect Global o IP Connect Global con routers Administrados es el puerto LAN en el router Administrado. El Servicio incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta esta PYME. El cable que conecta la NTU al Equipo del Cliente es responsabilidad del Cliente.
- 4.4 La PYME para el Servicio con Acceso Directo a través de BT IP Connect Global con Routers BT no gestionados o Routers de Cliente no gestionados es la NTU de la Línea de Acceso proporcionada por BT. El Servicio incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta esta SMB. El cable que conecta la NTU al Equipo del Cliente es responsabilidad del Cliente.
- 4.5 El SMB para el Servicio con Acceso Directo a través de Ethernet Directo es la NTU de la Línea de Acceso. El Servicio incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta esta PYME.
- 4.6 **Para el acceso directo a través de Internet**
  - 4.6.1 Si el acceso a Internet se pide a BT, el SMB es el NTU de la línea de acceso proporcionada por BT con el acceso a Internet. El Servicio incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta esta PYME. El cable que conecta la NTU al equipo del Cliente es responsabilidad del Cliente.
  - 4.6.2 Si el acceso a Internet fue encargado por el Cliente a un tercero, la PYME es la interfaz en el firewall de BT a la Internet pública.

#### **5 Responsabilidades del Cliente**

- 5.1 Para el Acceso Indirecto, el Cliente pedirá y pagará por un servicio telefónico apropiado para acceder a la Red BT One Voice, por ejemplo, el servicio PSTN, desde un PTSP, y se asegurará de que este servicio de acceso sea capaz de transmitir el CLI a la Red BT One Voice.



- 5.2 Para el Acceso Directo, si BT actúa sobre una incidencia reportada por el Cliente que posteriormente se encuentra fuera de los Límites de Administración de Servicios de BT, el Cliente pagará a BT todos los cargos en los que razonablemente incurra como resultado de que BT actúe sobre el reporte de la incidencia del Cliente.
- 5.3 El Cliente proporcionará a BT la CLI para cada línea de la RTPC o Dispositivo móvil que utilice el Servicio y se asegurará de que la CLI se presente para cada llamada. Los intentos de llamada sin CLI fallarán.
- 5.4 **BT One Voice SIP Trunking**
- 5.4.1 El Cliente proporcionará toda la ayuda razonable para permitir que BT añada el código correcto del centro de emergencias a la información de enrutamiento para que BT enrute la llamada al centro de emergencias pertinente, en caso contrario, el Cliente proporcionará un intervalo separado para las llamadas de emergencia desde el/los centro(s) pertinente(s). En el caso de que la localización del Cliente esté directamente conectado al servicio de enlace SIP de BT One Voice y no forme parte de una arquitectura centralizada, el Cliente deberá enviar el CLI de esta ubicación dentro del campo PAGADO del mensaje SIP.
- 5.4.2 El Cliente acepta que su incumplimiento de los requisitos de la cláusula 5.4.1 constituirá un incumplimiento material del Acuerdo. BT no acepta ninguna responsabilidad ni obligación ante el Cliente en caso de que éste no cumpla con la cláusula 5.4.1.
- 5.4.3 El Cliente deberá cumplir con los términos y condiciones del Anexo de Obligaciones de la VOIP del Programa General de Servicios.
- 5.4.4 El Cliente no conectará los Puntos Finales o Dispositivos Móviles directamente a la opción de Troncal SIP. Cuando se ha seleccionado la opción de Troncal SIP, el Cliente será responsable de conectar cualquier Punto Final directamente a su PBX (o equivalente).
- 5.4.5 El Cliente es responsable y deberá asegurar la configuración adecuada de su LAN, equipo PBX (o equivalente) y todos los Puntos Finales para que la ubicación del Usuario pueda ser identificada apropiadamente.
- 5.4.6 El Cliente deberá asegurarse de que los Usuarios tengan otros medios para acceder a los servicios de emergencia si un Punto final se traslada de una localización, y se utiliza fuera de las localizaciones registrados del Cliente.
- 5.4.7 Para el acceso directo a través de Internet:
- (a) El Cliente está de acuerdo en que la configuración satisfactoria del cifrado para el BT One Voice Trunking a través de Internet depende de muchas variables y equipos y requiere la cooperación del equipo técnico del Cliente. Antes de solicitar BT One Voice SIP Trunking con esta opción de acceso; el Cliente es responsable de verificar con su proveedor de equipo de Cliente que dicho equipo de Cliente puede funcionar con el servicio BT One Voice SIP Trunking.
- (b) El Cliente deberá cumplir con todas las especificaciones y requisitos previos que BT le proporcione y que sean necesarios para la prestación del servicio BT One Voice Trunking a través del acceso a Internet.
- (c) Si el acceso a Internet ha sido solicitado por el Cliente a un tercero, el Cliente es responsable de asegurarse de que dispone de una conexión de acceso a Internet adecuada que pueda acomodar las llamadas de voz, cuando se tenga en cuenta otro tráfico que utilice dicha conexión y de reparar las averías que estén fuera de la SMB establecida en la cláusula 4.6.
- 5.4.8 **Para los Usuarios australianos del Cliente.** La ley exige a BT que proporcione detalles de los números alojados en SIP Trunking del Cliente e información de registro a la Base de Datos Integrada de Números Públicos (IPND). El Cliente debe notificar a BT con detalles de cualquier cambio o actualización de su dirección u otra información de registro. El Cliente consiente que BT revele esta información a Telstra y a terceros proveedores únicamente con el fin de mantener la IPND. El IPND es administrado por Telstra y BT no es responsable de ninguna acción de Telstra en relación con el IPND. Si el Cliente lo solicita, el Cliente también da su consentimiento para que BT revele y utilice esta información para su publicación en los listados del directorio Sensis.
- 5.4.9 **Para los Usuarios italianos del Cliente.** Con respecto a la cláusula 5.4.6 anterior, el Cliente reconoce que en tal caso la ubicación geográfica de las llamadas a los Servicios de Emergencia no está garantizada, ya que no es técnicamente factible. Teniendo en cuenta esta limitación, el Cliente deberá informar de forma autónoma a los Servicios de Emergencia desde qué lugar del territorio italiano está llamando. Además, BT está obligada por ley a proporcionar los datos de los Usuarios del Cliente y sus números para fines relacionados con la justicia. El Cliente debe notificar a BT con los detalles de cualquier cambio o actualización de su dirección u otra información de registro.
- 5.5 **Disposiciones Reglamentarias**



Además de las obligaciones del Cliente en virtud de los Términos y Condiciones Generales del MSA, es responsabilidad del Cliente asegurarse de que su uso del Servicio cumpla con las disposiciones reglamentarias aplicables del país al utilizar el Servicio. BT puede dar por terminado el Servicio cuando la contravención del Cliente de dichas disposiciones reglamentarias sea descubierta por BT o sea puesta en conocimiento de BT.

**5.6 Entrega CLI**

BT no puede garantizar la entrega de CLI a través de redes de terceros.

**5.7 Tráfico de Datos**

El Cliente consiente que BT adquiera datos y contenidos específicos de tráfico de voz como parte de los procesos de entrega, apoyo, información y facturación. BT no compartirá los datos y contenidos de tráfico con ningún tercero y almacenará los datos y contenidos de tráfico con el fin de cumplir con las necesidades de soporte, información y facturación acordadas con el Cliente.

**6 Cargos y Condiciones de Pago**

Los Cargos por el Servicio comprenderán algunos o todos los siguientes componentes, dependiendo de la(s) opción(es) establecida(s) en el Pedido:

**6.1 Acceso**

Elemento de precio	Cargos únicos	Cargos recurrentes	Cómo se aplicarán los cargos
Línea de acceso	Instalar/Desinstalar	Mensual	Por línea, por cada línea de acceso que se conecta a las redes BT One Voice, BT MPLS o IP Connect Global.
Puerto y clase de servicio CoS) Ancho de banda - si el Cliente tiene un servicio existente de BT MPLS o IP Connect Global, el Cliente pedirá y pagará por cualquier capacidad de puerto adicional y/o ancho de banda CoS necesario para conectar una localización al Servicio de BT One Voice	Instalar/Desinstalar	Mensual	Si se solicita un nuevo servicio BT MPLS o IP Connect Global para acceder al servicio BT One Voice, los cargos aparecerán en la factura de BT MPLS o IP Connect Global del Cliente.
BT One Voice Basic Indirect Global CLI Registration ("Single Stage") - En Single Stage el Usuario marca (o su PBX si está programado simultáneamente marca) un prefijo de selección de operador específico del país y el número objetivo.	Si	No	Por CLI.
BT One Voice Basic Indirect Global CLI Registration ("Dual Stage") - En el acceso Dual Stage el Usuario marca un número geográfico específico del país y luego se le pide que marque el número objetivo.	Si	No	Por CLI.
BT One Voice (Nacional y Global) Direct Channel	No	Mensual	Por el canal. Canal
BT One Voice (Nacional y Global) Canal Incluido	No	Mensual	Por el canal. Canal
BT One Voice VPN Dial Plan	Si	No	Por cada localización.
Número único (DDI)	Si	No	Por número (cuando esté disponible)
Bloque numérico	Si	No	Por bloque de números. Los bloques de números vienen en bloques de 10, 50, 100, 500, 1000 y 10000. El Cliente reconoce que BT puede no ser capaz de proporcionar números contiguos cuando pide múltiples bloques de números (cuando estén disponibles).
Portabilidad de números (SIP Trunks)	Yes	No	Cuando esté disponible.

**6.2 Movimientos, Adiciones y Cambios**

Elemento de precio	Cargos únicos	Cargos recurrentes	Cómo se aplicarán los cargos
BT One Voice VPN Dial Plan cambios	Si	No	Para más de 2 cambios de plan de marcación por localización, por año.
Movimiento mayor, agrega o cambia	Si	No	Cuando sea aplicable.



Elemento de precio	Cargos únicos	Cargos recurrentes	Cómo se aplicarán los cargos
Cargos no recurrentes de la portabilidad del número de línea (LNP)	Si	No	Cuando sea aplicable.
Solicitud de Portabilidad de Número de Línea (LNP) Rechazada Cargos no recurrentes	Si	No	Cuando sea aplicable. Cuando las solicitudes de transferencia fallan debido a errores en la información proporcionada por el Cliente.
Standard LNP cancellation fee	Si	No	Cuando sea aplicable.
Expedited Cancels (cancellations within 48 hours of the FOC)	Si	No	Cuando sea aplicable.
Snapbacks" iniciados por el Cliente (EE.UU.) - Un snapback es cuando el Cliente decide retener un número después de hacer un orden de cancelación.	Si	No	Cuando sea aplicable.
Llamadas al 911 manejadas manualmente - Donde las llamadas de emergencia deben ser manejadas manualmente debido a la falta de información del Cliente o información incorrecta del Cliente en la base de datos.	Si	No	Cuando sea aplicable.

6.2.1 No hay cargos adicionales si el Cliente migra a una nueva tecnología de PBX, es decir, de TDM a IP, siempre que no se reduzca el número de canales. Si el resto del antiguo Período Mínimo de Servicio es inferior a doce (12) meses, se aplicará un nuevo Período Mínimo de Servicio de doce (12) meses a partir de la fecha del cambio.

**6.3 Cargos por uso (llamadas)**

Elemento de precio	Cargos únicos	Cargos recurrentes	Cómo se aplicarán los cargos
BT One Voice Global Direct (Nacional y Global)	No	Por uso	Por minuto. Sólo disponible si el Cliente tiene uno o más localizacionesconectados a Una Voz ya sea a través de Línea(s) Arrendada(s) E1/T1 y/o BT MPLS y/o IP Connect Global y/o One Voice Global SIP Trunking. Esto incluye las llamadas On-Net con tarifa cero entre las sedes del Cliente que se incluyen en el plan de llamadas, si se solicita una VPN de One Voice.
BT One Voice Inclusive (Nacional y Global)	No	Por uso	Por minuto. Sólo disponible si el Cliente tiene uno o más localizaciones conectados a Una Voz ya sea a través de Línea(s) Arrendada(s) E1/T1 y/o BT MPLS y/o IP Connect Global y/o One Voice Global SIP Trunking. El cargo mensual por el canal incluye cero llamadas OnNet entre las sedes del Cliente que se incluyen en el plan de marcado, si se solicita una VPN de una sola voz. También incluye llamadas con tarifa cero a destinos fijos en 15 países elegidos de una lista de 30 países. Todas las demás llamadas OffNet a destinos móviles y de banda baja/alta (tarifa premium/costo compartido) en los 15 países se cobrarán por minuto. Tenga en cuenta que BT One Voice Inclusive cubre las llamadas a destinos geográficos fijos en los países especificados. No incluye intencionadamente las llamadas a servicios de tipo de coste compartido, incluidos los servicios de tarifa superior, en estos países. BT se reserva el derecho de cobrar por las llamadas a estos servicios si es capaz de identificar los números de coste compartido en los países especificados.

6.3.1 Las tarifas por minuto son las tarifas vigentes en el momento en que el Cliente solicitó el Servicio, a menos que se acuerde otra cosa por escrito.

6.3.2 El Cliente paga a BT por la parte de las llamadas de "Doble Etapa" realizadas a través del Servicio. Esto se define como el enrutamiento de la llamada desde el conmutador interno de BT hasta su destino final. El Cliente es responsable de pagar los cargos asociados a las llamadas realizadas a los conmutadores nacionales de BT directamente a su proveedor local de RTPC.

6.3.3 El Cliente paga a BT por la parte de las llamadas a One Voice Mobile realizadas con el Servicio. Esto se define como el enrutamiento de la llamada desde el conmutador nacional de BT hasta su destino



final. El Cliente es responsable de pagar los cargos del servicio móvil asociados a las llamadas realizadas a los conmutadores nacionales de BT directamente a su operador móvil local.

- 6.3.4 Para el servicio One Voice SIP Trunking de BT en los EE.UU., BT cobrará al Cliente la recuperación de las contribuciones necesarias para ser pagadas a los fondos de servicios de emergencia a nivel estatal y local de los EE.UU. Además, BT se reserva el derecho de cobrar al Cliente un cargo adicional (como se indica en el Pedido) por cada llamada E911 o 911 realizada en los EE.UU. que se maneje manualmente debido a que no tiene un registro incorrecto o no está registrada en la base de datos de llamadas de emergencia.

#### 6.4 Perfiles de Tráfico

- 6.4.1 BT One Voice Direct y BT One Voice Inclusive Nacional y Mundial. Si el Cliente solicita las opciones de cobro de BT One Voice Direct y/o BT One Voice Inclusive, entonces el Cliente deberá asegurarse de que sus patrones de tráfico cumplen con todos los elementos del siguiente perfil:

- El Cliente deberá pedir un mínimo de 20 Canales (donde cada Canal soporta 1 llamada simultánea).
- El Cliente deberá tener un mínimo de 8 Canales por (T1/E1) localización conectada y un mínimo de 5 Canales por IP CONNECT CLOBAL o Ethernet Direct sitio conectado. También se aplicará un número mínimo de 20 Canales en todas las localizaciones.
- Para BT One Voice Global Inclusive y BT One Voice National Inclusive el Cliente no deberá exceder más de un total promedio de 8,300 minutos de entrada y salida por Canal, por mes a través de todos sus Canales One Voice Inclusive.
- El volumen promedio mensual de minutos por Canal a destinos con clasificación cero no excederá el ochenta (80) % del total de minutos permitidos cuando se promedie en todos los Canales One Voice Inclusive de la red del Cliente en cualquier período de tres (3) meses.

#### 6.4.2 Específicamente para One Voice Inclusive

- El Cliente seleccionará hasta quince (15) países de una lista de treinta (30) países para formar su paquete "One Voice Inclusive".
- Los países seleccionados se aplicarán a todas las localizaciones de la red del Cliente que tengan el paquete "One Voice Inclusive", independientemente del tipo de acceso directo. El Cliente no seleccionará diferentes países en diferentes localizaciones.
- La lista de quince (15) países no puede ser cambiada antes del final del Período Mínimo de Servicio, y después de eso sólo si se acuerda por escrito por BT.
- Sólo las llamadas a números fijos o geográficos en los quince (15) países seleccionados tendrán una calificación de cero. Las llamadas a todos los demás tipos de números, incluidos, entre otros, los números móviles o de tarifa superior, se cobrarán por minuto.

- 6.4.3 Si el Cliente realiza un Pedido BT One Voice National Direct en conjunto con SIP Trunking en los EE.UU. entonces el Cliente deberá asegurarse de que:

- El promedio del tráfico entrante fuera de la red en todas las localizaciones nacionales directos de BT One Voice en los Estados Unidos no excederá del treinta y cinco (35) % del tráfico total en esas localizaciones; y
- El número promedio de minutos por el Canal Nacional Directo de BT One Voice en los EE.UU. no excederá un total de ocho mil trescientos (8.300) minutos de entrada y salida por Canal, por mes a través de todos sus Canales Nacionales Directos de BT One Voice en los EE.UU.

- 6.4.4 El Cliente deberá pagar un cargo adicional (según lo establecido en el Pedido) por minuto por todo el tráfico que se origine en una localizaciones en cualquier Mes en el que el patrón de tráfico no cumpla estas condiciones de la cláusula 6.4 y dichos cargos adicionales hayan sido facturados por BT.

- 6.4.5 Si el tráfico no cumple el perfil aplicable en una localización durante más de tres (3) meses (que no tienen por qué ser consecutivos) en cualquier año del acuerdo de nivel de servicio, BT puede suspender la entrega de todo el tráfico de esa localización con un preaviso de treinta (30) días y/o revisar las tarifas que se aplicarán al tráfico de esa localización.

- 6.4.6 Para la entrega de tráfico al servicio de tarifa superior no declarado, BT se reserva el derecho:

- para facturar por cualquier tráfico de este tipo;
- para bloquear todo el tráfico a un servicio de tarifa superior no declarado; y/o
- para solicitar al Cliente que revise los cargos que se aplicarán a dicha entrega. Cualquier nuevo cargo se acordará en un nuevo pedido. Si no se puede llegar a un acuerdo sobre los nuevos cargos, el tráfico de ese servicio de tarifa superior no declarado permanecerá bloqueado.



## 7 Niveles de Servicio

Excepto para las llamadas de voz entregadas a través del acceso a Internet, serán de aplicación los niveles de servicio establecidos en el Acuerdo de Servicios Generales. Para el BT One Voice SIP Trunking a través de acceso a Internet, los niveles de servicio establecidos en el Programa de Servicios Generales sólo serán de aplicación hasta las PYMES, tal como se establece en la cláusula 4.6 de este Anexo de Servicios. Para evitar dudas, si hay varias líneas de acceso a una localización y algunas, pero no todas las líneas de acceso han fallado, cualquier crédito de servicio por disponibilidad se calculará en proporción a los cargos totales de la localización. Por ejemplo, si un Emplazamiento tiene cuatro Líneas de Acceso y una incidencia, el Crédito de Servicio será una cuarta parte del Crédito de Servicio que se aplicaría si todas las Líneas de Acceso hubieran fallado.

Si la entrega de servicios se retrasa debido a que BT no ha conseguido llegar a tiempo a los números de puerto, cuando BT haya acordado los números de puerto, entonces se aplicarán los niveles de servicio para la entrega de servicios.

### 7.1 Rendimiento de la Red para BT One Voice

Además de los niveles de servicio a los que se hace referencia en la cláusula 7.1, se aplican los siguientes niveles de servicio de rendimiento de la red, terminación normal de la llamada y calidad de la llamada:

7.1.1 Una llamada de BT One Voice puede terminar a través de la red BT IP Connect Global o de la red BT One Voice y para cada una de ellas, el rendimiento de la red se medirá de la siguiente manera:

(a) Los niveles de servicio de rendimiento de red especificados en el anexo de servicio de IP Connect Global se aplicarán al tráfico transportado íntegramente por la red de IP Connect Global.

(b) Red vocal BT One (velocidad de transmisión y retardo de postmarcación)

(i) Los objetivos de BT para las tasas de transmisión, es decir, la velocidad de transmisión de las señales de voz y de fax, en la red de voz única de BT para las llamadas en la red (incluidas las líneas de acceso) o para la parte de la llamada realizada en la red de voz única de BT (incluida la línea de acceso) para las llamadas de la red a la red son 9,6 Kbits por segundo para los datos de la banda de voz y 14,4 Kbits por segundo para el fax. Esto está sujeto a que el equipo del Cliente sea capaz de transmitir a estas tarifas.

Si el Cliente experimenta tarifas de transmisión inferiores a las tarifas objetivo en cualquier ruta(s) y lo reporta utilizando los procedimientos de reporte de incidencias especificadas por BT, BT investigará la causa. Si la baja tasa de transmisión se debe a la red de BT One Voice Network, BT resolverá la incidencia lo antes posible. Si la incidencia continúa durante cinco días o más, el Cliente puede presentar una reclamación y BT pagará al Cliente un crédito de servicio del dos (2) % de los cargos mensuales de la localización para la localización afectada (de origen).

(ii) Retraso de postmarcación (PDD). Para cualquier ruta o rutas de las llamadas dentro de la red (incluidas las líneas de acceso que proporciona BT) o para la parte de la llamada realizada en la red One Voice Network de BT (incluida la línea de acceso) para llamadas de dentro de la red a fuera de la red ("Ruta de calificación"), el objetivo de BT es que la 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 y se debe abrir un ticket de problema. 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 (5) días laborables o el Cliente informa de tres (3) incidencias en la misma ruta o rutas calificadas en cualquier mes, entonces BT concederá al Cliente un crédito de servicio del dos (2) % de los gastos mensuales del emplazamiento para el emplazamiento de origen.

Estos objetivos para el PDD no se aplican a

i. Líneas de acceso con compresión aplicada.

ii. localizaciones con códigos de ubicación de o un plan de marcación de longitud variable.

### 7.2 Finalización normal de la llamada

Una llamada On-Net se completa cuando la persona que llama escucha un tono de llamada, un tono de ocupado o un mensaje grabado generado por la red. La llamada se considera normalmente completada cuando la llamada es terminada por uno de los llamantes en la llamada "colgada".



El nivel de servicio de finalización de llamada no incluye la finalización a un destino fuera de la red después de que la llamada haya sido entregada a la pasarela fuera de la red. BT entregará la llamada hasta el punto en que se entregue a la RTPC y/o a los proveedores de servicios de redes móviles. Si una llamada no se completa, el Cliente debe informar al Centro de Servicio de BT y se debe abrir un ticket de problemas. BT investigará la causa y, si se debe a la Red de BT, resolverá la incidencia lo más rápido posible. El rendimiento de finalización de llamadas se medirá cada mes como el porcentaje de llamadas que BT compruebe que han fallado respecto al total de llamadas completadas originadas en una localización. BT aplicará los créditos de servicio de la siguiente manera:

Tasa normal de finalización de llamadas (por mes)	Crédito de servicio (% de los cargos recurrentes mensuales por el sitio de origen)
más que o igual del 98%	0
menos del 98% y más del 90%	2%
menos del 90%	4%

La terminación de llamadas anormales causadas por la parte que llama, la parte llamada o los recursos de cualquiera de las partes no están cubiertos por este Nivel de Servicio. Si el equipo del Cliente (por ejemplo, el enrutador administrado en una localización) se desconecta deliberadamente, la incidencia de la llamada no está cubierta por este Nivel de Servicio.

Este Nivel de servicio no se aplica si BT entrega con éxito una llamada a una ubicación fuera de la red pero no puede completarse debido a acciones de la RTPC o del proveedor de la red móvil.

### 7.3 Calidad de la llamada

La red BT One Voice Network está destinada a apoyar la calidad de voz para las llamadas On-Net en todas las localizaciones directamente conectadas a la red BT One Voice Network. La calidad de la llamada para las llamadas fuera de la red está sujeta al desempeño del proveedor de la red de salida de terceros y está fuera del control de BT.

Además, para BT One Collaborate On-Net, la calidad de la llamada puede depender del rendimiento de los proveedores de salida de terceros y/o del equipo utilizado por el Cliente para conectarse al servicio y, como tal, está fuera del control de BT.

El Cliente acepta que su uso de la opción de acceso a Internet para acceder al Servicio estará sujeto a las restricciones normales impuestas por Internet, como la posible degradación de la calidad de la voz a través de la caída de paquetes, el retraso y la no garantía de todo. BT no será responsable de ninguna degradación en la calidad de la voz, interrupciones o problemas similares causados por la opción de acceso a Internet.

### 7.4 Portabilidad de números (para el servicio de enlace SIP de BT One Voice en el Reino Unido, solamente)

7.4.1 BT proporcionará al Cliente una(s) fecha(s) prevista(s) en que BT transferirá/trasladará los números para su uso como parte del Servicio ("**Fecha de traspaso**").

7.4.2 Si BT no transfiere el número antes de la fecha de traspaso, el Cliente puede reclamar a BT un crédito de servicio por cada día de retraso, que será igual a cualquiera de los dos:

- (a) Los cargos recurrentes mensuales para los troncales o canales SIP afectados, más los rangos de números DDI, divididos por treinta (30); o bien
- (b) Los cargos trimestrales recurrentes para los troncales o canales SIP afectados, más los rangos de números DDI, divididos por noventa (90), según corresponda.

7.4.3 El Cliente no tendrá derecho a reclamar Créditos de Servicio según la cláusula 7.5.2 si en la opinión razonable de BT:

- (a) Alguien que no sea BT causa un retraso o impide a BT la portabilidad del número; o
- (b) El número ha sido portada por la fecha de puerto pero cualquier otra parte del Servicio no está disponible.

7.4.4 BT puede aplicar cualquier cantidad que BT deba al Cliente en virtud de esta cláusula 7.5 como crédito en la siguiente factura o factura telefónica del Cliente, según corresponda.

## 8 Tratamiento de datos

8.1 Términos aplicables. Las Partes acuerdan que se prevé que BT pueda 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.

8.2 La naturaleza y el propósito del tratamiento de los datos personales del Cliente. Este Servicio permite que las llamadas telefónicas se originen y/o terminen en IP. BT proporciona una única red privada virtual que reúne



servicios de voz, móviles y de datos en el entorno empresarial del Cliente de BT hasta el escritorio. BT trata datos personales limitados, ya que el producto sólo utiliza identificadores de línea de llamada o direcciones IP de origen y destino que pueden ser o no datos personales. BT proporciona información de facturación y utiliza los datos de uso del Usuario final. BT o su subencargado tratará los datos personales del Cliente para el Servicio BT One Voice durante el tiempo que BT proporcione el Servicio BT One Voice y durante el tiempo que BT pueda necesitar para tratar los datos personales del Cliente de acuerdo con la legislación aplicable.

- 8.3 Los tipos de Datos personales del Cliente que trata 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 (registros de llamadas, Internet o routers); y
  - gestión de la identidad - perfiles de Usuario
- 8.4 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).
- 8.5 Estas listas no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué datos personales del Cliente se podrán tratar.

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