

Anexo de Servicio Cloud Contact Next Generation Parte A – Condiciones del Servicio

Sección A: Condiciones del Servicio

1. RESUMEN DEL SERVICIO

- 1.1** El Servicio Cloud Contact Next Generation de BT es una aplicación de centro de contacto basada en IP que se aloja en los servidores de BT dentro de la nube de BT y permite al Cliente interactuar con sus Clientes mediante Telefonía, Correo Electrónico y Mensajería Instantánea. El Servicio BT Cloud Contact Next Generation se basa en la tecnología de centro de contacto unificado, que admite voz y datos a través de una única red IP convergente para mejorar y ampliar las capacidades del centro de contacto. Se proporcionará al Cliente en un entorno y capacidades de almacenamiento de datos para controlar y gestionar sus datos.
- 1.2** BT proporcionará:
- 1.2.1** los componentes estándar del Servicio establecidos en la parte B; y
 - 1.2.2** cualquier componente opcional descrito en la Parte B y establecido en cualquier Pedido aplicable, hasta el punto del Límite de Gestión del Servicio ("Servicio").
- 1.3** Esta Parte A establece los términos y condiciones específicos aplicables al Servicio, y la Parte B establece la descripción del Servicio y los términos relativos a cómo BT gestiona el Servicio.
- 1.4** El presente Anexo no se aplicará a la prestación de otros servicios proporcionados por BT (incluidos los Servicios de Habilitación), ya que dichos servicios se regirán por sus propios términos y condiciones.

2. MANTENIMIENTO, CAMBIOS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- 2.1** BT podrá llevar a cabo un Mantenimiento Planificado del Servicio cada cierto tiempo. BT informará al Cliente con al menos siete (7) días naturales de antelación.
- 2.2** BT podrá modificar el Servicio prestado siempre que el rendimiento y la calidad del Servicio no se vean afectados negativamente. Antes de introducir cualquier cambio en el Servicio, BT avisará al Cliente con la mayor antelación posible. Dichos cambios podrán incluir:
- 2.2.1** introducción o eliminación de características del Servicio; o
 - 2.2.2** sustitución del Servicio por otro Servicio materialmente equivalente.
- 2.3** BT podrá suspender ocasionalmente el Servicio en caso de emergencia y/o para salvaguardar la integridad y seguridad y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red. Siempre que sea posible, BT informará al Cliente con antelación y sin demoras indebidas. Cuando no sea posible informar al Cliente con antelación de la restricción o suspensión de cualquier Servicio afectado, BT explicará, tan pronto como sea razonablemente posible, los motivos por los que ha sido necesaria dicha restricción o suspensión.

Sección B: Obligaciones del Cliente y Condiciones Adicionales relacionadas

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE

- 3.1** El Cliente deberá:
- 3.1.1** proporcionar a BT los nombres y datos de contacto de la persona de contacto del Cliente;
 - 3.1.2** proporcionar a BT, sin demoras indebidas, cualquier información o asistencia que BT requiera razonablemente para permitirle cumplir con la Legislación Aplicable y llevar a cabo sus obligaciones en virtud del presente acuerdo con respecto al Servicio;
 - 3.1.3** utilizar los procedimientos de notificación de Incidencias notificados al Cliente por BT, y asegurarse de que el contacto operativo del Cliente esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias;
 - 3.1.4** asegurarse de que los protocolos, aplicaciones y equipos de la Red de Área Local (LAN) utilizados por el Cliente son compatibles con el Servicio;

- 3.1.5 completar cualquier actividad de preparación que BT pueda solicitar para permitir al Cliente recibir el Servicio con prontitud y de acuerdo con los plazos acordados;
- 3.1.6 adquirir los servicios necesarios para permitir el funcionamiento del Servicio, incluidos los Servicios de Activación definidos en la Parte B, y asegurarse de que cumplen los requisitos técnicos mínimos especificados por BT;
- 3.1.7 cuando el Cliente haya proporcionado su propio Servicio de Activación o el de un tercero, garantizar y confirmar a BT que el Servicio de Activación funciona correctamente antes de notificar las Incidencias a BT;
- 3.1.8 informar a BT de cualquier mantenimiento planificado en cualquier Servicio de Activación proporcionado por un tercero;
- 3.1.9 en jurisdicciones en las que un empleador esté legalmente obligado a informar a sus Usuarios y empleados en relación con el Servicio:
 - (a) informar a los Usuarios (individualmente o a través de los comités de empresa locales en función de las Legislación Aplicable) de que, como parte del Servicio prestado por BT, BT puede supervisar e informar del uso de cualquier aplicación específica;
 - (b) asegurarse de que los Usuarios han dado su consentimiento, o se considera que lo han dado, a dicha supervisión e informes (cuando dicho consentimiento sea legalmente necesario);
- 3.1.10 ser responsable de su Contenido y del de sus Usuarios (incluido cualquier Contenido alojado por el Cliente o cualquier Usuario en nombre de terceros).

4. EQUIPAMIENTO DEL CLIENTE Y REQUISITOS DEL EMPLAZAMIENTO

4.1 El Cliente deberá:

- 4.1.1 proporcionar a BT cualquier información razonablemente necesaria, incluida la relacionada con prevención de riesgos laborales y el medio ambiente, sin demoras indebidas, y el Cliente se asegurará de que la información sea precisa y completa;
- 4.1.2 supervisar y mantener cualquier equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con un Servicio;
- 4.1.3 asegurarse de que cualquier equipo del Cliente que esté conectado al Servicio o que el Cliente utilice, directa o indirectamente, en relación con el Servicio:
 - (a) esté adecuadamente protegido contra virus y otras violaciones de la seguridad;
 - (b) no dañará la red de BT ni las redes o equipos de sus proveedores o subcontratistas; y
 - (c) esté aprobado y sea utilizado con arreglo a las instrucciones, normas y Legislación Aplicable pertinentes, así como a los procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso del equipo del Cliente;
- 4.1.4 desconectar inmediatamente cualquier equipo del Cliente, o avisar a BT para que lo haga con cargo al Cliente, cuando el equipo del Cliente:
 - (a) no cumpla las instrucciones, normas o leyes aplicables pertinente; o
 - (b) contenga o cree material que infrinja la Política de uso aceptable y BT se ponga en contacto con el Cliente en relación con dicho material,y solucionar los problemas con el equipo del Cliente antes de la reconexión al Servicio.
- 4.1.5 Para el caso de Emplazamientos que no estén bajo el control de BT, obtener todos los consentimientos, licencias, permisos y autorizaciones que BT y el Cliente necesiten y mantenerlos actualizados para que BT pueda prestar el Servicio en los Emplazamientos, incluyendo:
 - (a) realizar modificaciones en los edificios;
 - (b) entrar en propiedades;
 - (c) tratar con autoridades locales, arrendadores o propietarios;
 - (d) instalar equipos;
 - (e) utilizar el Servicio a través de la red del Cliente o en un Emplazamiento; y

- 4.1.6** proporcionar a BT, o a terceros que actúen en nombre de BT, acceso a cualquier Ubicación durante el Horario Comercial, o según se acuerde en un Pedido o se permita, para permitir a BT o a sus terceros configurar, prestar, gestionar, mantener y restaurar el Servicio.

5. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

- 5.1** El Cliente será responsable de:
- 5.1.1** abrir los puertos de cortafuegos necesarios, tal y como se establece en el Kit de Inicio.
 - 5.1.2** garantizar el cumplimiento de todos los demás requisitos y especificaciones que se detallan en el Kit de Inicio.
 - 5.1.3** proporcionar el número adecuado de estaciones de trabajo de Agente según las especificaciones requeridas notificadas por BT.
 - 5.1.4** informar a BT de cualquier cambio en las aplicaciones o en los sistemas operativos subyacentes que pueda afectar a las obligaciones de entrega de BT;
 - 5.1.5** cumplir las disposiciones de cualquier licencia de Software proporcionada con el Servicio o como parte del mismo y mantener la compatibilidad con cualquier actualización del Servicio;
 - 5.1.6** garantizar que la Campaña y los parámetros de marcación se ajusten de forma que los resultados de las llamadas de telefonía cumplan las normas de marcación establecidas por el regulador del país en el que finalice cualquier llamada;
 - 5.1.7** proporcionar a BT, la dirección de correo electrónico de un buzón al que puedan acceder todos los Usuarios y al que BT pueda enviar información de actualización del Servicio, e informar a BT de cualquier cambio en dicha dirección;
 - 5.1.8** garantizar que todos los Agentes puedan acceder a la última versión de los componentes del Servicio y la utilicen de acuerdo con las instrucciones notificadas periódicamente por BT; y
 - 5.1.9** garantizar que todas las configuraciones del Cliente cumplen todos los demás requisitos y especificaciones detallados en la última versión del Kit de Inicio

6. CONTRASEÑAS, USUARIOS AUTORIZADOS Y SEGURIDAD

- 6.1** El Cliente es responsable del uso adecuado de los nombres de Usuario, números de identificación personal y contraseñas o similares utilizados en relación con el Servicio, y el Cliente tomará todas las precauciones necesarias para garantizar que los anteriores se mantengan confidenciales, seguros y no se pongan a disposición de personas no autorizadas.
- 6.2** El Cliente distribuirá, gestionará y mantendrá los perfiles de acceso, contraseñas y demás información de administración de sistemas relativa al control del acceso de los Usuarios al Servicio.
- 6.3** El Cliente cancelará inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser un Usuario autorizado.
- 6.4** El Cliente informará inmediatamente a BT en caso de que el ID o la contraseña de un Usuario hayan llegado o puedan llegar a conocimiento de una persona no autorizada, o estén siendo o puedan ser utilizados de forma no autorizada.
- 6.5** El Cliente cambiará todas o cualquiera de las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio si BT se lo solicita para ayudar a salvaguardar la seguridad o integridad del Servicio.
- 6.6** El Cliente no permitirá que ninguna licencia de Usuario específica sea utilizada por más de un Usuario a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro Usuario.

7. DIRECCIONES IP, NOMBRES DE DOMINIO Y NÚMEROS DE TELÉFONO

- 7.1 Excepto para las Direcciones IP y los números de teléfono registrados expresamente a nombre del Cliente, todas las Direcciones IP, Nombres de Dominio y números de teléfono (incluidos los Números de Servicio) puestos a disposición por BT con el Servicio seguirán siendo en todo momento propiedad de BT o sus proveedores y son intransferibles.
- 7.2 Todos los derechos del Cliente a utilizar las Direcciones IP, los Nombres de Dominio o los números de teléfono de BT cesarán a la finalización o expiración del Servicio.
- 7.3 El Cliente garantiza que es el propietario, o está autorizado por el propietario, de la marca o nombre que el Cliente desea utilizar como Nombre de Dominio del Cliente.
- 7.4 El Cliente pagará todas las tasas asociadas al registro y mantenimiento del Nombre de Dominio del Cliente, y reembolsará a BT todas y cada una de las tasas que BT pague a cualquier Registro Regional de Internet aplicable, y posteriormente pagará dichas tasas directamente al Registro Regional de Internet aplicable.

Sección C: Política de Uso Aceptable

8. INTRODUCCIÓN

- 8.1 El Cliente reconoce que ha leído la presente Sección C ("**Política de Uso Aceptable**" o "**PUA**") y se compromete a cumplirla y a asegurarse de que todos los Usuarios la cumplan.

9. USO DEL SERVICIO

- 9.1 El Cliente no utilizará el Servicio infringiendo la Legislación Aplicable o de cualquier otra forma que se considere:
 - 9.1.1 perjudicial para las personas o de un modo que viole o invada de cualquier otro modo los derechos de terceros (incluidos el derechos a la intimidad y la libre expresión); o
 - 9.1.2 perjudicial para la prestación de servicios al Cliente o a cualquier otro cliente de BT.
- 9.2 El Cliente no utilizará el Servicio para realizar o intentar realizar intencionadamente ninguna acción que pudiera:
 - 9.2.1 transferir archivos que sean, contengan o estén formados por virus, gusanos, troyanos, denegación de servicio distribuida, puerta trasera, bomba de relojería u otros programas o software dañinos diseñados para violar la seguridad de BT o de cualquier otra persona o empresa; o
 - 9.2.2 impedir, bloquear u obstruir el acceso a cualquier programa instalado en un ordenador o a los datos guardados en él, o dañar o perjudicar el funcionamiento de cualquiera de estos programas o la fiabilidad o exactitud de cualquiera de estos datos.
- 9.3 Salvo acuerdo por escrito con BT:
 - 9.3.1 el Cliente sólo utilizará los Servicios para los fines comerciales y empresariales para los que han sido diseñados; y
 - 9.3.2 el Cliente no modificará, enmendará, cambiará, reconfigurará o reutilizará de otro modo la totalidad o parte de los Servicios para usos distintos de los previstos en el apartado 9.3.1 anterior.
- 9.4 Si el Cliente elige G7.29 (calidad de voz comprimida) en lugar de G7.11 (calidad de voz completa), BT no será responsable de la calidad de voz.

10. USO DE MATERIALES

- 10.1 El Cliente no creará, descargará, recibirá, almacenará, enviará, publicará, transmitirá, subirá ni distribuirá de ningún otro modo material alguno, incluida información, imágenes, música, vídeo o datos, que se considere:
 - 10.1.1 dañino, inmoral, impropio, indecente, difamatorio, ofensivo, abusivo, discriminatorio, amenazante, acosador o coactivo;
 - 10.1.2 que promueva o fomente comportamientos ilegales, socialmente inaceptables o irresponsables, o que de cualquier forma puedan ser perjudiciales para cualquier persona o animal;
 - 10.1.3 que infrinja los derechos de propiedad intelectual de BT o de cualquier otra empresa o persona, por ejemplo, utilizando, distribuyendo o copiando material protegido o "pirateado" sin el permiso expreso del propietario;
 - 10.1.4 que infrinja los derechos de privacidad o protección de datos de BT o de cualquier otra persona o empresa;

- 10.1.5** que contravenga cualquier licencia, código de prácticas, instrucciones o directrices emitidas por una autoridad reguladora.
- 10.2** El Cliente se asegurará de que todo el material derivado de las máquinas o redes que utilice en relación con el Servicio no infrinja esta PUA.

11. SISTEMAS Y SEGURIDAD

- 11.1** El Cliente no:
- 11.1.1** realizará ninguna acción que pudiera:
- (a)** dañar, interferir, debilitar, destruir, interrumpir, perjudicar, violar, inutilizar, sobrecargar, sobrepasar, comprometer, piratear o afectar negativamente de cualquier otro modo a un sistema informático, red o al acceso a Internet de BT o a la red de cualquier otra persona o empresa; o
 - (b)** afectar negativamente o manipular la seguridad o la Red de BT o cualquier otro sistema o red de seguridad que pertenezca a otra persona o empresa.
- 11.1.2** accederá a ningún sistema informático o red que pertenezca a cualquier persona o empresa para fines no autorizados, incluidos sondear, escanear o probar la seguridad de un sistema informático o red o supervisar el tráfico de datos;
- 11.1.3** conectará la red BT a máquinas, equipos o servicios que no cuenten con la protección de seguridad adecuada o que puedan ser utilizados por terceros para llevar a cabo conductas no permitidas por la presente PUA; o
- 11.1.4** recopilará, copiará ni almacenará cualquier información o datos de los servicios, sistemas o redes de BT, ni intentará socavar cualquiera de los servidores o sistemas de BT que ejecutan sus servicios.

Sección D: Cumplimiento y Regulación

12. ACCESO A SERVICIOS DE EMERGENCIA

- 12.1** El Servicio no proporciona llamadas telefónicas salientes. Por lo tanto, el Cliente deberá contratar uno de los servicios de voz disponibles de BT (por ejemplo, BT One Voice Global SIP Trunking - sustitución completa de la RTC) para cumplir con la normativa de acceso a emergencias, tal y como exigen las Leyes Aplicables.
- 12.2** Con respecto a la utilización del Servicio en los Estados Unidos:
- 12.2.1** Se considera que el Cliente es el gestor u operador de su Sistema Telefónico Multilínea ("MLTS") y es responsable de la instalación, gestión y funcionamiento de su MLTS, a menos que el Cliente haya solicitado a BT un soporte de cumplimiento específico en los términos adicionales aplicables a dicho soporte de cumplimiento.
- 12.2.2** En el caso de los Usuarios que residan en Estados Unidos, el Cliente deberá proporcionar y rellenar la información de ubicación de la dirección de envío del Usuario. En caso contrario, la llamada de emergencia se dirigirá a un operador, lo que generará un cargo que se repercutirá al Cliente.

13. EXPORTACIÓN DE CONTENIDOS MEDIANTE SERVICIOS EN LA NUBE

- 13.1** El Servicio consta de un servicio en la nube que utiliza software y tecnología que pueden estar sujetos a las leyes de control de exportación de varios países. El Cliente es el responsable en exclusiva de cualquier incumplimiento relacionado con la forma en que el Cliente utiliza el Servicio y la ubicación en la que se utiliza el Servicio, incluido el acceso de los Usuarios al Servicio y del Contenido del Cliente transferido o procesado utilizando el Servicio, incluida cualquier publicación de dicho Contenido.

14. OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO DE PCI DSS



- 14.1** Con respecto al cumplimiento de las normas PCI DSS para el Servicio, el Cliente es el comerciante y el responsable de evaluar y mantener el cumplimiento de las normas PCI DSS para su propio negocio.
- 14.2** El Cliente será responsable de ponerse en contacto con su proveedor para determinar si es necesario y en qué modo el Cliente debe validar el cumplimiento de la norma PCI DSS.
- 14.3** Cuando el Servicio forme parte del cumplimiento con PCI DSS del Cliente, éste se asegurará de que todos los demás elementos, además del Servicio, cumplan con PCI DSS. BT no acepta ninguna responsabilidad con respecto a las recomendaciones que BT haga al Cliente.
- 14.4** Si, en cualquier momento durante la prestación del Servicio, las prácticas de seguridad de tarjetas del Cliente se consideran inaceptables, o si se considera que el Cliente no cumple con PCI DSS, BT se reserva el derecho a negarse a prestar el Servicio, o a suspender el Servicio (según corresponda) hasta que se subsanen dichas prácticas.
- 14.5** Si el Cliente se niega a cumplir las instrucciones de BT de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior, BT podrá rescindir el Servicio por causa justificada.
- 14.6** El Cliente indemnizará a BT por cualquier reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en que incurra como resultado del incumplimiento por parte del Cliente de la normativa PCI DSS.

Sección E: Cargos, Término de Suscripción y Rescisión

15. CARGOS

- 15.1** El Cliente pagará los Cargos por el Servicio y cualquier servicio opcional (incluidas las actualizaciones y la reconfiguración) según lo especificado en el Pedido.
- 15.2** Los Servicios basados en Cargos por Uso serán calculados:
- 15.2.1** si el Cliente selecciona el método de tarificación 'conectado' en el Pedido, el volumen total de Agentes conectados durante el mes que superen el Volumen Mínimo Comprometido, multiplicado por el Cargo unitario por Agente establecido en el Pedido; o bien
- 15.2.2** si el Cliente selecciona el método de tarificación "concurrente" en el Pedido, el mayor volumen de Agentes Concurrentes conectados en la Plataforma de Contacto en la Nube de BT en cualquier momento del mes, multiplicado por el Cargo unitario por Agente establecido en el Pedido.
- 15.3 Agentes Concurrentes y volúmenes de llamadas.**
- 15.3.1** BT proporcionará, para uso propio del Cliente, capacidad para:
- (a) en el primer Periodo de Capacidad de Llamada, el volumen de Agentes Concurrentes establecido en el Pedido;
- (b) en cada Periodo de Capacidad de Llamada posterior:
- (i) el volumen de Agentes Concurrentes establecido en la Orden; o
- (ii) si el Cliente proporciona una previsión para ese Periodo de Capacidad de Llamada, el volumen de Agentes Concurrentes establecido en la previsión, siempre que:
- el aumento de capacidad con respecto al Periodo de Capacidad de Llamada anterior no supere los 400 Agentes; y
 - la previsión correspondiente se notifique con antelación a BT en cloudcontact.product@bt.com de acuerdo a la siguiente tabla:

Notificación previa mínima a BT	Capacidad adicional
30 días	Hasta 120
60 días	120 - 200
90 días	200 - 400
Mediante acuerdo	> 400

- 15.3.2** Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 15.3.1 anterior, el Cliente podrá requerir capacidad adicional a BT a través de la dirección de correo cloudcontact.product@bt.com con un preaviso inferior a 30 días, cuando afecte al volumen de Agentes simultáneos proporcionado al Cliente, según se indica a continuación:

Volumen de Agentes Concurrentes	Capacidad Adicional
0 – 100	30
101 – 300	60
301 – 500	80
500+	100

- 15.3.3** El mayor volumen identificado por Periodo de Capacidad de Llamada se denomina en este acuerdo "**Capacidad Permitida**".
- 15.3.4** Si en cualquier momento durante un Periodo de Capacidad de Llamadas, el volumen de Agentes Concurrentes supera la Capacidad Permitida, el Cliente, al final de dicho Periodo de Capacidad de Llamadas, proporcionará a BT una previsión por escrito de la capacidad de Agentes Concurrentes necesaria en el siguiente Periodo de Capacidad de Llamadas.
- 15.3.5** Si el Cliente no utiliza toda la Capacidad Permitida en cualquier Periodo de Capacidad de Llamadas, BT podrá reducir la Capacidad Permitida en el siguiente Periodo de Capacidad de Llamadas.
- 15.3.6** El Cliente recibirá un Límite de Colas del 20% del número total de llamadas gestionadas simultáneamente por los Agentes en el momento correspondiente.
- 15.3.7** Para cualquier capacidad utilizada que supere el Límite de Cola, se aplicarán Cargos adicionales según lo establecido en el Pedido.
- 15.3.8** BT podrá dar de baja a cualquier Agente del Servicio si dicho Agente:
- (a) no inicia sesión en BT OneDesktop durante el primer Periodo de Capacidad de Llamadas; o
 - (b) no inicia sesión en BT OneDesktop durante un periodo continuado de seis meses tras el primer Periodo de Capacidad de Llamadas.
- 15.4** Además de los Cargos establecidos en el Pedido, el Cliente podrá ser responsable de los siguientes Cargos adicionales:
- 15.4.1** Cargos por (des)activación del del Servicio fuera del Horario Comercial;
 - 15.4.2** Cargos por adelantar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega;
 - 15.4.3** Cargos por investigar las Incidencias comunicadas por el Cliente en las que BT no encuentre ninguna Incidencia o la Incidencia se encuentre fuera del Límite de Gestión del Servicio;
 - 15.4.4** Cargos por el restablecimiento del Servicio si éste ha sido suspendido por BT de conformidad con los términos del Contrato Marco; y
 - 15.4.5** Los Cargos por reconfiguración de servicios tras la Fecha de Puesta en Funcionamiento deben acordarse y documentarse en un nuevo Pedido.

16. TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN Y RESCISIÓN

- 16.1** El Pedido establece cualquier Término de Suscripción (también denominado "**Periodo Mínimo de Servicio**") aplicable al Servicio, así como cualquier Compromiso de Volumen Mínimo asociado, las condiciones de facturación y los Cargos por rescisión que sean específicos del Servicio.
- 16.2** A menos que se acuerde lo contrario, tras la expiración del Término de Suscripción, el Servicio continuará siempre y cuando éste no se rescinda de conformidad con los términos del Contrato Marco referenciado en la Orden de Pedido.

17. FIN DEL SERVICIO

- 17.1** Al finalizar el Servicio, el Cliente deberá:
- 17.1.1** recuperar todos los datos del Cliente del Servicio;
 - 17.1.2** proporcionar a BT toda la asistencia necesaria para dar de baja de forma remota cualquier aplicación que soporte el Servicio; y
 - 17.1.3** devolver a BT el software o la propiedad intelectual proporcionados por BT y todas las copias de los mismos.

- 17.2 A la finalización del Servicio, BT deberá:
- 17.2.1 eliminar las cuentas del Cliente y los datos asociados de la Plataforma de Contactos en la Nube de BT;
 - 17.2.2 proporcionar cualquier otra información de configuración necesaria relacionada con el Servicio prestado en(los) Emplazamiento(s) en un formato que BT especifique razonablemente;
 - 17.2.3 cuando lo permita la legislación obligatoria aplicable, eliminar cualquier Contenido, incluidos los registros almacenados o cualquier dato de configuración relacionado con la gestión del Servicio por parte de BT.

Sección F: Niveles de Servicio y Créditos de Servicio

18. INTRODUCCIÓN

- 18.1 BT hará todo lo posible por alcanzar los niveles de servicio ("**Niveles de Servicio**") aplicables al Servicio. Si BT no consigue alcanzar los Niveles de Servicio, el Cliente podrá reclamar los créditos de servicio asociados ("**Créditos de Servicio**").
- 18.2 Los Niveles de Servicio solo se aplican a los eventos que se produzcan dentro del Límite de Gestión del Servicio.
- 18.3 Los cálculos y pagos de los Créditos de Servicio se basarán en los Cargos recurrentes mensuales del Emplazamiento, a menos que se indique lo contrario en el Pedido.

19. DISPONIBILIDAD DEL NIVEL DE SERVICIO

- 19.1 La categoría de Nivel de Servicio ("**Categoría de Nivel de Servicio**") y las métricas de disponibilidad de servicio asociadas se establecen en la siguiente tabla:

Categoría de Nivel de Servicio del Emplazamiento	Objetivo Anual de Disponibilidad del Servicio	Tiempo Máximo Anual de Inactividad del Servicio	Asignación Mensual de Créditos de Servicio	Intervalo de Créditos de Servicio
Cat A1	≥ 99.7%	3 horas	0 minutos	Por hora iniciada

- 19.2 Con referencia a la tabla anterior, la Categoría de Nivel de Servicio tiene un Objetivo Anual de Disponibilidad del Servicio que se utilizará para calcular el tiempo de inactividad de la disponibilidad del servicio ("**Tiempo de Inactividad del Servicio**"). El Tiempo de inactividad del Servicio sólo se produce en caso de una interrupción de Prioridad 1 del Servicio causada por una Incidencia Cualificada. BT medirá el Tiempo de inactividad del Servicio para cada Incidencia Cualificada correctamente notificada y mantendrá un registro del Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado, en unidades de minutos completos, para cada mes y el Año SLA.
- 19.3 El Tiempo de Inactividad del Servicio se mide desde el momento en que se abre una Incidencia Cualificada en el sistema de gestión de Incidencias de BT y finaliza cuando BT borra la Incidencia Cualificada. El Cliente recibirá un número de referencia de ticket para cada Incidencia Cualificada notificada. BT informará al Cliente de la resolución de la Incidencia y cerrará el ticket cuando, o bien el Cliente confirme en un plazo de 20 minutos que la Incidencia ha sido resuelta, o bien BT haya intentado ponerse en contacto con el Cliente sin éxito y éste no responda en un plazo de 20 minutos. Si el Cliente confirma que la Incidencia que da derecho a reclamación no se ha resuelto en un plazo de 20 minutos tras ser informado, el ticket permanecerá abierto y el cálculo del Tiempo de Inactividad del Servicio se ajustará en consecuencia.
- 19.4 El Tiempo de Inactividad del Servicio se suspenderá fuera del Horario Laboral, a menos que se especifique lo contrario en el Pedido.
- 19.5 **Créditos de Servicio por Disponibilidad del Servicio.**
- 19.5.1 Si, para la Categoría de Nivel de Servicio, el Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado en un mes supera la Asignación de Crédito de Servicio Mensual, pero no supera el Tiempo de Inactividad del Servicio Máximo Anual durante cualquier Año SLA, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio estándar que tendrán un límite del cuatro (4) por ciento de los Cargos mensuales del para el Servicio en el Emplazamiento o Emplazamientos afectados, para cada Intervalo de Crédito de Servicio ("**Créditos de Servicio Estándar**"; o
 - 19.5.2 Si para cualquier Categoría de Nivel de Servicio de Ubicación, el Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado en cualquier Año SLA (o parte prorrateada de un Año SLA para Emplazamientos instalados

durante menos de un Año SLA) supera el Tiempo de Inactividad del Servicio Máximo Anual, la Asignación de Créditos de Servicio Mensual no se aplicará hasta que el Tiempo de Inactividad del Servicio Máximo Anual durante un Año SLA ya no se supere y, durante dicho periodo, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio elevados para cada Intervalo de Créditos de Servicio que tendrán un límite del ocho (8) por ciento de los Cargos mensuales para los Servicios en el Emplazamiento afectado ("Créditos de Servicio Elevados").

20. EXCLUSIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS DE SERVICIO

20.1 Para el cálculo de los Créditos de servicio sólo se utilizarán las mediciones realizadas por BT.

20.2 Se excluirán los Niveles de servicio y/o el Tiempo de Inactividad del Servicio:

- 20.2.1** cuando los actos u omisiones del Cliente o de cualquier tercero (excluidos los proveedores de BT) provoquen que BT no pueda prestar la totalidad o parte de este Servicio; por ejemplo, si el Cliente no proporciona acceso, retrasa la provisión de acceso o deniega el permiso para que BT o sus agentes o terceros que actúen en nombre de BT, implementen el Servicio o lleven a cabo las reparaciones necesarias en el Servicio;
- 20.2.2** si un Servicio de Activación de terceros no está conectado o no funciona, un fallo en la red del Cliente, en el Equipo del Cliente (incluida la configuración) o en cualquier software o servicio de terceros no proporcionado y/o gestionado por BT según los términos de este Anexo;
- 20.2.3** por cualquier fallo causado por el uso o la gestión del Servicio por parte del Cliente;
- 20.2.4** si BT está esperando información del Cliente o esperando la confirmación por parte del Cliente de que se ha restablecido el Servicio;
- 20.2.5** por cualquier Incidencia Cualificada no notificada de acuerdo con los procedimientos de notificación de incidencias notificados por BT al Cliente o cuando se abran erróneamente tickets de incidencias de Prioridad 1;
- 20.2.6** por cualquier causa que sea ajena al control razonable de BT, según lo establecido en el Contrato Marco o en este Anexo;
- 20.2.7** durante cualquier periodo de Mantenimiento Planificado o cambios acordados en el Servicio por BT, a menos que el tiempo de interrupción del servicio supere la estimación de tiempo comunicada al Cliente;
- 20.2.8** durante cualquier periodo de mantenimiento por parte del Cliente o de terceros en los equipos del Cliente, software de terceros o servicios de terceros no proporcionados y/o gestionados por BT en virtud de los términos de este Anexo;
- 20.2.9** durante cualquier periodo de prueba del Servicio; y
- 20.2.10** si el Servicio se suspende debido al incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del Contrato Marco.

21. LIMITACIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS DE SERVICIO

21.1 Los Créditos de Servicio para todos los Niveles de Servicio se sumarán y no podrán superar el 100% de los Cargos recurrentes mensuales acumulativos en cualquier Emplazamiento afectado.

21.2 Para tener derecho a los Créditos de Servicio, y antes de que se pueda aplicar cualquier Crédito de Servicio, el Cliente deberá presentar una reclamación en un plazo de 25 días tras el final del mes en el que el Servicio no haya funcionado correctamente o, en caso de que la legislación local obligatoria exija un plazo mayor, en el plazo más breve que se pueda aplicar.

21.3 Los Créditos de Servicio serán:

- 21.3.1** pagados mediante deducción de la factura del Cliente dentro de los dos (2) ciclos de facturación siguientes a la recepción de una reclamación; o
- 21.3.2** tras la finalización del Servicio, cuando BT no deba emitir más facturas, abonados por BT en un plazo de dos (2) meses a partir de la recepción de una reclamación.

Sección G: Protección de Datos

Esta sección complementa las disposiciones sobre datos que puedan establecerse en el Contrato Marco:

22. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 22.1 BT tratará los Datos Personales del Cliente para el Servicio durante el tiempo que BT preste el Servicio y durante el tiempo que BT deba tratar los Datos Personales del Cliente con arreglo a la Legislación Aplicable.

23. NATURALEZA Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 23.1 El Servicio proporciona al Cliente un entorno y capacidades de almacenamiento de datos para controlar y gestionar los Datos Personales mediante los cuales el Cliente puede realizar y almacenar grabaciones de las conversaciones de los Usuarios y Agentes, por lo que podría capturarse cualquier tipo de Datos Personales como parte de la prestación del Servicio o facilitados inadvertidamente por el Usuario. No obstante, la propia BT no tendrá acceso ni tratará dichos datos del Cliente.

24. TIPOS DE DATOS PERSONALES Y CATEGORÍAS DE INTERESADOS

- 24.1 Los tipos de datos personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados o por el Cliente serán:

- 24.1.1 página web o Dirección IP.
- 24.1.2 nombre;
- 24.1.3 dirección;
- 24.1.4 número de teléfono;
- 24.1.5 correo electrónico;
- 24.1.6 cargo;
- 24.1.7 nombre de la empresa;
- 24.1.8 registro de contactos;
- 24.1.9 registro de uso (registros de llamada, internet o routers);
- 24.1.10 gestión de identidades – perfiles de usuario;
- 24.1.11 grabaciones de llamadas; y
- 24.1.12 potencialmente cualquier categoría de datos (cuando el Cliente sea el Responsable del tratamiento)).

Esta lista no es exhaustiva ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente son tratados.

- 24.2 Los Datos Personales del Cliente afectarán a las siguientes categorías de Interesados:

- 24.2.1 Usuario final del Cliente; y
- 24.2.2 Empleados, directores y contratistas del Cliente.

Esta lista no es exhaustiva, ya que el Cliente especificará cualquier otra categoría de Interesados.

Sección H: Términos Definidos y Abreviaturas

A efectos del presente Anexo, los términos definidos y las abreviaturas tendrán el significado que se les atribuye en el cuerpo del Anexo o a continuación:

"Administrador" significa cualquier persona autorizada por el Cliente responsable de la administración de Usuarios;

"Agente" se refiere a un Usuario del Servicio que recibe comunicaciones entrantes y realiza comunicaciones salientes.

"Agentes Concurrentes" se refiere a todos los Agentes conectados simultáneamente al Servicio en un momento dado.

"Año SLA" hace referencia a las 8760 horas que comienzan en la Fecha de Puesta en Funcionamiento del Servicio en cada Emplazamiento y finalizan 365 días después; a partir de entonces, el Año del SLA serán los doce (12) meses más recientes en los que se preste el Servicio.

"API" significa interfaz de programación de aplicaciones (Application Programming Interface).



“**BT One Voice Global SIP Trunking**” hace referencia a un servicio de voz de BT que ofrece la implementación de nuevos rangos de números o la portabilidad de rangos de números existentes en la plataforma BT Cloud Contact para llamadas telefónicas salientes y entrantes en varios países.

“**BT OneDesktop**” hace referencia a la interfaz gráfica de usuario a la que pueden acceder Agentes y Supervisores.

“**Campaña**” hace referencia a una lista de números de teléfono que se marcan en función de determinados Parámetros de Marcación y, en caso de Marcación Predictiva, en función de complejos algoritmos para predecir el número de llamadas a realizar.

“**Capacidad Permitida**” tiene el significado establecido en el apartado 15.3 de la Parte A.

“**Cargos**” se refiere a los Cargos aplicables por el Servicio según lo establecido en el(los) Pedido(s).

“**Centro de Datos de BT**” hace referencia a una ubicación de BT que proporciona espacio y un entorno para alojar equipos informáticos y de telecomunicaciones.

“**Conectividad de Datos**” significa la capacidad de enviar y recibir datos a través de Internet.

“**Colas**” hace referencia a un mecanismo para gestionar un conjunto de comunicaciones entrantes.

“**Compromiso de Volumen Mínimo**” significa el volumen mínimo de Agentes Concurrentes establecido en el Pedido.

“**Conectividad de Voz**” hace referencia a la capacidad de mantener una conversación de voz a través de una red de Telefonía pública o privada.

“**Contenido**” significa aplicaciones, datos, información (incluidos correos electrónicos), vídeo, gráficos, sonido, música, fotografías, software o cualquier otro material.

“**Contrato Marco**” significa los términos y condiciones generales que rigen este Anexo.

“**Correo Electrónico**” o “**Email**” significa el método de intercambio de mensajes digitales de un autor a uno o más destinatarios.

“**Datos Personales**” tendrá el significado que se le otorga en el RGPD.

“**Datos Personales del Cliente**” hace referencia a cualquier Dato Personal tratado por BT como Encargado en el contexto de la prestación de los Servicios en virtud del Contrato Regulador.

“**Día Laboral**” se refiere a los días laborables generalmente aceptados en la localidad del Emplazamiento, excluidos los festivos nacionales, regionales o locales.

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

“**Emplazamiento**” o “**Ubicación**” significa la ubicación física del Cliente a la que se prestará el Servicio. Dicho Emplazamiento puede ser propiedad del Cliente o de un tercero.

“**Encargado**” tendrá el significado que se le otorga en el RGPD.

“**Entrantes**” hace referencia a las llamadas telefónicas entrantes de los llamantes que se enrutan a la Plataforma de Contacto en la Nube de BT.

“**Estrategias de Enrutamiento de Llamadas**” hace referencia a las rutas planificadas, según lo acordado en cada momento entre las Partes, para las comunicaciones entrantes y, si así lo selecciona el Cliente, según lo establecido en el Pedido, cualquier comunicación saliente de Marcador Predictivo o Marcador Previo, a los Agentes en función de la información recibida por el Gestor de Configuración.

“**Eventos**” hace referencia a cualquier evento que se produzca dentro de la Plataforma BT Cloud Contact, como cuando se inicia o finaliza una llamada de Telefonía, que puede desencadenar o ser desencadenado por otros eventos de acuerdo con la Estrategia de Enrutamiento de Llamadas aplicable.

“**Fecha de Puesta en Funcionamiento**” es la fecha en la que el Servicio se pone a disposición operativa del Cliente en un Emplazamiento y puede denominarse “Fecha de Inicio del Servicio” o “Fecha de Servicio Operativo” en algunos Contratos Reguladores.

“**Firewall de BT Cloud Contact Firewall**” hace referencia a un conjunto de dispositivos de hardware junto con cualquier software asociado, diseñados para impedir el acceso no autorizado a la Plataforma de BT Cloud Contact.

“**Gestión de Relaciones con los Clientes**” o “**CRM (Customer Relationship Manager)**” significa una aplicación de software que gestiona los datos de los clientes y las interacciones con los clientes.

“**Gestor de Configuración**” hace referencia a un servidor que recibe y conserva datos relativos a Agentes, Grupos, Colas, Funcionalidades, Equipos, Eventos, Estrategias de Enrutamiento de Llamadas y cualquier conexión de red de Comunicación Entrante.

“**Grabación de Voz**” tiene el significado que se le otorga en la Parte B.

“**Grupo**” significa una agrupación de Agentes que trabajan en la misma área de especialización y que reciben Comunicaciones Entrantes de las mismas Colas.

“**Guía del Usuario**” hace referencia al documento que establece las instrucciones y directrices que BT proporcionará al Cliente en relación con el uso del Servicio.

“**Hora del Meridiano de Greenwich**” o “**GMT**” significa el uso horario estándar medido en el Real Observatorio de Greenwich, Londres

“**Horario Comercial**” significa entre las 08:00 y las 17:00 horas de un Día Laboral en la localidad del Emplazamiento específico.

“**Incidencia**” significa cualquier interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del Servicio.

“**Incidencia Cualificada**” significa cualquier Incidencia que afecte al Servicio dentro del Límite de Gestión del Servicio, con la excepción de las Incidencias causadas por:

- modificaciones o alteraciones del Servicio realizadas por el Cliente, o por BT de acuerdo con las instrucciones del Cliente;
- Mantenimiento Planificado;
- configuraciones de red no aprobadas por BT;
- Incidencias que se hayan notificado pero BT no haya podido confirmar que existe una incidencia tras realizar las pruebas pertinentes; o
- solicitudes del Cliente a BT para que realicen pruebas del Servicio en un momento en el que no se ha detectado ni notificado ninguna incidencia

“**Interesados**” tendrá el significado que le otorga el RGPD.

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

“**Kit de Inicio**” o “**Kit de Puesta en Marcha**” significa la documentación que se proporciona al Cliente antes de la Fecha de Puesta en Funcionamiento en la que se detallan las especificaciones mínimas requeridas por el Cliente para que el Servicio funcione.

“**Legislación Aplicable**” tendrá el significado que se le atribuya en el Contrato Marco.

“**Límite de Colas**” hace referencia al número máximo de llamadas que pueden ponerse en espera o en cola en el momento pertinente.

“**Mantenimiento Planificado**” significa el mantenimiento programado que ha sido planificado con antelación.

“**Marcador Previo y Progresivo**” significa la instalación que marca una lista de números de teléfono y conecta las respuestas a los Agentes.

“**Microsoft Teams**” significa una plataforma de comunicación empresarial patentada desarrollada por Microsoft, como parte de la familia de productos Microsoft 365, que ofrece chat y videoconferencia en el espacio de trabajo, almacenamiento de archivos e integración de aplicaciones.

“**Nombre de Dominio**” significa un nombre legible en una página de Internet que está vinculado a una Dirección IP numérica.

“**Pasarela**” o “**Puerta de Enlace**” hace referencia al dispositivo de demarcación en los Centros de Datos de BT entre el Servicio y las redes de Telefonía de BT.

“**PCI DSS**” hace referencia a los Estándares de Seguridad de Datos del Sector de las Tarjetas de Pago, un conjunto de políticas y procedimientos, emitidos por el PCI Security Standards Council LLC (según puedan adoptarlos los reguladores locales) y destinados a optimizar la seguridad de las transacciones con tarjetas de crédito y débito y proteger a los titulares de tarjetas contra el uso indebido de su información personal.

“**PCI SSC**” significa Payment Card Industry Security Standards Council.

“**Pedido**” u “**Orden**” se refiere a un pedido que acompaña a un Anexo de Servicios para un nuevo Servicio y que contiene el acuerdo de las Partes sobre los Cargos, la tarjeta de tarifas (si procede) y cualquier otra información relevante relacionada con el Servicio al que se refiere el Pedido.



“**Periodo de Capacidad de Llamadas**” hace referencia a cualquier periodo de tres meses consecutivos, el primero de los cuales comienza en la Fecha de Puesta en Funcionamiento del Servicio y cada periodo posterior comienza en la fecha de finalización del periodo anterior.

“**Plataforma BT Cloud Contact**” hace referencia a un conjunto de programas informáticos, servidores y cortafuegos alojados en los Centros de datos de BT que permiten al Cliente acceder al Servicio.

“**Política de Uso Aceptable**” significa la política establecida en la Parte A, Sección C.

“**Prioridad 1**” significa una Incidencia Calificada que no se puede eludir y que también constituye una pérdida completa del Servicio en el/los Emplazamiento(s)

“**Professional Services**” se refiere a los servicios prestados por el personal de BT en la entrega o gestión del Servicio, que pueden incluir:

- auditoría y pruebas del Emplazamiento para comprobar su idoneidad para la conexión al Servicio;
- consulta con el Cliente para obtener los datos necesarios para implementar la configuración del Servicio;
- personal de formación asignado por el Cliente para formar a los Usuarios sobre el Servicio; y
- asistencia in situ a los Usuarios.

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

“**Protocolo de Voz sobre Internet**” o “**VOIP**” hace referencia a la entrega de comunicaciones de voz y multimedia a través de redes de Protocolo de Internet (IP).

“**Proveedores de Mensajería**” se refiere a proveedores como Facebook, Whatsapp, WeChat, SMS y otros similares.

“**PSTN**” o “**RTC**” significa Red Telefónica Pública Conmutada (Public Switched Telephone Network), que es la concentración de las redes telefónicas públicas de conmutación de circuitos del mundo.

“**Pruebas de Aceptación**” significa aquellas pruebas objetivas realizadas por el Cliente que, una vez superadas, confirman que el Cliente ha aceptado el Servicio y que el Servicio está listo para su uso, salvo por cualquier no conformidad menor que se resolverá como Incidencia.

“**Red BT**” hace referencia a la red de comunicaciones propiedad de BT o alquilada por BT y utilizada para prestar el Servicio

“**Red de Área Local**” o “**LAN**” significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir servicios IP dentro de los Emplazamientos (incluidos los servicios de datos, voz y videoconferencia).

“**Registro Regional de Internet**” es la organización que gestiona la asignación y el registro de recursos de números de Internet en una región concreta del mundo. Los recursos de números de Internet incluyen las Direcciones IP y los números de sistema autónomo (AS).

“**Responsable**” tendrá el significado que le otorga el RGPD.

“**Respuesta Vocal Interactiva**” o “**IVR**” hace referencia el uso de mensajes de voz y menús pregrabados para presentar información y opciones a cualquier persona que realice una comunicación entrante.

“**RGPD**” significa Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (“RGPD de la UE”) y cualquier modificación o sustitución del mismo, (incluida cualquier ley o normativa nacional correspondiente o equivalente que implemente el RGPD según sea aplicable al Tratamiento).

“**Saliente**” hace referencia a una llamada o mensaje enviados desde el Servicio a través de Telefonía, Correo Electrónico o Mensajería Instantánea.

“**Servidor FTP**” hace referencia a un servidor ubicado en un Centro de Datos de BT que contiene las bases de datos del Cliente a las que éste puede acceder para subir y descargar datos relacionados con el Servicio.

“**Tratamiento**” tendrá el significado que se le otora en el RGPD

“**SIP**” significa Protocolo de Inicio de Sesión, que es un estándar técnico utilizado para iniciar y finalizar “sesiones” de llamadas de voz

“**Subencargado**” hace referencia a una Filial de BT o al proveedor o subcontratista de BT que BT contrata para Tratar los Datos Personales del Cliente a los efectos del Contrato Regulador.

“**Supervisor**” significa un Usuario del Servicio autorizado por el Cliente para acceder a los informes y Grabaciones de Voz y “**Team**” significa una agrupación de Agentes y/o Supervisores con fines exclusivamente informativos.



“**Telefonía**” hace referencia a la transmisión electrónica de voz u otro sonido entre puntos, con o sin el uso de cables.

“**Término de Suscripción**” significa el plazo contratado para el Servicio, tal y como se establece en el Pedido. En algunos Contratos Reguladores también puede denominarse “Periodo Mínimo de Servicio”.

supervisar a los Agentes.

“**Usuario**” significa cualquier persona a la que el Cliente permite utilizar o acceder a un Servicio

Sección I – Disposiciones Específicas por País

En fe de lo cual, las Partes suscriben el presente acuerdo electrónicamente, siendo efectivo a partir de la fecha del segundo firmante.

Cliente [Incluir Nombre Completo]	BT Global ICT Business Spain, S.L.U.
Fdo:	Fdo:
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante Legal	Representante Legal