



## 1 Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las que ya figuran en las Condiciones Generales del Contrato. En caso de conflicto entre estos términos definidos y los ya definidos en los Términos y Condiciones Generales, estos términos tendrán prioridad a efectos del presente Anexo.

**"Acceso al Servicio de Internet"** significa la capacidad de los Clientes Jabber o dispositivos VPN de acceder al Servicio a través de Internet. Tenga en cuenta que la calidad de la voz puede verse afectada cuando se conecta a través de esta opción de servicio, es decir, Internet no tiene prioridad de voz.

**"Adaptador de telefonía analógica"** significa un dispositivo situado en el emplazamiento que proporciona una interfaz para un teléfono analógico alimentado por línea o un teléfono local alimentado por la red eléctrica, normalmente un teléfono inalámbrico DECT, y realiza la conversión a medios y señalización de VoIP, y la transmisión posterior a una interfaz Ethernet.

**"Año de contrato"** significa (a) a efectos de la indemnización por cese, cada período consecutivo de 12 meses a partir de la fecha de servicio operativo del primer emplazamiento instalado (o la fecha especificada en el Pedido, si es posterior); y (b) en relación con el cálculo de los cargos por cese, cada período consecutivo de 12 meses a partir de la fecha de servicio operativo de cada emplazamiento instalado (o la fecha especificada en el Pedido, si es posterior).

**"Aplicaciones de Google"** significa las aplicaciones desarrolladas por Google, como el correo electrónico y Google Chrome.

**"Asignación de cese"** significa una asignación que el Cliente tiene derecho a ejercer durante el Período Mínimo de Servicio, de manera que el Cliente está autorizado a cesar unilateralmente hasta el 10 por ciento de los volúmenes de Usuarios contratados en ese momento (Usuarios Anywhere, Usuarios de Collaborate, Usuarios de voz y Usuarios de Base) por año de contrato sin ningún cargo por cese. Para los Volúmenes de Usuarios que se cesen por encima de la cantidad permitida de cese, se aplicarán cargos por terminación según lo especificado en el Apartado 12.

**"Auriculares"** significa un conjunto de auriculares, normalmente con un micrófono incorporado, que se utiliza con un auricular IP.

**"Autoservicio de Administración"** significa un portal del Cliente que tiene las funciones de autoservicio descritas en el Apartado 17.

**"Autoservicio del Usuario"** significa la capacidad de los Usuarios de cambiar las características a través de un portal, por ejemplo, la configuración del buzón de voz, la configuración de la gestión de llamadas, la adición y la eliminación de marcación rápida personal.

**"BT IP Connect"** significa la red privada virtual MPLS (Multiprotocol Label Switching) de BT.

**"CBIBO"** significa la entrada y salida centralizada de llamadas entrantes y salientes.

**"CLI"** significa la identificación de la línea de llamada.

**"Clientes Jabber"** significa una aplicación de software de Cisco que permite la comunicación IM&P y las llamadas de voz desde un teléfono móvil, un ordenador portátil o una tableta.

**"Comunicaciones Unificadas"** significa la integración de los servicios de comunicación empresarial en tiempo real con los servicios de comunicación que no son en tiempo real.

**"Conmutador LAN"** significa un hardware de red que conecta dispositivos en una red informática utilizando la conmutación de paquetes para recibir y reenviar datos al dispositivo de destino.

**"Consola de Operadora (por puesto)"** significa una solución basada en Windows que permite a una recepcionista responder, transferir o despachar llamadas dentro de una organización desde un Cliente de aplicación de escritorio de PC diseñado específicamente para este fin. La consola de operadora proporciona un Cliente para acceder al directorio corporativo y supervisar el estado de las líneas de Usuarios específicos. La Consola de Operador utiliza una aplicación Cliente descargable que se instala en el PC Windows compatible de un Usuario.

**"Contacto del Cliente"** significa los datos de contacto de la(s) persona(s) autorizada(s) a actuar en nombre del Cliente para asuntos de gestión del Servicio, tal y como se notifican a BT en cada momento.

**"Control de acceso a los medios"** significa una subcapa de la capa de enlace de datos en el modelo de referencia de red OSI de siete capas y es responsable de la transmisión de paquetes de datos hacia y desde la tarjeta de interfaz de red, y hacia y desde otro canal compartido a distancia.

**"DAP"** significa "Entregado en el lugar", tal y como se define en los Incoterms® 2010.

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

**"Directorio Corporativo"** significa una base de datos de empleados propiedad del Cliente.

**"Emplazamiento"** significa la dirección física del emplazamiento del Cliente o a la ubicación de la empresa a la que BT se compromete a prestar el Servicio.

**"Equipo adquirido"** significa cualquier equipo, incluido cualquier Software, que BT venda o licencie al Cliente.



**"Equipo de BT"** significa cualquier equipo y a cualquier Software relacionado que sea propiedad de BT o que se le haya concedido una licencia y que BT utilice para prestar el Servicio.

**"Equipo del Cliente"** significa cualquier equipo propiedad del Cliente o proporcionado por éste que se utilice junto con el Servicio.

**"Equipo PBX"** significa el hardware de la Centralita Privada.

**"Ethernet"** significa una familia de tecnologías de redes informáticas para redes LAN.

**"Formulario de requisitos del Cliente" o "CFR"** significa un formulario de BT que establece los requisitos específicos del Servicio acordados entre el Cliente y BT y que forma parte del Pedido. También incluye los datos capturados y utilizados como parte de la capacidad de carga masiva y los datos capturados en Solutions Builder.

**"Funciones"** significa los componentes que conforman el Servicio, tal y como se describe en el Apartado 16.

**"Gastos relacionados con el tiempo" o "TRC"** significa la tarifa laboral por hora aplicable al trabajo que debe realizar BT en nombre del Cliente.

**"IM&P"** significa mensajería instantánea y presencia.

**"Incidencia"** significa una interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del mismo.

**"Incoterms® 2010"** significa los Términos Comerciales Internacionales, que son una serie de términos comerciales predefinidos publicados por la Cámara de Comercio Internacional y son una marca comercial de la Cámara de Comercio Internacional.

**"Interfaces de tarifa básica (BRI)"** significa un estándar de interfaz de telecomunicaciones utilizado en una Red Digital de Servicios Integrados (RDSI).

**"Integración de Google Apps"** significa la posibilidad de integrarse con Google Apps en función de cada Usuario.

**"Integración de Voz Lync"** significa la capacidad de integrar el Servicio con un servidor Microsoft Lync para proporcionar capacidad de voz. Las troncales SIP también son necesarias para la Integración de Voz Lync y se cobran por separado.

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

**"LAN"** significa una red de área local.

**"Límite de gestión del servicio" o "SMB"** significa el punto de demarcación hasta el que BT gestionará el Servicio, tal y como se describe en el Apartado 7.

**"Línea de acceso"** significa un circuito que conecta el/los emplazamientos a la Red de BT.

**"LBIBO"** significa la entrada y salida local de llamadas entrantes y salientes.

**"MAC"** significa una dirección de Control de Acceso al Medio.

**"Mantenimiento"** significa cualquier trabajo en la Red o el Servicio de BT, incluido el mantenimiento, la reparación o la mejora del rendimiento de la Red o el Servicio de BT.

**"Mantenimiento planificado"** significa cualquier mantenimiento que BT haya planificado por adelantado.

**"Mantenimiento Total Care"** significa que BT proporcionará el siguiente mantenimiento para el Servicio:

- (a) un objetivo de 4 horas para responder a cualquier Incidencia notificada en el Servicio por el Cliente; y
- (b) un objetivo de 24 horas para resolver cualquier Incidencia notificada en el Servicio por el Cliente.

**"Mensajería Unificada"** significa una aplicación de correo de voz y mensajería unificada con un conjunto de funciones completo.

**"Mensajería Unificada de Grupo"** significa una aplicación de correo de voz y mensajería unificada a la que pueden acceder varios Usuarios.

**"Monitorización de One Cloud"** significa un panel que muestra las medidas de calidad de voz de las llamadas, el estado de la plataforma y el estado de los dispositivos registrados.

**"Movilidad de Extensiones"** significa que los Usuarios pueden acceder temporalmente a su configuración de Usuario, como por ejemplo a la marcación rápida, desde el Teléfono IP de Cisco Unified de otro Usuario.

**"Multilocalización"** significa el servicio a más de una localización.

**"Nombre de dominio"** significa un nombre legible en una página de Internet que está vinculado a una dirección IP numérica.

**"One Cloud Cisco"** tiene el significado que se le da en el Apartado 2.1.

**"Opciones de servicio"** significa las opciones seleccionadas por el Cliente en el Pedido, entre las que se incluyen Usuario Anywhere, Usuario de Collaborate, Usuario de Voz, Usuario Base, Usuario Virtual, Servicios de canal troncal de Cisco de One Cloud, Mensajería unificada, Operador automático, Consola de operador, Acceso al servicio de Internet y Supervisión de One Cloud.

**"Operadora automática (por número de directorio entrante)"** significa una operadora automática con todas las funciones que se pueden personalizar para adaptarse a las necesidades del Cliente. La Operadora



Automática proporciona una serie de elementos de gestión de llamadas diferentes que pueden combinarse para personalizar la forma en que el sistema gestiona las llamadas y recoge la información de los llamantes.

**"Pasarelas de voz"** significa un dispositivo que se conecta a las interfaces de telefonía tradicionales, como las terminaciones analógicas o analógicas múltiples, las interfaces de tarifa básica (BRI), por ejemplo RDSI2, o las interfaces de tarifa primaria (PRI).

**"PBX"** significa Centralita Privada.

**"Periodo Mínimo de Servicio"** significa un periodo de Año(s) de Contrato especificado en el Pedido, medido por emplazamiento a partir de la Fecha de Servicio Operativo o de la fecha establecida en el Pedido, la que sea posterior.

**"Plazo mínimo"** significa que todas las Opciones de Servicio de One Cloud Cisco tienen un plazo mínimo de 28 días, con la excepción de One Cloud Monitoring que tiene un plazo mínimo de 365 días, y todas las Opciones de Servicio requieren una notificación de cese con un mínimo de 28 días de antelación. Cualquier Opción de Servicio seleccionada por un periodo inferior a 28 días se cobrará sobre la base de un mínimo de 28 días de uso.

**"Primary Rate Interfaces (PRI)"** significa el estándar de interfaz de telecomunicaciones utilizado en una Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) para transportar múltiples transmisiones de voz y datos entre la red y un Usuario.

**"Protocolo de Internet" o "IP"** significa un protocolo de comunicaciones para dispositivos conectados a Internet que especifica el formato de las direcciones y unidades de datos transmitidos, y para retransmitir datagramas a través de las fronteras de la red.

**"Protocolo de Voz sobre Internet" o "VOIP"** significa la entrega de comunicaciones de voz y multimedia a través del Protocolo de Internet.

**"PTSP"** significa Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que es un Proveedor de servicios de telecomunicaciones pero que excluye a BT a efectos de este Anexo.

**"Red de BT"** significa la red de telecomunicaciones propiedad de BT o alquilada por ésta y utilizada para prestar el Servicio.

**"Red Privada Virtual" o "VPN"** significa una red de datos que parece privada para los Usuarios, pero que se proporciona a través de una infraestructura de red compartida con otros Clientes.

**"RTPC"** significa la red telefónica pública conmutada.

**"Servicio"** hace referencia a One Cloud Cisco.

**"Servicio de Asistencia"** significa el servicio de asistencia al que el Cliente puede dirigirse para presentar solicitudes de servicio, informar de incidencias y formular preguntas sobre el Servicio.

**"Servicio de Canal Troncal de One Cloud Cisco"** significa un Servicio sólo para el Reino Unido en el que una troncal consiste en uno o más canales virtuales, cada uno de los cuales tiene la capacidad de soportar una sola llamada. El servicio troncal permite que las centralitas existentes, convenientemente configuradas, sigan gestionando las llamadas dentro de las instalaciones, mientras que el tráfico entre ellas se enruta a través de la red de datos IP del Cliente. El Cliente puede necesitar convertidores de señalización y de protocolo de red (como pasarelas de voz), dependiendo de la configuración de la centralita del Cliente y del tipo de señalización. Este Servicio también puede ofrecer facilidades de marcación directa entrante y ruptura de la RTC.

**"Servicios de emergencia"** significa la capacidad de los Usuarios de realizar una llamada a un sistema público de emergencia.

**"Software del Proveedor"** significa cualquier Software proporcionado por Cisco para su uso con el Servicio.

**"Servicio de Telepresencia"** significa una capacidad de Suite de Telepresencia (requiere un Usuario Collaborate o un Usuario Anywhere además de un Servicio de Telepresencia).

**"Solutions Builder" o el Diseño del "Libro Blanco"** significa la herramienta de diseño de alto nivel que BT utiliza para diseñar el Servicio basándose en los requisitos del Cliente y los límites del Servicio.

**"Suite de Telepresencia"** significa un conjunto de hardware conectado que permite a un Usuario/conjunto de Usuarios gestionar, multiplexar y programar reuniones.

**"TDM"** significa la multiplexación por división de tiempo.

**"Teléfonos IP"** significa cualquier teléfono IP que sea compatible con el Servicio.

**"Teléfono IP Unificado de Cisco"** significa un teléfono con protocolo de Internet fabricado por Cisco.

**"Territorio"** significa el país en el que BT está registrada como residente a efectos del impuesto de sociedades.

**"Usuario(s)"** significa cualquier Usuario Anywhere, Usuario de Collaborate, Usuario de Voz, Usuario Base y Usuario Virtual.

**"Usuario Anywhere"** significa un Usuario con hasta 10 dispositivos, se permite un máximo de un Auricular IP SIP o SCCP y hasta nueve Clientes soft en PC's, portátiles, IOS, Android. Sólo dispositivo de voz y alcance de un solo número. Movilidad de la extensión, dependiendo del dispositivo utilizado. Jabber completo IM&P y voz. Tenga en cuenta que Jabber, cuando se utiliza para la voz, se clasifica como un dispositivo. También incluye una mensajería unificada. En el Pedido se incluirá una lista de dispositivos compatibles.



**"Usuario Base"** significa un Usuario con un único dispositivo de voz, con Jabber IM&P, (sin voz). Véase el Anexo de One Cloud Cisco para obtener una lista de dispositivos compatibles.

**"Usuario Collaborate"** significa un Usuario con un solo dispositivo de voz con alcance de un solo número. Movilidad de la extensión, dependiendo del dispositivo utilizado. Jabber completo IM&P y voz. Tenga en cuenta que Jabber, cuando se utiliza para la voz, se clasifica como un dispositivo. En el Pedido se incluirá una lista de dispositivos compatibles.

**"Usuario de One Cloud Cisco"** significa que los Usuarios de One Cloud Cisco tienen acceso a una serie de funciones avanzadas de PBX y Comunicaciones Unificadas desde una serie de dispositivos IP.

**"Usuario de Voz"** significa un Usuario con un solo dispositivo de voz con alcance de un solo número. Movilidad de la extensión, dependiendo del dispositivo utilizado. Jabber IM&P (sin voz). En el Pedido se establecerá una lista de dispositivos soportados.

**"Usuario Virtual"** significa un Usuario con un perfil de movilidad de extensión. Tenga en cuenta que los perfiles de movilidad de extensión asociados a un dispositivo no devengan el cargo de Usuario Virtual. Si no hay dispositivos asociados, es necesario conectarse a un dispositivo existente para hacer/recibir llamadas.

**"Volumen de Usuarios Contratados"** significa (a) para el primer Año Contractual el número total de Usuarios Anywhere, Usuarios Collaborate, Usuarios de Voz y Usuarios Base establecidos en el Pedido inicial al que se ha comprometido el Cliente; y (b) para todos los Años Contractuales restantes el número total de Usuarios Anywhere, Usuarios Collaborate, Usuarios de Voz y Usuarios Base al inicio de ese Año Contractual.

**"WAN"** significa red de área amplia.

## 2 Descripción del Servicio

- 2.1 BT prestará al Cliente un servicio de red gestionado que le permitirá consolidar sus capacidades de voz y datos utilizando servidores de llamadas alojados y otras aplicaciones para aumentar la utilización de la red de datos proporcionando servicios de voz y colaboraciones unificadas ("**One Cloud Cisco**").
- 2.2 One Cloud Cisco se compone de una serie de Características y Opciones de Servicio que pueden combinarse de diferentes maneras para satisfacer las distintas necesidades del Cliente. Las Opciones de Servicio seleccionadas por el Cliente se detallan en el Pedido y pueden ser modificadas de vez en cuando por el Cliente a través del Autoservicio de Administración o acordadas entre las partes según sea necesario. One Cloud Cisco está diseñado para utilizar una serie de dispositivos IP, incluyendo teléfonos IP y adaptadores de telefonía analógica. El Cliente podrá:
  - (a) realizar llamadas on-net (dentro de la red del Cliente) así como aceptar llamadas entrantes y realizar llamadas salientes (que pueden ser LBIBO o CBIBO dependiendo del mecanismo de ruptura desplegado) desde cualquiera de sus dispositivos o perfiles de Usuario registrados. Salvo que se indique lo contrario en el Apartado 3, los teléfonos IP no se proporcionan como parte del Servicio y pueden solicitarse por separado a BT;
  - (b) utilizar una serie de funciones y servicios de comunicaciones unificadas de tipo PBX que se definen mediante las opciones de configuración seleccionadas en el Formulario de Requisitos del Cliente; y
  - (c) utilizar el Servicio, en lugar de las líneas, como vía de comunicación más allá de la plataforma VoIP que proporcionan la WAN y la LAN existentes del Cliente.
- 2.3 El Servicio permite el acceso a los Servicios de Emergencia de acuerdo con el Apartado 4.
- 2.4 El Servicio One Cloud Cisco Trunk Channel termina en pasarelas de voz que convierten la señalización IP y el transporte de medios en caminos de señalización y medios tradicionales (TDM o analógicos) que luego se conectan a las PBX. El Servicio permite a los Clientes:
  - (a) realizar llamadas on-net (dentro de la red del Cliente) así como llamadas entrantes y salientes desde las PBX's del Cliente a través de un TDM localizado en el Sitio a Voice Gateways. Los Voice Gateways no se proporcionan como parte de este Servicio y el Cliente puede solicitarlos por separado a BT;
  - (b) realizar llamadas fuera de la red (desde la red del Cliente a la RTC); y
  - (c) configurar una pasarela de voz con una BRI o múltiples de la misma, o PRI, como capacidad LBIBO para que las llamadas puedan dirigirse a los terminales IP en la misma ubicación a través de la LAN.
- 2.5 El Cliente necesita un terminal IP o un Cliente Jabber para utilizar el Servicio. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Apartado 3, el Servicio no incluye ningún terminal IP, pero los terminales IP pueden solicitarse por separado a BT.
- 2.6 El Cliente puede solicitar que se presente o se restrinja la información de su CLI al destino. El Cliente también puede especificar que su "CLI proporcionado por el usuario" se transmita al destino. El Cliente reconoce y acepta que BT no aceptará las solicitudes de restricción del CLI en las llamadas a los Servicios de Emergencia o cuando las leyes y normativas exijan que se presente el CLI. El Cliente también acepta que, cuando las llamadas se transfieren a otro operador, BT no acepta ninguna responsabilidad por el tratamiento del CLI por parte del operador de destino.



- 2.7 Si el Cliente solicita el Servicio integrado One Cloud Cisco y One Cloud Microsoft, las condiciones de dicho Servicio se establecen en el Apartado 2 de estas Condiciones.

### 3 Auriculares, Auriculares IP y Conmutadores LAN

- 3.1 Cuando se proporcione al Cliente un Auricular IP, un Auricular o un Conmutador LAN incluidos en el Pedido, éstos se suministrarán a medida que se despliegue el Servicio de la siguiente manera:
- (a) El alcance de los Teléfonos IP, Auriculares o Conmutadores LAN sólo se aplicará a los Volúmenes de Usuarios Contratados en el Pedido inicial;
  - (b) Los Auriculares IP, Auriculares o Conmutadores LAN serán suministrados por BT junto con el despliegue del Servicio en cada emplazamiento y sólo se aplicarán a los Usuarios que entren en servicio en el despliegue inicial; y
  - (c) Todos los Auriculares IP, Auriculares y Conmutadores LAN se suministran con una garantía estándar del fabricante OEM y, en caso de cualquier problema de garantía, las reclamaciones de garantía deben dirigirse al fabricante OEM.
- 3.2 Los Auriculares IP no se suministran con adaptadores de corriente, ya que se supone que están alimentados por Ethernet.
- 3.3 **Entrega de los Auriculares IP, Auriculares y Conmutadores LAN.**
- (a) Los Auriculares IP, los Auriculares y los Conmutadores LAN que se suministran incluidos en este Servicio en el Pedido serán Equipos Comprados a los efectos de este Acuerdo.
  - (b) El Cliente proporcionará a BT el nombre y los datos de contacto de, al menos, una persona responsable de recibir el Equipo adquirido en el emplazamiento o emplazamientos.
  - (c) Cuando un emplazamiento esté situado en el territorio, o el territorio sea miembro del Espacio Económico Europeo y un emplazamiento esté situado en la UE, BT enviará cualquier Equipo comprado para su entrega en el emplazamiento correspondiente, tal y como se establece en cualquier pedido aplicable.
  - (d) Cuando un Emplazamiento esté situado fuera de la UE y no en el Territorio, o dentro de la UE y el Territorio no sea miembro de Espacio Económico Europeo, el Equipo Comprado se entregará de acuerdo con los Incoterms® 2010 DAP; lo que significa que
    - (i) el Cliente actuará como importador registrado, despachará el Equipo Comprado a través de la autoridad aduanera aplicable en el país de destino y será responsable de cualquier impuesto de importación, tasa o impuesto especial en el que se incurra, y, si BT lo solicita, proporcionará una autorización tan pronto como sea posible, autorizando a BT o al agente de BT a llevar a cabo las obligaciones de BT como agente de envío. Si el Cliente no puede conceder dicha autorización a BT, el Cliente cumplirá las obligaciones de agente de transporte en nombre de BT a costa del Cliente; y
    - (ii) siempre y cuando el Cliente cumpla con el Apartado 3.3(d)(i):
      - i. BT entregará cualquier Equipo comprado en el puerto de entrada aplicable en el país de destino de acuerdo con el Apartado 3.3(c); o
      - ii. si se acuerda entre BT y el Cliente en cualquier Pedido aplicable, BT organizará los servicios de envío para entregar el Equipo Comprado en la(s) dirección(es) de destino final según lo establecido en cualquier Pedido aplicable.
  - (e) Cuando el Territorio sea miembro de Espacio Económico Europeo y un Emplazamiento esté situado en un país de la UE distinto del Territorio, BT no venderá al Cliente el Equipo Comprado si este no está registrado a efectos del IVA en el país de entrega.
  - (f) Con el fin de proporcionar al Cliente el Equipo Comprado según lo establecido en el Pedido, BT podrá transferir el suministro del Equipo Comprado fuera del Territorio a una Filial de BT o a un tercero.
- 3.4 **Transferencia de la titularidad y el riesgo**
- (a) Cuando el Equipo Comprado se entregue en un emplazamiento situado en el Territorio:
    - (i) la titularidad del Equipo Comprado (excepto los Derechos de Propiedad Intelectual) pasará al Cliente en el momento de la entrega;
    - (ii) cuando BT entregue el Equipo Comprado, el riesgo pasará al Cliente en el momento de la entrega del Equipo Comprado, pero el Cliente no será responsable de ninguna pérdida o daño causado por la negligencia de BT; y
    - (iii) cuando BT no entregue el Equipo adquirido, el riesgo se transferirá al Cliente cuando éste tome posesión del Equipo adquirido.
  - (b) Cuando el Equipo Comprado se entregue en un emplazamiento que no esté situado en el Territorio



- (i) la titularidad de los Equipos Comprados (excepto los Derechos de Propiedad Intelectual) se transmitirá al Cliente en el momento de su envío desde el punto final de expedición en el Territorio (o en tránsito si se envía desde fuera del Territorio); y
- (ii) el riesgo del Equipo Comprado se transmitirá al Cliente de acuerdo con los Incoterms® 2010 DAP, pero el Cliente no será responsable de ninguna pérdida o daño causado por la negligencia de BT.

#### 3.5 Aceptación del Equipo Comprado

- (a) Cuando un Emplazamiento esté ubicado dentro del Territorio, BT considerará que el Equipo Comprado ha sido aceptado cuando el Cliente reciba la entrega o la posesión del Equipo Comprado.
- (b) Cuando un emplazamiento no esté ubicado en el Territorio, BT considerará que el Equipo Comprado ha sido aceptado en el momento de la firma de la entrega en el puerto de entrada, o en la dirección de entrega final que BT haya acordado con el Cliente cuando BT envíe el Equipo Comprado.

## 4 Servicios de Emergencia

- 4.1 El Servicio permite el acceso a los Servicios de Emergencia a través de cualquier mecanismo de ruptura desplegado (LBIBO o CBIBO).
- 4.2 El acceso del Cliente a los Servicios de Emergencia se realizará de acuerdo con la opción LBIBO o CBIBO seleccionada por el Cliente según lo establecido en el Pedido, de la siguiente manera
  - (a) si el Cliente ha seleccionado la opción CBIBO, BT dirigirá la llamada tal y como se ha marcado a los Servicios de Emergencia correspondientes; o
  - (b) si el Cliente ha seleccionado la opción LBIBO según lo establecido en el Pedido, el Cliente utilizará los servicios de un PTSP a efectos de llamadas públicas entrantes y salientes. Estas últimas pueden incluir llamadas de servicios de emergencia. El Cliente reconoce que, en esta opción, BT no es responsable ni puede llamar a los Servicios de Emergencia ni identificar correctamente la ubicación de la persona que llama a los Servicios de Emergencia, y el Cliente se asegurará de cumplir con el Apartado 6.6.
- 4.3 La capacidad de los Usuarios para llamar a los Servicios de Emergencia depende de:
  - (a) los terminales LAN, WAN o de voz que se utilicen;
  - (b) las Opciones de Servicio que el Cliente haya seleccionado y los Equipos del Cliente que éste utilice (especialmente en lo que respecta a la adecuación y resistencia de las redes seleccionadas y de los aparatos componentes en los que el Cliente ejecute las Opciones de Servicio); y
  - (c) en todos los casos, la seguridad y fiabilidad de las fuentes de energía que el Cliente utiliza para el Servicio.

## 5 Prestación del Servicio

- 5.1 BT hará todo lo posible por prestar el Servicio en la fecha o fechas acordadas con el Cliente, pero todas las fechas son estimadas.
- 5.2 Una vez finalizados los trabajos de implementación de BT, ésta realizará una serie de pruebas estándar para garantizar que la configuración del Servicio funciona correctamente. La Fecha de Servicio Operativo se produce cuando se completan con éxito las pruebas.
- 5.3 El Cliente podrá solicitar, mediante notificación a BT, una modificación de
  - (a) un Pedido del Servicio (o parte de un Pedido) en cualquier momento antes de la Fecha de Servicio Operativo aplicable; o
  - (b) el Servicio en cualquier momento después de la Fecha de Servicio Operativo.
- 5.4 Si el Cliente ejerce su derecho en virtud del Apartado 5.3, y excepto cuando cualquier modificación sea consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones por parte de BT, ésta proporcionará al Cliente, en un plazo razonable, un presupuesto por escrito que incluya
  - (a) el tiempo probable necesario para prestar el Servicio modificado; y
  - (b) cualquier variación de los Cargos derivada de la modificación.
- 5.5 BT no está obligada a llevar a cabo ninguna modificación solicitada por el Cliente en virtud del Apartado 5.3, a menos que las Partes hayan acordado por escrito los cambios necesarios en los Cargos, el calendario de implementación y cualquier otro término relevante para tener en cuenta el cambio solicitado.
- 5.6 Los cambios en los requisitos antes de la Fecha de Servicio Operativo pueden dar lugar a un rediseño del Servicio y, en consecuencia, afectar a las fechas de entrega y a los Cargos.
- 5.7 Los cambios en las Opciones o Características del Servicio después de la Fecha de Servicio Operativo estarán sujetos a los Cargos indicados en el Pedido.
- 5.8 El Servicio incluirá trabajos de ingeniería planificados y actualizaciones de la plataforma de vez en cuando, que se harán automáticamente.



- 5.9 El Cliente colaborará con BT para proporcionar información precisa sobre el pedido que permita la prestación oportuna del Servicio.

## 6 Responsabilidades del Cliente

- 6.1 A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente:

- (a) será responsable de obtener, desplegar y mantener todas las aplicaciones, el software y los equipos de terminación del emplazamiento necesarios para utilizar el Servicio, incluidos los teléfonos IP, los adaptadores de telefonía analógica, las pasarelas de voz y los equipos PBX. El Cliente debe asegurarse de que todos estos dispositivos, aplicaciones y software se ajustan al nivel de compilación actual de One Cloud Cisco y, cuando los dispositivos dejen de ser compatibles con Cisco como resultado de una actualización obligatoria de la plataforma, el Cliente tiene la responsabilidad de sustituir dichos dispositivos por otros que se ajusten al nivel de compilación más reciente, incluidos los microteléfonos y auriculares IP proporcionados de conformidad con el Apartado 3.1. BT informará al Cliente con antelación a cualquier actualización sobre los dispositivos que dejarán de ser compatibles;
- (b) será responsable de obtener, desplegar y mantener un acceso WAN adecuado, según lo definido por BT, a cada Emplazamiento, con un ancho de banda suficiente para proporcionar el Servicio de forma efectiva para el volumen de Usuarios en dicho Emplazamiento, así como un mecanismo para priorizar o acelerar el paso de las codificaciones de voz binaria en tiempo real cuando éstas se transporten con tráfico de datos menos crítico en cuanto al tiempo;
- (c) garantizará que cualquier equipo utilizado para el Servicio tenga acceso a una fuente de alimentación ininterrumpida. Cualquier incumplimiento por parte del Cliente puede afectar a la capacidad de llamada de los Servicios de Emergencia, así como a cualquier Servicio prestado;
- (d) obtendrá, desplegará y mantendrá un acceso LAN en un emplazamiento entre la WAN y el equipo de terminación de One Cloud Cisco configurado para priorizar o acelerar el paso de las codificaciones de voz binaria en tiempo real cuando éstas se transporten con tráfico de datos menos crítico en cuanto al tiempo;
- (e) Garantizará que el Contacto del Cliente notifique las Incidencias inicialmente al Servicio de Atención al Cliente utilizando los procedimientos de notificación acordados, y estará disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias. El contacto con el Cliente deberá:
  - (i) estar disponible en todo momento y proporcionar asistencia e información durante la prestación del Servicio;
  - (ii) (estará disponible después de la Fecha de Servicio Operativo de acuerdo con el servicio de Mantenimiento Total; y
  - (iii) tomará informes de incidencias de los Usuarios, que no se pondrán en contacto con BT directamente;
- (f) proporcionará información precisa sobre la ubicación de todos los Usuarios de One Cloud Cisco, los dispositivos IP y los terminales del Servicio de Canal Troncal de One Cloud Cisco. En el caso de estos últimos, el Cliente se asegurará de que las llamadas de las extensiones PBX que entren en la opción del Servicio de Canal Troncal IP de One Cloud Cisco destinadas a los Servicios de Emergencia tengan un origen adecuado a la geografía del origen reconocido de los Servicios de Emergencia;
- (g) garantizará que cualquier Equipo del Cliente que esté conectado al Servicio o que se utilice, directa o indirectamente, en relación con el Servicio esté
  - (i) conectado y utilizado de acuerdo con las instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho Equipo del Cliente;
  - (ii) es técnicamente compatible con el Servicio y no daña el Equipo de BT, la Red de BT o cualquier red o equipo de los Proveedores o Subcontratistas de BT; y
  - (iii) que esté aprobado y se utilice de acuerdo con las instrucciones pertinentes y la legislación aplicable;
- (h) desconectará inmediatamente cualquier Equipo del Cliente, o avisar a BT para que lo haga a expensas del Cliente, si el Equipo del Cliente no cumple con las instrucciones, las normas o la legislación aplicable;
- (i) mantendrá una lista de los Usuarios actuales y cancelar inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser un Usuario autorizado
- (j) garantizará la seguridad, la distribución, la gestión continua, el mantenimiento y el uso adecuado de todos los perfiles de acceso de Usuario válidos, las contraseñas y otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio y:
  - (i) informar inmediatamente a BT si un ID de Usuario o una contraseña han sido, o pueden ser, conocidos por una persona no autorizada, o están siendo o pueden ser utilizados de forma no autorizada;
  - (ii) tomar todas las medidas razonables para evitar el acceso no autorizado al Servicio



- (iii) satisfacer los controles de seguridad de BT en caso de pérdida u olvido de la contraseña; y
- (iv) si BT solicita al Cliente que lo haga para garantizar la seguridad o la integridad del Servicio, cambiar cualquiera o todas las contraseñas y/u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio.

BT se reserva el derecho a suspender el acceso de los ID de Usuario y las contraseñas al Servicio si considera que existe, o es probable que exista, una violación de la seguridad.

- 6.2 BT y el Cliente acordarán un plan de instalación para todos los Emplazamientos. El Cliente deberá cumplir sus obligaciones para garantizar que los plazos del plan de instalación puedan cumplirse.
- 6.3 El Cliente reconoce que el Servicio no es una sustitución completa de un servicio RTC y que el PTSP del Cliente es responsable de todas las obligaciones aplicables a la prestación de servicios RTC.
- 6.4 Si el Cliente opta por utilizar el Servicio junto con un servicio SIP de terceros, deberá proporcionar a BT una confirmación por escrito de que él o su Proveedor de SIP cumplirá con todas las obligaciones normativas aplicables a la prestación de servicios de RTC y de Voz sobre IP (VOIP).
- 6.5 Si el Cliente utiliza LBIBO, es responsable de garantizar que su PTSP proporcione la CLI de la red de acuerdo con las disposiciones reglamentarias asociadas al tráfico de voz saliente y entrante, así como con las normas y directrices para la gestión de la CLI comúnmente aceptadas en el sector de las operadoras de telecomunicaciones, y que su PTSP establezca las medidas adecuadas para permitir a los Usuarios llamar a los Servicios de Emergencia, identificar correctamente la ubicación de la persona que llama y proporcionar dicha información de ubicación al Punto de Respuesta de Seguridad Pública (PSAP) adecuado.
- 6.6 En las jurisdicciones en las que un empleador está legalmente obligado a realizar una divulgación a sus Usuarios y otros empleados, el Cliente
  - (a) informará a los Usuarios (individualmente o a través de los consejos locales de trabajadores en función de la legislación aplicable) de que, como parte del Servicio de BT que presta, BT puede supervisar e informar al Cliente sobre el uso de cualquier aplicación dirigida por ellos;
  - (b) asegurarse de que los Usuarios han consentido o se considera que han consentido dicha supervisión y notificación (si dicho consentimiento es legalmente necesario) de conformidad con la legislación aplicable; y
  - (c) ser responsable ante BT de cualquier reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en que incurra o sufra BT debido al incumplimiento del Cliente de este Apartado.
- 6.7 El Cliente debe cumplir con uno de los planes de marcación aprobados por BT que se proporcionan con el Servicio.

## 7 Límite de Gestión del Servicio

- 7.1 El SMB es el puerto WAN del router de borde del Proveedor de BT IP Connect. El Servicio no incluye la conectividad entre el servicio BT IP Connect y los Sitios del Cliente. Cuando el Cliente solicita el acceso al servicio de Internet, el SMB es el puerto del router One Cloud Cisco que se conecta al Proveedor de Servicios de Internet.
- 7.2 BT no es responsable en modo alguno de ningún Servicio de Telecomunicaciones (o de cualquier parte de dicho servicio) prestado por otros Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones o que utilicen redes de telecomunicaciones distintas de la Red de BT.
- 7.3 BT no será responsable de la calidad de las llamadas de voz realizadas a través del Servicio de Acceso a Internet.

## 8 Otros Términos y Condiciones Específicas

- 8.1 El Servicio comienza en la Fecha de Servicio Operativo del primer Emplazamiento.
- 8.2 BT podrá proponer cambios en este Anexo o en las Tarifas (o en ambos); en los siguientes casos
  - (a) en cualquier momento, en caso de cambios en la legislación aplicable para garantizar el cumplimiento de los cambios en la legislación aplicable. BT lo notificará previamente por escrito sin demora indebida y, si el Cliente no está de acuerdo con dicho cambio, podrá rescindir el Servicio sin responsabilidad para ninguna de las Partes y no se adeudarán tasas de rescisión; o
  - (b) en el caso de cualquier renovación de los Servicios; para ello, BT proporcionará al Cliente una notificación previa por escrito al menos 90 días antes de que finalice el Periodo Mínimo del Servicio y cada periodo de renovación, en cuyo caso BT y el Cliente entablarán negociaciones de buena fe. En un plazo de 60 días a partir de dicha notificación de modificación, las Partes acordarán los cambios propuestos por BT, en cuyo caso dichos cambios se aplicarán a partir del primer día del periodo de renovación. Si BT y el Cliente no han llegado a un acuerdo sobre los cambios propuestos por BT, no se



permitirá ninguna renovación del Servicio y éste finalizará automáticamente a las 23:59 horas de la fecha de vencimiento del Periodo mínimo de servicio o de un periodo de renovación.

- (c) Excepto en los casos previstos en la Asignación de Cese, si el Cliente rescinde los Servicios o cualquier parte de los mismos antes de la expiración del Periodo Mínimo de Servicio aplicable, el Cliente será responsable de pagar todos los Cargos de Terminación aplicables, calculados de acuerdo con el Apartado 12 a continuación.
- 8.3 A excepción de las Direcciones IP registradas expresamente a nombre del Cliente, todas las Direcciones IP, los Nombres de Dominio basados en BT y los números de teléfono puestos a disposición con el Servicio serán en todo momento propiedad de BT o de sus Proveedores y no serán transferibles. Todos los derechos del Cliente a utilizar dichas Direcciones IP, Nombres de Dominio o números de teléfono cesarán al finalizar o expirar el Servicio.
- 8.4 BT podrá supervisar y grabar las llamadas relacionadas con los servicios al Cliente y el telemarketing con fines de formación y para mejorar la calidad de los servicios al Cliente de BT. BT también podrá grabar las llamadas de los Servicios de Emergencia.
- 8.5 BT se reserva el derecho a eliminar de la plataforma One Cloud Cisco las direcciones MAC que no se hayan registrado en la plataforma en los seis meses inmediatamente anteriores, y BT se reserva el derecho a hacerlo sin previo aviso.
- 8.6 Al suscribir el presente Acuerdo, el Cliente acepta los términos del EULA que figura en <http://www.cisco.com/go/eula> ("EULA"). En el Apartado 1 de este Anexo se incluye una copia del EULA actual. Dado que el EULA del Proveedor puede ser modificado o actualizado de vez en cuando por el Proveedor para cualquier nuevo Pedido, el Cliente reconoce por el presente haber leído y aceptado la última versión de este EULA antes de realizar un Pedido a BT para este Servicio.
- 8.7 El Cliente suscribirá el EULA en su propio beneficio y los derechos, obligaciones, reconocimientos, compromisos, garantías e indemnizaciones otorgados de conformidad con el EULA son entre el Cliente y el Proveedor y el Cliente tratará con el Proveedor con respecto a cualquier pérdida o daño sufrido por el Cliente o el Proveedor, ya que dicha pérdida o daño no será exigible a BT.
- 8.8 El Cliente y sus Usuarios observarán y cumplirán el EULA para todo uso del Software del Proveedor.
- 8.9 Además de los derechos de restricción o suspensión establecidos en las Condiciones Generales, si el Cliente no cumple el EULA
  - (a) BT podrá restringir o suspender el Servicio mediante un aviso razonable,
  - (b) el Cliente seguirá pagando los cargos por el Servicio hasta el final del Periodo mínimo de servicio; y
  - (c) BT podrá cobrar una tarifa de reinstalación para volver a poner en marcha el Servicio.
- 8.10 Cuando el EULA se presente en una función de "clic para aceptar" y el Cliente requiera que BT configure o instale el Software en nombre del Cliente, BT lo hará como agente del Cliente y obligará al Cliente a cumplir las Condiciones del Proveedor. A tal efecto, el Cliente otorga a BT un mandato para suscribir el EULA en nombre del Cliente y por su cuenta. Para ello, BT y el Cliente también podrán ejecutar un poder como parte del Pedido.

## 9 Cargos y Pagos

- 9.1 Los Cargos por el Servicio que se aplican durante el Período Mínimo de Servicio se establecen en el Pedido.
- 9.2 Los Cargos aplicables después de la expiración del Período Mínimo de Servicio también se establecerán en el Pedido y pueden ser diferentes a los cargos que se aplican durante el Período Mínimo de Servicio. Estos cargos revisados se aplicarán a menos y hasta que se acuerde por escrito un nuevo Período Mínimo de Servicio.

## 10 Mantenimiento

- 10.1 BT prestará el Servicio con el Mantenimiento Total incluido.
- 10.2 BT hará todo lo posible para prestar un Servicio ininterrumpido, pero de vez en cuando pueden producirse incidencias.
- 10.3 Si el Cliente informa de una Incidencia con el Servicio, BT responderá
  - (a) proporcionando asesoramiento telefónico, incluido el asesoramiento, si procede, sobre las pruebas y comprobaciones que debe realizar el Cliente;
  - (b) cuando sea posible, realizando comprobaciones de diagnóstico desde las instalaciones de BT; y
  - (c) cuando se considere necesario y tan pronto como sea razonablemente posible, visitar el emplazamiento afectado si (a) y (b) no diagnostican o solucionan la incidencia.



- 10.4 Si BT realiza trabajos para corregir una Incidencia notificada en el Servicio y comprueba que no hay ninguna, BT puede cobrar al Cliente por el trabajo según las tarifas relacionadas con el tiempo de BT que se detallan en el Pedido.
- 10.5 Además de cualquier mantenimiento realizado durante las ventanas de mantenimiento programadas regularmente por BT, BT puede llevar a cabo un mantenimiento planificado de vez en cuando y BT intentará informar al Cliente al menos
- (a) siete días antes de cualquier Mantenimiento que afecte a la Red de BT o a los Equipos de BT; o
  - (b) tan pronto como sea razonablemente posible para cualquier mantenimiento de las líneas de acceso proporcionadas por los Proveedores de BT.

## 11 Incumplimiento de los Volúmenes de Usuarios Contratados

- 11.1 Si el Cliente cancela o no despliega los Volúmenes de Usuarios Contratados establecidos en el Pedido inicial antes de que finalice el Período Mínimo de Servicio o antes de que transcurran 24 meses desde la fecha de firma del Pedido inicial (lo que ocurra antes), el Cliente deberá pagar a BT
- (a) tres meses de Cargos recurrentes por cada Usuario (excluyendo a los Usuarios Virtuales) no puesto en Servicio, a los precios por Usuario especificados en el Pedido; y
  - (b) los costes de cualquier equipo proporcionado o solicitado a terceros, incluidos los Proveedores de BT.

## 12 Cargos por Terminación

- 12.1 En el caso de que el Cliente cancele la totalidad o parte del Servicio antes de la expiración del Periodo Mínimo de Servicio unilateralmente o BT cancele la totalidad o parte del Servicio antes de la expiración del Periodo Mínimo de Servicio por incumplimiento material del Cliente, los Cargos de cancelación que deberá pagar el Cliente se basarán en un porcentaje de los Cargos recurrentes mensuales pendientes por Usuario que se deban pagar en cada Año de Contrato que reste hasta el final del Periodo Mínimo de Servicio, ya que dichos Cargos de cancelación se calculan a partir de la fecha en que se produzca la cancelación anticipada en base a las tablas siguientes.
- 12.2 Si al Cliente se le han proporcionado incluidas las Manos Libres IP, los Auriculares o los Conmutadores LAN de acuerdo con el Apartado 3; se aplicará lo siguiente:

|                            | % DE LOS PRECIOS MENSUALES RECURRENTE POR USUARIO PARA EL AÑO CONTRACTUAL APLICABLE |                |                |                |                |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| PERIODO MINIMO DE SERVICIO | CONTRATO AÑO 1                                                                      | CONTRATO AÑO 2 | CONTRATO AÑO 3 | CONTRATO AÑO 4 | CONTRATO AÑO 5 |
| 1 AÑO                      | 100%                                                                                | N/A            | N/A            | N/A            | N/A            |
| 3 AÑOS                     | 100%                                                                                | 100%           | 50%            | N/A            | N/A            |
| 5 AÑOS                     | 100%                                                                                | 100%           | 100%           | 100%           | 50%            |

- 12.3 Cuando un Cliente no haya sido provisto de Auriculares IP, Auriculares o Conmutadores LAN incluidos de acuerdo con el Párrafo 3; se aplicará lo siguiente:

|                            | % DE LOS PRECIOS MENSUALES RECURRENTE POR USUARIO PARA EL AÑO CONTRACTUAL APLICABLE |                |                |                |                |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| PERIODO MINIMO DE SERVICIO | CONTRATO AÑO 1                                                                      | CONTRATO AÑO 2 | CONTRATO AÑO 3 | CONTRATO AÑO 4 | CONTRATO AÑO 5 |
| 1 AÑO                      | 25%                                                                                 | N/A            | N/A            | N/A            | N/A            |
| 3 AÑOS                     | 25%                                                                                 | 25%            | 25%            | N/A            | N/A            |
| 5 AÑOS                     | 25%                                                                                 | 25%            | 25%            | 25%            | 25%            |

- 12.4 Al finalizar el Servicio, BT tiene derecho a desconectar y retirar cualquier Equipo de BT que pueda estar ubicado en el/los emplazamiento/s.
- 12.5 Al finalizar el Servicio, el Cliente deberá
- (a) desconectar cualquier Equipo de BT del Servicio; y
  - (b) informar inmediatamente a BT de cualquier cambio en los datos de contacto del Cliente.

## 13 Fin del Periodo Mínimo de Servicio

- 13.1 Una vez finalizado el Período Mínimo de Servicio, el Servicio continuará y el precio cambiará al precio especificado en el Pedido para el suministro del Servicio tras la finalización del Período Mínimo de Servicio; a menos que se acuerde por escrito un nuevo Período Mínimo de Servicio.



## 14 Directiva WEEE

- 14.1 El Cliente será responsable, en virtud del artículo 13 de la Directiva sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de 2012 ("**Directiva WEEE**"), de los costes de recogida, tratamiento, recuperación, reciclaje y eliminación respetuosa con el medio ambiente de cualquier equipo suministrado en virtud del Contrato que se haya convertido en residuos de aparatos eléctricos y electrónicos ("**WEEE**").
- 14.2 Las partes reconocen que, a los efectos del artículo 13, este Apartado 14 es un Acuerdo que estipula otras disposiciones de financiación para la recogida, el tratamiento, la valorización, el reciclaje y la eliminación respetuosa con el medio ambiente de los WEEE.
- 14.3 El Cliente será responsable de cualquier obligación de registro de información o notificación impuesta por la Directiva WEEE.
- 14.4 El Cliente indemnizará a BT por cualquier reclamación o procedimiento legal que se presente o se amenace con presentar contra BT por parte de un tercero y que no se habría producido si el Cliente hubiera cumplido sus obligaciones expresas o implícitas en virtud de este Apartado 14 o en relación con la Directiva RAEE.

## 15 Facturación

- 15.1 A excepción del cálculo de los Cargos de Terminación según el Apartado 12 y los cargos establecidos en el Apartado 15.2, todos los demás Cargos del Servicio se especifican en el Pedido correspondiente.
- 15.2 BT se reserva el derecho de facturar al Cliente cualquiera de los siguientes cargos, además de los establecidos en el Pedido:
- (a) Cargos por investigar las Incidencias comunicadas por el Cliente cuando BT no encuentre ninguna Incidencia o que la Incidencia esté fuera del SMB;
  - (b) Cargos por la puesta en marcha del Servicio fuera del horario comercial en la jurisdicción correspondiente;
  - (c) Cargos por restablecer el Servicio si éste ha sido suspendido;
  - (d) Cargos por cancelar el Servicio;
  - (e) Cargos por cualquier característica o servicio adicional que BT ponga a disposición del Cliente después de la Fecha de Servicio Operativo, que serán pagaderos a partir de la fecha en que se proporcionen por primera vez al Cliente;
  - (f) Cargos por incumplimiento de los volúmenes de usuarios contratados, tal y como se establece en el apartado 11;
  - (g) Cualquier interés o cargo por demora en el pago de las facturas no pagadas de acuerdo con los términos de este Contrato; y
  - (h) cualquier otro Cargo acordado entre las partes.

## 16 Características Principales de One Cloud Cisco Main Features

| Característica – sujeta al dispositivo                           | Breve descripción                                                                                     | Dispositivos físicos                |                                                  | Jabber                                |                                        |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                  |                                                                                                       | Empleado conectado a la red, (MPLS) | Acceso al servicio de Internet Usuario Conectado | Network Connected Employee, (MPLS)    | Internet Service Access Connected User |
| <b>+ Marcación (E.164)</b>                                       | Marque los números E164 incluyendo el signo +                                                         | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| <b>Marcación abreviada</b>                                       | Posibilidad de marcar a los Usuarios dentro del emplazamiento a través de un patrón numérico acortado | ✓                                   | ✓                                                | X (Utilice los contactos en su lugar) | X (Utilice los contactos en su lugar)  |
| <b>Conferencias ad hoc (Dependiendo de los recursos del DSP)</b> | Hasta 6 participantes                                                                                 | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| <b>Respuesta automática</b>                                      | Las llamadas se contestan automáticamente sin intervención del Usuario                                | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| <b>Transferencia a ciegas</b>                                    | Transferir una llamada a otro Usuario sin esperar a                                                   | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |



## Anexo de Servicios

### BT One Cloud Cisco

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

| Característica – sujeta al dispositivo                    | Breve descripción                                                                                                         | Dispositivos físicos                |                                                  | Jabber                                 |                                        |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                           |                                                                                                                           | Empleado conectado a la red, (MPLS) | Acceso al servicio de Internet Usuario Conectado | Network Connected Employee, (MPLS)     | Internet Service Access Connected User |
|                                                           | que responda                                                                                                              |                                     |                                                  |                                        |                                        |
| <b>Transferencia consultiva</b>                           | Transferir una llamada active a otro número interno o externo                                                             | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Devolución de llamada (del historial de llamadas)</b>  | Posibilidad de realizar una llamada a un número recibido o llamado recientemente desde el menú del teléfono               | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Función de devolución de llamada</b>                   | Recibir una notificación de devolución de llamada a un número recibido o llamado recientemente desde el menú del teléfono | ✓                                   | ✓                                                | X (Sin Tecla de devolución de llamada) | X (Sin Tecla de devolución de llamada) |
| <b>Desvío de llamadas</b>                                 | Posibilidad de desviar las llamadas automáticamente a números internos y externos                                         | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Llamada aparcada</b>                                   | Poner la llamada en espera y recuperarla desde otro dispositivo de la red                                                 | ✓                                   | ✓                                                | ✓ (j4a,j4i)                            | ✓ (j4a,j4i)                            |
| <b>Recogida de llamadas</b>                               | Recoger una llamada de otro dispositivo mientras suena                                                                    | ✓                                   | ✓                                                | ✓ (j4w,j4m)                            | ✓ (j4w,j4m)                            |
| <b>Llamada en espera</b>                                  | Posibilidad de recibir otra llamada de otro dispositivo mientras suena                                                    | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Identificación de llamadas</b>                         | Visualización del número de llamada entrante (On net y Off net si está disponible)                                        | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Aparcamiento de llamadas dirigido</b>                  | Posibilidad de aparcar una llamada a un número específico                                                                 | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Apariencia distintiva del anillo por línea</b>         | Especificar un patrón de timbre específico por línea configurada en un dispositivo                                        | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Movilidad de extensión (EM)</b>                        | Acceder a un teléfono físicos                                                                                             | ✓                                   | ✓                                                | N/A                                    | N/A                                    |
| <b>Grupo Transversal de Movilidad de Extensión (EMCC)</b> | Acceder a un grupo de teléfonos físicos.                                                                                  | ✓                                   | ✓                                                | N/A                                    | N/A                                    |
| <b>Recogida de llamadas en grupo</b>                      | Posibilidad de que un grupo de Usuarios recupere una llamada entrante al dispositivo de otro Usuario desde su dispositivo | ✓                                   | ✓                                                | X                                      | X                                      |
| <b>Mantenga</b>                                           | Poner una llamada en espera                                                                                               | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Grupos de caza</b>                                     | Las llamadas entrante hacen sonar una serie de números                                                                    | ✓                                   | X                                                | ✓                                      | X                                      |
| <b>Unir a través de las líneas</b>                        | Unir dos o más llamadas activas en un teléfono, (depende del dispositivo)                                                 | ✓                                   | ✓                                                | X                                      | X                                      |
| <b>Localización/Idioma</b>                                | Soporte de idioma local en el teléfono para varios países lista de países soportados disponibles bajo petición            | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |
| <b>Buzón de voz (con indicador de mensaje)</b>            | Luz en el teléfono para notificar si el Usuario tiene                                                                     | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                      | ✓                                      |



## Anexo de Servicios

### BT One Cloud Cisco

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

| Característica – sujeta al dispositivo                 | Breve descripción                                                                                                                                                | Dispositivos físicos                |                                                  | Jabber                                |                                        |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                        |                                                                                                                                                                  | Empleado conectado a la red, (MPLS) | Acceso al servicio de Internet Usuario Conectado | Network Connected Employee, (MPLS)    | Internet Service Access Connected User |
| en espera)                                             | un buzón de voz, (depende del dispositivo)                                                                                                                       |                                     |                                                  |                                       |                                        |
| Conferencia Meet-me                                    | Meet-me Conferencia                                                                                                                                              | X                                   | X                                                | X                                     | X                                      |
| Música en espera                                       | La música se reproduce cuando una llamada se pone en espera                                                                                                      | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| Clase de servicio de red                               | Definir las capacidades de llamada del Usuario                                                                                                                   | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| No hay desvío de llamadas fuera de la red, por defecto | Posibilidad de bloquear a los Usuarios para que no desvíen las llamadas fuera de la red. Esto forma parte de la configuración de la clase de servicio de la red. | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| Directorio Personal                                    | Los Usuarios finales pueden crear su propio directorio de números a los que se llama con frecuencia (depende del dispositivo)                                    | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| Anulación automatizada de líneas privadas (PLAR)       | Cuando se descuelga un auricular, el dispositivo hace sonar automáticamente un número designado, como un dispositivo de seguridad                                | ✓                                   | ✓                                                | X                                     | X                                      |
| Volver a marcar                                        | Realizar una llamada a un número marcado recientemente desde una tecla programable                                                                               | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| Línea compartida                                       | Número único configurado dos o más dispositivos                                                                                                                  | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | X                                      |
| Vigilancia silenciosa                                  | Supervisar una llamada en curso en una línea compartida                                                                                                          | X                                   | X                                                | X                                     | X                                      |
| Barcaza de un solo botón                               | Entrar en una llamada de línea compartida con una sola pulsación de tecla programable (depende del dispositivo)                                                  | ✓                                   | ✓                                                | X                                     | X                                      |
| Alcance del número único (Mobile Connect)              | Posibilidad de que una llamada entrante suene en varios números seleccionados (dependiendo del tipo de Usuario)                                                  | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | tbc                                    |
| Maricación rápida                                      | Teclas de marcación rápida asignadas por el Usuario, (depende del dispositivo)                                                                                   | ✓                                   | ✓                                                | X (Utilice los contactos en su lugar) | X (Utilice los contactos en su lugar)  |
| Visualización de la hora y fecha                       | Dependen del modelo de teléfono                                                                                                                                  | ✓                                   | ✓                                                | N/A                                   | N/A                                    |
| Maricación URI                                         | Maricación URI                                                                                                                                                   | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| Soporte de Códecs de audio (G.711)                     | Soporte de Códecs de Audio (G.711)                                                                                                                               | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |
| Soporte de Códecs de audio (G.729)                     | Soporte de Códecs de audio (G.729)                                                                                                                               | ✓                                   | ✓                                                | ✓                                     | ✓                                      |

One Cloud Cisco dispone de otras funciones cuya lista puede facilitarse si se solicita

## 17 Auto Servicio Administrativo One Cloud Cisco

One Cloud Cisco Admin Self-Serve es un portal que proporciona las siguientes capacidades:

**Información**

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
| Lista y búsqueda de Divisiones                                 |
| Lista y búsqueda de Localizaciones                             |
| Lista y búsqueda de Usuarios                                   |
| Lista de Administradores                                       |
| Ver y descargar el registro completo de los cambios realizados |
| Inventario completo de DN's privados y números E164            |

**Factura que afecta a los cambios**

|                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Añadir Usuario local                                                                                |
| Suprimir el Usuario local (sujeto a la responsabilidad de la renta 28)                              |
| Añadir varios Usuarios a través del cargador offline                                                |
| Modificar los usuarios no asignados añadidos desde Active Directory mediante la integración de LDAP |
| Añadir o eliminar el buzón de voz del usuario                                                       |

**Inventario y registros**

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| Añadir o eliminar la Extensión de movilidad del Usuario             |
| Añadir o eliminar el número único de alcance del Usuario            |
| Mover al Usuario a una nueva localización dentro de la misma región |
| Sustituir el teléfono dentro de la banda de derechos                |
| Borrar y desasignar teléfonos                                       |
| Ver plan de marcado del emplazamiento                               |

**Configuración de las características**

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
| Acceso a la herramienta de configuración                       |
| Cambiar el PIN para la movilidad de la extensión               |
| Cambiar las contraseñas del buzón de voz                       |
| Crear y modificar grupos de caza                               |
| Crear y modificar grupos de recogida                           |
| Modificar la configuración de la clase de servicio             |
| Establecer y modificar la configuración del desvío de llamadas |
| Ver lista de transacciones                                     |

## 18 Tratamiento de datos

- 18.1 Condiciones aplicables. Las Partes acuerdan que está previsto que BT pueda tratar Datos Personales en nombre del Cliente como resultado de la prestación de este Servicio. Todos los Datos del Cliente están sujetos a la Cláusula de "Datos" establecida en el Acuerdo.
- 18.2 La naturaleza y la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales del Cliente. Este Servicio proporciona un Servicio IP basado en la nube que abarca la telefonía, la mensajería, las conferencias y la colaboración. BT proporciona el Servicio gestionado que trata los datos personales para permitir los servicios seleccionados por el Cliente. BT también proporciona al Cliente acceso a un portal de autoservicio y a datos personales, como los identificadores de Usuario y las contraseñas, que son controlados por BT. Debido a la naturaleza del servicio, los datos personales de todas las categorías podrían ser tratados, por ejemplo, los datos incluidos en los mensajes de correo de voz o las grabaciones de las sesiones de colaboración, pero para estos, el Cliente es el responsable del tratamiento.
- 18.3 Los tipos de Datos personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados serán
- sitio web o dirección IP;
  - nombre;
  - dirección;
  - número de teléfono;
  - dirección de correo electrónico;



## Anexo de Servicios

### BT One Cloud Cisco

#### Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

- puesto de trabajo;
- nombre de la empresa;
- registros de contacto;
- registros de uso (registros de llamadas, de Internet o del router);
- gestión de la identidad - perfiles de Usuario; y
- grabaciones de llamadas;

18.4 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Sujetos de Datos:

- Empleados del Cliente;
- Clientes del Cliente o terceros; y
- cualquier Sujeto de Datos (según el control del Cliente).

18.5 Estas listas no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente se tratan.

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

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



## Apéndice 1- EULA del Proveedor

### A. EULA de Cisco



Cisco EULA Nov  
2020

*Para imprimir e iniciar en la firma.*

Ver también [www.cisco.com/go/eula](http://www.cisco.com/go/eula)



## **Apéndice 2 - Servicio Integrado de One Cloud Cisco y One Cloud Microsoft**

### **1 Descripción del Servicio**

- 1.1 Siempre que se cumplan los criterios mínimos establecidos en el Apartado 5 de este Apéndice 2, BT proporcionará al Cliente la integración entre sus servicios One Cloud Cisco (OCC) y One Cloud Microsoft (OCM), de modo que los Usuarios de OCC y OCM puedan realizar llamadas salientes a los números E164 (fuera de la red) y a los demás Usuarios de OCC y OCM del Cliente (en la red) y recibir llamadas entrantes (tanto fuera como dentro de la red), así como permitir al Cliente gestionar los Usuarios de OCC y OCM mediante el portal de Autoservicio de Administración ("Servicio Integrado").

### **2 El portal de Autoservicio del Administrador**

- 2.1 Utilizando el Portal Admin Self-Serve el Cliente puede:
- 2.1.1 trasladar Usuarios entre sus Servicios OCC y OCM manteniendo sus números públicos y privados;
  - 2.1.2 añadir, modificar y cesar Usuarios de OCC;
  - 2.1.3 añadir, modificar y cesar Usuarios OCM (de acuerdo con los términos del Servicio OCM del Cliente); y
  - 2.1.4 añadir, modificar y cesar Usuarios OCC y OCM híbridos.

### **3 Características compatibles entre OCC y OCM**

- 3.1 Las siguientes funciones son compatibles entre los Usuarios de OCC y OCM:
- 3.1.1 desvío de llamadas (todas las llamadas, en caso de estar ocupado, en caso de no responder);
  - 3.1.2 retención de llamadas;
  - 3.1.3 reanudación de llamadas;
  - 3.1.4 llamada en espera;
  - 3.1.5 conferencia;
  - 3.1.6 directorio (corporativo, personal);
  - 3.1.7 llamada de emergencia;
  - 3.1.8 transferencia (ciega, consulta); y
  - 3.1.9 acceso al buzón de voz (configuración y piloto).

### **4 Monitorización en la Cloud**

- 4.1 Existe un servicio opcional de monitorización en la nube que utiliza la monitorización de One Cloud para OCC y PowerSuite para OCM para proporcionar:
- 4.1.1 Estado de la plataforma OCC, estado del dispositivo OCC y calidad de la llamada originada por OCC; y
  - 4.1.2 Calidad de las llamadas originadas por OCM

### **5 Criterios Mínimos**

- 5.1 Para ser elegible para el Servicio Integrado, el Cliente deberá
- 5.1.1 además de este Servicio OCC, suscribir, o haber suscrito, condiciones independientes para el Servicio OCM (;
  - 5.1.2 contratar un mínimo de 5.000 Usuarios en total en los Servicios OCC y OCM del Cliente y este número sólo podrá reducirse durante la vigencia del Servicio Integrado de acuerdo con las condiciones del Servicio OCC y OCM; y
  - 5.1.3 del total de Usuarios de OCC y OCM del Cliente, el Cliente se comprometerá a que al menos el 25% de esos Usuarios sean Usuarios de OCC y el 25% Usuarios de OCM (es decir, el Cliente no puede tener un 90% de OCC y un 10% de OCM, ya que habrá caído por debajo del umbral del 25% de OCM). Si el Cliente cae por debajo de esta cifra tanto para OCC como para OCM el Cliente seguirá pagando un cargo mínimo del 25% de Usuarios del Servicio que ha caído por debajo (basado en el número total de Usuarios OCM y OCC en ese momento).
- 5.2 Los criterios mínimos establecidos en el Apartado 5.1 anterior no pretenden sustituir ningún compromiso mínimo establecido en los Pedidos de OCC u OCM del Cliente, que éste deberá seguir cumpliendo de acuerdo con las condiciones de dichos servicios.

### **6 Facturación**

- 6.1 Los cargos por el Servicio Integrado se especifican en el correspondiente Pedido.

### **7 Periodo Mínimo de Servicio y Cargos por Terminación**



## Anexo de Servicios

### BT One Cloud Cisco

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

- 7.1 El Período Mínimo de Servicio para el Servicio Integrado se ajustará al Período Mínimo de Servicio de la OCC o al Período Mínimo de Servicio de la OCM, el que sea más corto.
- 7.2 Una vez expirado el Período Mínimo de Servicio para el Servicio Integrado, éste continuará y se cobrarán los precios especificados en el Pedido, a menos y hasta que se acuerde por escrito un nuevo Período Mínimo de Servicio.
- 7.3 Si el Cliente rescinde el Servicio Integrado, los Servicios OCC y OCM continuarán a menos que se rescindan de acuerdo con sus términos.
- 7.4 Siempre que el Cliente siga cumpliendo los criterios mínimos establecidos en los Apartados 5.1.2 y 5.1.3, no se aplicarán los cargos por terminación si un Usuario se traslada entre OCC y OCM.

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                  |