



1 Definiciones y Abreviaturas

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

"**Apéndice**" significa cualquier apéndice de este Anexo de Servicios que describa las condiciones específicas de un Servicio adicional contratado con BT LAN Connect Global, como BT One Enterprise Cisco, como BT One Enterprise Cisco y LAN Connect Cloud. Si el Cliente solicita dicho Servicio adicional, las condiciones de dicho apéndice formarán parte de este Anexo de Servicio.

"**Archivo de Configuración**" significa un registro de la configuración y los datos del Cliente.

"**CPE**" significa el equipo de las instalaciones del Cliente, que es cualquier equipo (incluido el software integrado en dicho equipo o que se ejecuta en él), ya sea Equipo de BT, Equipo proporcionado por BT o Equipo del Cliente que es, mantenido o gestionado por BT como parte del Servicio.

"**Incidencia**" significa una incidencia que no forma parte del funcionamiento estándar de un Servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad de dicho Servicio.

"**LAN inalámbrica**" significa la transmisión de datos a través de ondas electromagnéticas utilizando el CPE, incluyendo el punto de acceso y el equipo adaptador del Cliente.

"**Mantenimiento**" significa, un Servicio de reparación de incidencias para CPE.

"**Protocolo de Internet**" o "**IP**" significa un protocolo de capa de red que ofrece un Servicio interred sin conexión.

"**Red del Cliente**" significa la red de telecomunicaciones privada del Cliente que comprende cualquier red de área amplia (WAN), red de área local (LAN), Servicios de seguridad gestionados y/o Servicios de voz, según corresponda y según esté configurada para que el tráfico pueda entregarse a través de la red.

"**Telefonía IP**" o "**IPT**" significa la entrega de comunicaciones de voz y multimedia a través de redes de Protocolo de Internet.

2 Descripción del Servicio LAN Connect Global

2.1 LAN Connect Global (el "**Servicio**") es un Servicio modular gestionado que comprende el suministro, la instalación y la asistencia de equipos de telefonía IP (es decir, comunicaciones de voz transportadas por una red IP) y LAN (red de área local) y Servicios relacionados. El Servicio incluirá todos los elementos establecidos en un Pedido.

2.2 Es posible que BT tenga que realizar un estudio del emplazamiento antes de prestar el Servicio. BT podrá cobrar al Cliente por cualquier inspección del emplazamiento. Si el estudio del emplazamiento determina que es necesario un trabajo adicional para la prestación del Servicio, BT cobrará al Cliente por el trabajo adicional y se reserva el derecho de revisar los cargos por el Servicio detallados en el Pedido.

2.3 BT podrá aceptar la solicitud del Cliente de ampliar el Servicio a CPE gestionados a través de una WAN de terceros. BT no será responsable del rendimiento de la WAN de terceros ni de los fallos del Servicio causados por fallos en la WAN de terceros.

3 Suministro de Equipos y Opciones de Servicio

3.1 Suministro de Equipos

BT suministrará el Equipo proporcionado por BT de acuerdo con los Términos y Condiciones del Anexo de Servicio de Venta y Suministro de Equipos del Acuerdo. El Equipo proporcionado por BT se preparará antes de su instalación. La preparación se realizará normalmente en las instalaciones del instalador de BT, pero puede tener lugar en las instalaciones del Cliente.

3.2 Equipo del Cliente (existente en el momento del Pedido)

3.2.1 Si el Equipo del Cliente se utiliza en relación con el Servicio y el Cliente ha solicitado a BT Servicios de mantenimiento y gestión para el mismo, BT tendrá derecho a inspeccionar y probar el Equipo del Cliente en cualquier momento, con sujeción a los requisitos de acceso al emplazamiento acordados. La prestación de Servicios de mantenimiento y gestión está sujeta a:

- (a) Que BT y el Cliente completen un inventario del Equipo del Cliente, que se incorporará al Pedido;
- (b) Que el Equipo del Cliente esté en buenas condiciones de funcionamiento, con la versión de hardware y/o software adecuada y compatible con cualquier otro Servicio prestado por BT; y
- (c) Que el Cliente pague los cargos razonables de BT para realizar una prueba de aceptación de mantenimiento; y
- (d) El Cliente solicita la instalación gestionada por proyecto.

3.2.2 Un Coordinador de Proyectos de BT o un Gestor de Proyectos de BT, según corresponda, trabajará con el Cliente para establecer un documento de inicio del proyecto, acordar los plazos de entrega y planificar las pruebas de implementación y las actividades de puesta en marcha.



- 3.2.3 El Equipo del Cliente en cada Emplazamiento debe tener el mismo nivel de Mantenimiento seleccionado para todos los demás CPE relevantes en dicho Emplazamiento.
- 3.2.4 BT debe tener acceso a las configuraciones del Equipo del Cliente y el Cliente debe especificar sus requisitos de configuración en el Pedido si BT se encargará de configurar el Servicio.
- 3.2.5 La titularidad y el riesgo de cualquier Equipo del Cliente seguirán siendo del Cliente.
- 3.2.6 El Cliente pagará los cargos razonables de BT acordados en un Pedido por cualquier trabajo que BT tenga que realizar para reparar, modificar o ajustar el Equipo del Cliente (incluidas las actualizaciones de software y el número de licencias requerido) que sean necesarios para que BT preste el Servicio.
- 3.2.7 El Cliente debe informar a BT de cualquier cambio en el Equipo del Cliente que afecte a la lista de inventario. Dichos cambios estarán sujetos a la revisión y aceptación por parte de BT y pueden incurrir en Cargos adicionales según lo acordado en un Pedido.
- 3.2.8 El Cliente es responsable de todo el cableado existente y de garantizar que no se instalen aplicaciones adicionales en ningún servidor mantenido por BT, a menos que BT lo haya acordado previamente por escrito.
- 3.2.9 El Cliente es responsable de la exactitud del inventario del Equipo del Cliente. El Cliente será responsable de cualquier coste en el que incurra BT por el trabajo realizado en cualquier CPE no incluido en el inventario de Equipos del Cliente y por la corrección del inventario.

3.3 Opciones de Suministro

Los siguientes párrafos se aplican además de las disposiciones del Acuerdo para todas las opciones de suministro descritas a continuación.

- 3.3.1 BT se pondrá en contacto con el Cliente para concertar una cita adecuada para entregar e instalar el CPE. Los trabajos de suministro se llevarán a cabo durante un Día Hábil.
- 3.3.2 El OSD no se retrasará si hay defectos menores que no afecten materialmente al rendimiento del Servicio. BT tomará medidas razonables para corregir dichos defectos tan pronto como sea posible.
- 3.3.3 BT proporcionará al Cliente toda la documentación, los cables, los accesorios y el embalaje pertinentes suministrados por el fabricante del CPE.
- 3.3.4 El Cliente es responsable de proporcionar todos los cables de conexión pertinentes para la conexión al Servicio. BT no será responsable del estado o la compatibilidad de dichos cables.
- 3.3.5 El Cliente es responsable de la eliminación de cualquier embalaje.

3.4 Instalación Gestionada por Proyecto: con un Gestor de Proyectos de BT o un Coordinador de Proyectos de BT

- 3.4.1 BT proporcionará un Gestor de Proyectos de BT o un Coordinador de Proyectos de BT, en función del Pedido. El Gestor/Coordinador de Proyectos será el único punto de contacto del Cliente para gestionar la implementación del Servicio. El Gestor de Proyectos tendrá su sede en un país y trabajará durante el horario laboral de dicho país. El Director de Proyecto estará disponible para reunirse con el Cliente para acordar el plan de implementación y realizar reuniones de revisión del proyecto. Cualquier viaje del Director de Proyecto fuera de su país "**de origen**" conllevará gastos adicionales. El Coordinador del Proyecto trabajará en la oficina y no se reunirá con el Cliente.
- 3.4.2 BT preparará una especificación de diseño técnico para el Servicio. El Cliente proporcionará cualquier detalle de configuración solicitado por BT. Cualquier solicitud de trabajo adicional por parte del Cliente fuera del ámbito de la especificación de diseño técnico original conllevará cargos adicionales según lo acordado en un Pedido.
- 3.4.3 El Gestor/Coordinador del Proyecto proporcionará al Cliente un manual detallado que contenga información relativa al Servicio prestado, así como los puntos de contacto pertinentes dentro de BT.
- 3.4.4 BT organizará la entrega del CPE en el emplazamiento. Sin perjuicio de las limitaciones del emplazamiento, BT desembalará e instalará el CPE en el emplazamiento. BT conectará el CPE a la fuente de alimentación y se asegurará de que el CPE se encienda correctamente.
- 3.4.5 BT configurará el CPE, según proceda, para que el tráfico pueda transmitirse a través de la red del Cliente según lo establecido en la especificación de diseño técnico. BT realizará pruebas para garantizar que la configuración funciona correctamente. El OSD se produce cuando se completan con éxito las pruebas.

3.5 Opciones de Gestión de la Configuración

El Servicio sólo se proporciona en relación con la versión actual del software soportado por BT en el conjunto de características actual.

**3.5.1 Archivar la Configuración del Software Activo**

BT archivará los archivos de configuración y restaurará la configuración si se produce un fallo de la red. Los archivos se prepararán cada semana y se almacenarán las tres (3) últimas configuraciones de cada dispositivo. El Cliente podrá solicitar la restauración de los Archivos de configuración por cualquier otro motivo, siempre que el número total de restauraciones realizadas en cualquier Año del SLA que comience en la Fecha de Servicio operativo, no supere una suma equivalente a tres (3) restauraciones por dispositivo y por Año del SLA.

3.5.2 Aplicación IP Convergente: Archivo y Restauración In situ

BT archivará los archivos de configuración y restaurará la configuración si se produce un fallo en la red. Los ficheros de archivo se prepararán y almacenarán cada día. El número de archivos de configuración que se pueden almacenar dependerá del tamaño de los archivos y de la capacidad del dispositivo de almacenamiento. El objetivo de BT es almacenar un mínimo de tres (3) configuraciones.

3.6 Notificación y Reparación de Incidencias

3.6.1 Opciones de reparación de incidencias para CPE; excepto si están relacionadas con los Servicios en la nube de BT LAN Connect.

Hay dos opciones de reparación de incidencias, y la opción seleccionada se especificará en el Pedido. Estas opciones pueden no estar disponibles en todas las ubicaciones.

(a) **9 * 5 * 4 Mantenimiento in situ para CPE.** Esta opción funciona entre las 8 y las 17 horas (9 horas) de un día hábil. BT pretende llegar al emplazamiento en un plazo de cuatro (4) horas tras confirmar que se requiere una visita al mismo. Si quedan menos de cuatro (4) horas hábiles en el día hábil en que se recibe el informe de la incidencia, la visita puede realizarse el siguiente día hábil. Si BT acepta realizar trabajos fuera del horario laboral, se cobrará un cargo adicional según lo acordado en un Pedido. Los cargos se acordarán antes de realizar cualquier trabajo.

(b) **Mantenimiento in situ 24 * 7 * 4 para CPE.** Este Servicio funciona las veinticuatro (24) horas del día, los siete días de la semana, incluidos los días festivos nacionales o bancarios. El objetivo de BT es llegar al emplazamiento en un plazo de cuatro (4) horas tras confirmar que se requiere una visita al mismo.

3.6.2 En el caso del Servicio en la nube BT LAN Connect, el Servicio de reparación de incidencias se describe en su correspondiente Apéndice.

3.6.3 Al notificar la(s) incidencia(s), el Cliente debe proporcionar toda la información razonablemente requerida por BT, como la ubicación del emplazamiento, el número de serie del CPE, los detalles de la reconfiguración y, en su caso, el número de circuito. BT proporcionará al Cliente un número de referencia de la incidencia. Toda comunicación sobre una incidencia notificada debe realizarse con el Centro de Atención al Cliente de BT y debe citar el número de referencia.

3.6.4 Si BT identifica que una Incidencia se debe a una actividad no autorizada o al acceso a la red del Cliente, la única obligación de BT será intentar restablecer el Servicio instalando la última configuración archivada disponible, si procede. Cualquier otra actividad de mantenimiento necesaria como resultado de la actividad o el acceso no autorizados estará sujeta al acuerdo de BT. El Cliente se compromete a pagar los cargos razonables de BT por dichos trabajos según lo acordado en un Pedido.

3.6.5 Las incidencias en el hardware se corregirán mediante la reparación o, a elección de BT, la sustitución del elemento afectado. Excepto en el caso del Equipo de BT, que en todo momento sigue siendo propiedad de BT, los elementos de equipo de sustitución pasarán a ser propiedad del Cliente y los elementos sustituidos pasarán a ser propiedad de BT. Los artículos consumibles gastados se sustituirán, pero BT podrá aplicar un cargo adicional según lo acordado en un Pedido.

3.6.6 Excepto en el caso de los terminales de telefonía IP defectuosos, BT informará al Cliente cuando se haya resuelto una incidencia, y cerrará el ticket de problema asociado cuando el Cliente confirme, en un plazo de veinte (20) minutos, que la incidencia se ha resuelto, o cuando BT haya intentado ponerse en contacto con el Cliente y éste no haya respondido en un plazo de veinte (20) minutos.

3.6.7 Si el Cliente solicita el Servicio de sustitución de terminales de telefonía IP defectuosos y BT informa al Cliente de que es necesario un terminal de telefonía IP de sustitución, se enviará por correo una sustitución configurada por BT el siguiente día hábil al contacto del Cliente. El terminal defectuoso deberá devolverse a la dirección indicada por BT. BT cobrará al Cliente los teléfonos que no se devuelvan en el plazo de diez (10) días hábiles, según los cargos establecidos en el Pedido.

3.6.8 Los cargos estándar del Servicio de reparación de incidencias cubren las incidencias derivadas del desgaste normal.



- 3.6.9 Se aplicarán cargos adicionales, según lo acordado en el Pedido, por la reparación de incidencias o trabajos necesarios debido a otras causas como:
- (a) Mal uso; condiciones ambientales incorrectas, incluyendo niveles de temperatura y humedad incorrectos; fabricación o diseño defectuoso; sobretensiones o fallos en la red eléctrica;
 - (b) Daños por rayos, interferencias electromagnéticas o cualquier otro daño accidental o deliberado;
 - (c) Corrección de defectos tras la retirada o conexión de CPE que no sea por parte de BT;
 - (d) Conexión por parte del Cliente de otros equipos al CPE; y/o
 - (e) La denegación de acceso al CPE por parte de BT.
- 3.6.10 El Servicio de reparación de incidencias no cubre
- (a) La pérdida de programas de software generados por el Cliente;
 - (b) Trabajos a petición del Cliente fuera de un Día hábil;
 - (c) La reparación, la sustitución o el redireccionamiento de cualquier cableado suministrado por el Cliente o el suministro de cableado adicional; o
 - (d) elementos periféricos del equipo proporcionado por BT, incluidos, entre otros, impresoras, lectores de tarjetas, pantallas táctiles y dispositivos de captura de firmas
- 3.7 **Gestión Reactiva de Incidencias**
- 3.7.1 BT proporcionará al Cliente un Servicio de asistencia de punto único de contacto, disponible las veinticuatro (24) horas del día para informar de las Incidencias. El Contacto del Cliente se pondrá en contacto con el Servicio de asistencia utilizando el número de teléfono que BT le facilite. El Cliente realizará un diagnóstico inicial antes de notificar una Incidencia a BT; para garantizar que sólo se notifiquen Incidencias en el Servicio.
- 3.7.2 BT intentará reparar las Incidencias en un plazo de cuatro (4) horas desde que se registre la Incidencia, excepto cuando la reparación requiera una visita al sitio. BT interrogará el Servicio de forma remota utilizando los enlaces de gestión para determinar la causa del problema. Si es posible, el problema se rectificará a distancia. Cuando no sea posible solucionar el problema a distancia, se programará una visita a las instalaciones de acuerdo con la opción de Servicio de reparación de incidencias que haya solicitado el Cliente.
- 3.7.3 BT cobrará al Cliente el tiempo empleado en reparar las Incidencias causadas por errores en las configuraciones del CPE gestionadas por el Cliente según las tarifas acordadas en un Pedido.
- 3.7.4 Si un Proveedor emite una advertencia sobre la vulnerabilidad de su producto, BT evaluará las implicaciones y recomendará las medidas que deben tomarse para proteger el Servicio. BT no acepta ninguna responsabilidad por cualquier impacto en el Servicio del Cliente o por las pérdidas sufridas como resultado de dichas vulnerabilidades.
- 3.8 **Opciones de Gestión de Incidencias**
- Este Servicio permite a BT detectar posibles problemas y tomar medidas para resolverlos antes de que afecten al Servicio. Se presta utilizando la conexión de gestión entre el CPE y el centro de gestión remota de BT. El método de supervisión variará en función del tipo de CPE que se supervise. El Cliente reconoce que el sondeo de los CPE de LAN conectados como pila puede limitarse al sondeo de la pila.
- Si se encuentra una incidencia que afecte al Servicio, BT realizará un diagnóstico remoto. BT registrará la incidencia en su sistema de gestión de incidencias y tomará medidas correctivas para resolver la incidencia, de acuerdo con la opción de Servicio de reparación de incidencias que el Cliente haya solicitado. BT informará al contacto del Cliente de las medidas tomadas y de si es necesario tomar más medidas. Si es necesaria una visita a las instalaciones, ésta tendrá lugar durante el horario de la opción de Mantenimiento seleccionada en el Pedido.
- Si el Servicio incluye equipos de Firewall, BT ideará e implementará las direcciones IP de gestión que puedan ser necesarias en el router a través del cual el Firewall está conectado al circuito de gestión.
- 3.8.1 **Gestión de Incidencias Estándar.** BT supervisará el estado de los CPE en busca de señales operativas básicas para comprobar que funcionan correctamente.
- 3.8.2 **Gestión de Incidencias Mejorada.** Además de las tareas de la gestión de incidencias estándar, BT supervisará los indicadores de rendimiento, como la unidad central de procesamiento, la utilización del backplane, la utilización de los puertos y los errores de protocolo de los puertos de la infraestructura.
- 3.8.3 **Supervisión de Puertos Críticos.** BT supervisará de forma proactiva los puertos críticos para demostrar que funcionan correctamente. BT supervisará continuamente los puertos críticos para obtener información sobre su estado y rendimiento. Los puertos críticos serán especificados por el Cliente y deberán estar activos veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. La prestación de esta



opción de Servicio está sujeta a que BT verifique que es técnicamente posible supervisar los puertos críticos especificados.

3.9 Informes de Rendimiento

BT proporciona informes de rendimiento para dispositivos LAN e IPT. El Servicio no incluye ninguna interpretación de los informes proporcionados. BT hará todo lo posible para garantizar la exactitud y la puntualidad de los informes y la disponibilidad de cualquier información que deba proporcionarse en línea.

3.9.1 **Informes de Rendimiento de LAN.** La información se proporcionará en formato gráfico (cuadro de mandos) y/o de texto. Se incluirá información histórica que cubra los últimos doce (12) meses cuando sea relevante y esté disponible. Hay tres (3) opciones de Servicio disponibles: informes Silver, Gold o Platinum. El Cliente debe solicitar el mismo paquete de informes para todos los dispositivos. Los informes de rendimiento no están disponibles para ninguna LAN inalámbrica.

3.9.2 **Informes de Rendimiento de telefonía IP.** BT proporciona dos (2) niveles de informes para IPT. Los Servicios de informes de rendimiento de IPT están disponibles si el Cliente también ha solicitado el Servicio de gestión del rendimiento de IP y tienen un período mínimo de Servicio de tres (3) años.

3.9.3 **Informes Resumidos de Telefonía IP.** BT proporcionará una serie de informes con información sobre la calidad de la voz, registros de llamadas, análisis de patrones de ruta y rendimiento del hardware. Existen opciones de informes diarios, semanales y mensuales y, por lo general, la información se proporciona en formato gráfico y de texto. Los datos se almacenan en línea durante seis (6) meses y fuera de línea durante dos (2) años. Los informes resumidos diarios, semanales y mensuales se sobrescribirán de forma continua, pero el Cliente tendrá la oportunidad y será responsable de descargar los informes para su almacenamiento local.

3.9.4 **Informes de Telefonía IP en Tiempo Real.** El Cliente también debe solicitar los informes resumidos de telefonía IP. BT dará al Cliente acceso a un portal web seguro para acceder a los informes en línea. El sistema de informes de BT utilizará datos de extremo a extremo casi en tiempo real para ofrecer una visión actual de los principales parámetros de rendimiento, por ejemplo, la utilización de la CPU, la utilización de la memoria, el rendimiento de la partición del disco, la telefonía IP y la disponibilidad de las troncales PSTN y la calidad de la voz.

3.10 Servicios Profesionales y de Formación para Clientes

BT proporciona Servicios Profesionales y de Formación al Cliente, prestados durante el Horario Laboral. Estos Servicios se prestarán según lo especificado en el Pedido. Si el Servicio profesional incluye asesoramiento o trabajo relacionado con cualquier Equipo del Cliente, ya sea operado por el Cliente o en su nombre, o con el diseño técnico del Cliente, BT no garantiza que, tras la prestación de los Servicios profesionales, el Equipo del Cliente o la red del Cliente no sean objeto de ningún acceso ilegal, fraude u otro uso indebido. BT no tendrá ninguna responsabilidad ante el Cliente con respecto a dicho acceso ilegal, fraude u otro uso indebido.

4 Responsabilidades de BT

4.1 Límite de la Gestión del Servicio de BT

4.1.1 La responsabilidad de BT sobre los Servicios LAN termina en el nivel de puerto de los medios LAN y no se extiende más allá de la interfaz del concentrador, el conmutador o el enrutador.

4.1.2 La responsabilidad de BT por los Servicios de voz termina en la centralita privada (PBX) conectada a la interfaz de gestión remota de BT y no se extiende al cableado del emplazamiento ni a los terminales telefónicos (u otros dispositivos de terminación/recepción de llamadas). En el caso de las centralitas IP, la responsabilidad de BT termina en el router o el servidor en el que reside la solución.

4.2 BT no acepta ninguna responsabilidad por la calidad de las llamadas de voz de telefonía IP que se realicen a través de cualquier red, a menos que dichas llamadas estén habilitadas para ser transportadas por la red MPLS o IP Connect Global de BT como clase EF.

5 Responsabilidades del Cliente

5.1 Generalidades

5.1.1 Además de las responsabilidades establecidas en el Anexo de Servicios Generales, el Contacto del Cliente tendrá la autoridad para realizar solicitudes o acordar propuestas de cambios en el Servicio, incluyendo la retirada o suspensión del acceso al Servicio por parte de los Usuarios. El Contacto del Cliente representará al Cliente y llegará a acuerdos en su nombre en todas las reuniones con BT.

5.1.2 El Cliente deberá especificar en el Pedido una persona de contacto en cada emplazamiento con la que BT pueda ponerse en contacto durante la ejecución de cualquier reparación del Servicio.

5.1.3 Para que BT pueda realizar una gestión remota del Servicio:



- (a) El Cliente debe disponer de una WAN proporcionada por BT. La WAN debe permanecer durante la duración del Servicio, ya que será utilizada por BT para realizar la gestión remota. O
 - (b) Si el Cliente no dispone de una WAN proporcionada por BT, deberá proporcionarse un enlace de gestión fijo entre el emplazamiento del Cliente y el centro de gestión de BT. Se aplicarán cargos adicionales por este enlace según lo acordado en un Pedido.
- 5.1.4 La prestación del Servicio depende de que el Cliente proporcione una descripción/inventario completo y actualizado de la infraestructura LAN o CPE aplicable. Si el Cliente no puede proporcionar esta información, BT proporcionará Servicios de consultoría (con un cargo adicional que se acordará en un Pedido) para obtener la información.
- 5.1.5 El Cliente es responsable del suministro, la instalación, la configuración, el funcionamiento, la supervisión y el mantenimiento de los equipos y los cables conectados al Servicio pero no suministrados por BT. Esto incluye cualquier equipo que el Cliente necesite para llevar a cabo su propia gestión de la red, si la gestión no es proporcionada por BT. BT no se compromete a la interoperabilidad de dichos equipos y cables con cualquier CPE o Servicio suministrado por BT.
- 5.1.6 El Cliente es responsable de garantizar que obtiene el número adecuado de licencias de Usuario y de software para la duración del Servicio.
- 5.1.7 A menos que el Cliente haya solicitado la Gestión de la Configuración, el Cliente es responsable de
- (a) crear las direcciones IP necesarias para la gestión de la red LAN (incluida la telefonía IP); y
 - (b) utilizar el software adecuado para hacer copias de seguridad, almacenar, archivar y mantener todas las configuraciones.
- 5.1.8 El Cliente será responsable de garantizar la compatibilidad de cualquier aplicación que desee utilizar con el Servicio, excepto las aplicaciones proporcionadas por BT.
- 5.1.9 Cualquier cambio propuesto en la ubicación del CPE requiere el consentimiento de BT y puede requerir un estudio del emplazamiento. Cualquier cambio de ubicación del CPE y el correspondiente estudio del emplazamiento conllevará cargos adicionales según lo acordado en un Pedido.
- 5.1.10 Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, el Cliente es responsable de mantener una copia de la última configuración del CPE para permitir la recarga en caso de fallo del hardware.
- 5.1.11 El Cliente autoriza a BT a llevar a cabo todos los ejercicios de verificación de datos necesarios, incluida la revisión de la información contenida en cualquier sistema de BT, que sean razonablemente necesarios para respaldar cualquier cambio en el Servicio.
- 5.1.12 El Cliente reconoce que, tras un estudio del emplazamiento de la LAN inalámbrica, cualquier cambio en la disposición del alojamiento que pueda producirse en el emplazamiento o en la zona circundante puede afectar a la transmisión de las ondas electromagnéticas utilizadas por la LAN inalámbrica, y BT no tiene ninguna responsabilidad por cualquier fallo en la prestación, el mantenimiento o la reparación del Servicio que resulte de dicho cambio.
- 5.1.13 El Cliente se compromete a cooperar en el diagnóstico de las Incidencias llevando a cabo cualquier rutina de diagnóstico y prueba solicitada por BT o incluida en las instrucciones del fabricante, y permitiendo a BT llevar a cabo pruebas de diagnóstico remotas cuando sea necesario.
- 5.2 Responsabilidades Específicas del Cliente de Voz**
- 5.2.1 El Cliente es responsable de:
- (a) la integración de las características y funcionalidades del Servicio de telefonía IP proporcionado por BT con cualquier solución que no sea proporcionada por BT. BT se reserva el derecho a cobrar por cualquier trabajo de integración necesario que realice;
 - (b) la instalación y el mantenimiento de cualquier Softphone o teléfono inalámbrico proporcionado por BT como parte del Servicio;
 - (c) el suministro y mantenimiento, si procede, de su propio entorno de aplicaciones; y
 - (d) el mantenimiento de cualquier antivirus u otro software de seguridad aplicable al Servicio cargado, incluidas las nuevas actualizaciones y parches de software.
- 5.2.2 Además de las responsabilidades del Cliente establecidas en el apartado 5.2.1, si BT proporciona el Servicio de telefonía IP a través de una WAN y/o LAN que no sea mantenida por BT, el Cliente será responsable de:
- (a) el diseño, la configuración, la implementación, el mantenimiento y el soporte de la WAN y/o la LAN;
 - (b) garantizar que la WAN y/o la LAN puedan transportar tráfico sensible al tiempo real;
 - (c) mantener la integridad de extremo a extremo de la solución WAN y/o LAN y dar instrucciones al Proveedor o Proveedores de Servicios WAN y/o LAN para que trabajen con BT a fin de garantizar la calidad de voz de extremo a extremo; y



- (d) garantizar que su solución WAN y/o LAN se integre con el Servicio de telefonía IP proporcionado por BT, así como con cualquier otro elemento de la solución que no sea proporcionado por BT

5.3 Responsabilidades del Cliente Específicas de la LAN

Si BT proporciona una LAN, pero no la WAN asociada, el Cliente es responsable de

- (a) el diseño, la configuración, la implementación, el mantenimiento y el soporte de la WAN;
- (b) la integración de las características y la funcionalidad entre el Servicio LAN proporcionado por BT y la WAN; y
- (c) garantizar que la solución WAN se integre con la LAN proporcionada por BT y con cualquier otro elemento de la solución no proporcionado por BT. BT se reserva el derecho a cobrar por cualquier trabajo de integración necesario que realice.

5.4 Responsabilidades del Cliente de CPE

El Cliente es responsable de garantizar que el Equipo del Cliente proporcionado es adecuado para sus necesidades y compatible con el Servicio.

- (a) A menos que BT permita expresamente lo contrario, el Cliente acepta que todos los equipos, como routers, módems, adaptadores de terminal u otros dispositivos mediante los cuales se pueda realizar una conexión entre la WAN o la LAN del Cliente, o ambas, constituirán Equipo del Cliente y estarán sujetos a mantenimiento por parte de BT de acuerdo con los requisitos establecidos en el Pedido.
- (b) Si se suministra software en virtud de este Anexo de Servicio, el Cliente deberá conservar y almacenar dicho software para su uso futuro por parte de BT.
- (c) El Cliente proporcionará estanterías adecuadas para alojar los CPE y se asegurará de que todas las áreas que contengan CPE instalados permanentemente se mantengan en condiciones de limpieza.
- (d) El Cliente no apilará ningún equipo o material sobre el CPE y se asegurará de que esté correctamente ventilado en todo momento. El Cliente se asegurará de que haya una zona de trabajo razonable alrededor del CPE.
- (e) El Cliente utilizará el CPE de acuerdo con las instrucciones emitidas por su fabricante o por BT y no lo reparará, ajustará o modificará sin el consentimiento previo por escrito de BT. No obstante, el Cliente podrá realizar cambios de configuración de acuerdo con el procedimiento y los parámetros establecidos en cualquier documentación aplicable al CPE, y mantendrá a BT informada de dichos cambios.
- (f) Si el Cliente no ha solicitado una opción de mantenimiento, el Cliente es responsable de cualquier mantenimiento y BT no acepta ninguna responsabilidad por cualquier trabajo de este tipo, que se llevará a cabo por cuenta y riesgo del Cliente.

6 Cargos y Condiciones de Pago

- 6.1 Los Cargos serán los detallados en el Pedido y se pagarán de acuerdo con el Contrato.
- 6.2 A menos que BT especifique expresamente lo contrario, los cargos por el uso por parte del Cliente de la RTC o de las comunicaciones móviles para acceder al Servicio no están incluidos en los cargos por el Servicio. Si la red de acceso utilizada por el Cliente es proporcionada por BT, ésta cobrará las tarifas aplicables, según el contrato correspondiente. Sin embargo, si una llamada al Servicio se genera desde la red de otro operador autorizado, la llamada estará sujeta a los términos, condiciones y cargos de ese otro operador autorizado y el Cliente es responsable de pagar todos los cargos aplicables directamente al Proveedor de Servicios de telecomunicaciones correspondiente.

7 Internet

- 7.1 Si el Cliente utiliza el Servicio para acceder a Internet, el acceso y el uso de Internet son responsabilidad exclusiva del Cliente y están sujetos a todas las leyes aplicables. BT no es responsable de la información, el software, los Servicios u otros materiales obtenidos por el Cliente a través de Internet.
- 7.2 El Cliente reconoce que BT no tiene ningún control sobre la información transmitida a través del Servicio y que BT no edita, revisa ni modifica dicha información. BT excluye toda responsabilidad por cualquier información o material al que se pueda acceder utilizando el Servicio y por la transmisión o recepción de información de cualquier naturaleza. BT no será responsable de ningún bien (incluido el software) o Servicio proporcionado por terceros que se anuncie, venda o ponga a disposición de los Usuarios por medio del Servicio o en Internet.

8 Limitación de la Responsabilidad

Además de las disposiciones del Acuerdo:



- 8.1 BT no será responsable ante el Cliente, ya sea por contrato, agravio o de otro modo, de los actos u omisiones de otros Proveedores de Servicios de telecomunicaciones o de Internet (incluidas las autoridades de registro de nombres de dominio) o de las incidencias o fallos de sus equipos.
- 8.2 BT no será responsable de las incidencias causadas o de cualquier otro trabajo realizado por los mantenedores anteriores, ni de las interferencias causadas por otras partes que utilicen la misma tecnología y que no estuvieran presentes o fueran detectables en el momento de la inspección de la LAN inalámbrica.
- 8.3 Aunque BT pondrá un cuidado y una destreza razonables en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Anexo de Servicio de acuerdo con las disposiciones aplicables, no es posible garantizar que se eviten o detecten todos los casos de fraude, uso indebido, actividad no deseada o no autorizada o acceso a la Red del Cliente. Siempre que BT tenga conocimiento de que la seguridad se ha visto comprometida, podrá tomar cualquiera de las medidas especificadas en el Acuerdo con el fin de limitar cualquier otro caso de fraude, uso indebido, actividad no deseada o no autorizada o acceso a la red del Cliente. No obstante, BT no acepta ninguna responsabilidad por dichos incidentes ni por la información contenida en la red del Cliente, ya sea generada dentro de la red del Cliente o transmitida a ella desde Internet o de otro modo, ni por las pérdidas o los daños sufridos por el Cliente, incluida la corrupción o la destrucción de los datos contenidos en la red del Cliente que se produzcan como resultado de cualquier infracción de la seguridad, independientemente de la causa. El Cliente se responsabilizará del contenido y la aplicación de las políticas de seguridad diseñadas para evitar actividades o accesos no deseados o no autorizados a su red, así como de la implementación de un archivo de datos adecuado u otras actividades de mantenimiento que puedan minimizar el efecto de cualquier violación de la seguridad.

9 Terminación del Servicio

- 9.1 Si el Cliente rescinde el Servicio o cualquier parte del Servicio en cualquier Emplazamiento, antes del OSD, (que no sea por incumplimiento de BT), o si BT rescinde el Servicio o cualquier tipo de Servicio en un Emplazamiento en virtud de los términos del Acuerdo, BT podrá cobrar al Cliente por cualquier trabajo realizado, dinero gastado o compromisos adquiridos para satisfacer las necesidades del Cliente hasta el momento de dicha rescisión, inclusive, y por cualquier gasto incurrido en la retirada del Emplazamiento del CPE. BT también se reserva el derecho de revisar los cargos por el Servicio a los emplazamientos restantes, desde el OSD de cada emplazamiento.
- 9.2 Además de los gastos de cancelación establecidos en el Anexo de Servicios Generales, si el Cliente cancela el Servicio o cualquier tipo particular de Servicio en cualquier emplazamiento después de la fecha límite de entrega (salvo por incumplimiento de BT) o si BT lo hace, el Cliente deberá pagar:
- (a) Todos los Cargos de conexión o mantenimiento pendientes aplicables; y
 - (b) Los cargos a pagar por el resto del Periodo Mínimo de Servicio con respecto al mantenimiento de los equipos LAN asumidos de acuerdo con este Anexo; y
 - (c) Los Cargos de Terminación equivalentes al treinta y cinco (35) por ciento del total de los Cargos recurrentes y/o de mantenimiento pendientes de pago para el resto del Período Mínimo de Servicio, y
 - (d) cualquier coste incurrido por BT y detallado en el apartado 9.1.

10 Niveles de Servicio

Los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo de Servicios Generales se aplican al Servicio.

- 10.1 Para evitar dudas:
- (a) Los terminales de Telefonía IP están fuera del Límite de Gestión del Servicio de Telefonía IP.
 - (b) El SLA de Disponibilidad no está disponible en las ubicaciones. El objetivo de Disponibilidad, si lo hay, para cada Emplazamiento se especificará en el Pedido.
- 10.2 Las Categorías de Disponibilidad son:

LAN	Categoría
Con resiliencia (conmutadores/supervisores de doble núcleo y alimentación redundante)	Cat A
No hay resiliencia	Cat D

Telefonía IP	Categoría
Resiliencia total (servidores en clúster)	Cat A
Resiliencia Parcial (Resiliencia de la caja: Procesadores duales y discos duplicados)	Cat C
No hay resiliencia	Cat E



11 Tratamiento de Datos

- 11.1 Condiciones Aplicables. Las Partes acuerdan que está previsto que BT pueda recibir o tratar Datos Personales en nombre del Cliente en relación con el Servicio o como resultado de la prestación de este Servicio. Todos los Datos del Cliente están sujetos all Apartado de "Datos" establecida en el Acuerdo.
- 11.2 La naturaleza y la finalidad del Tratamiento de los Datos personales del Cliente por parte de BT implica el suministro de Servicios de comunicaciones unificadas gestionados en LAN y en locales gestionados mediante equipos OEM, incluidos routers y conmutadores. En cuanto al alcance del Tratamiento de los datos personales por parte de BT, ésta utiliza información de contacto básica relacionada con las siguientes actividades: entrega de hardware; instalación in situ; configuración de equipos; mantenimiento; gestión de solicitudes de cambio; supervisión de dispositivos, elaboración de informes e identificaciones y contraseñas controladas por BT cuando el/los contacto/s del Cliente acceden al portal de autoServicio. BT no tendrá acceso al contenido que el Cliente envíe por la red a través de este Servicio. BT no utiliza ningún otro dato personal más allá del necesario para el suministro, la garantía y la facturación.. En el caso de los Servicios opcionales, los aspectos adicionales del procesamiento de datos se describen en el Apéndice correspondiente.
- 11.3 Los tipos de Datos personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados o el Cliente serán:
 - sitio web o dirección IP.
 - nombre;
 - dirección;
 - número de teléfono;
 - dirección de correo electrónico;
 - puesto de trabajo;
 - nombre de la empresa;
 - registros de contacto;
 - ID de Usuario y contraseña para el portal de autoayuda
- 11.4 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Sujetos de Datos:
 - los empleados del Cliente;
 - los Clientes del Cliente o terceros; y
 - cualquier Sujeto de Datos (según el control del Cliente).
- 11.5 Las listas anteriores no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente se tratan.

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

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



Apéndice 1 de Anexo de Servicios de BT LAN Connect Global - BT One Enterprise Cisco

Si el Cliente lo selecciona según lo establecido en el Pedido, el Servicio BT One Enterprise Cisco formará parte del Anexo de Servicio y será de aplicación este Apéndice 1.

1 Definiciones y Abreviaturas

Además de todos los términos ya definidos en otras partes del Acuerdo, los términos en mayúsculas utilizados en este Apéndice 1 tendrán el siguiente significado:

"**BTEOC**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.1 de este Apéndice 1.

"**Cisco Unified Communications Manager**" o "**CUCM**" significa una IP-PBX basada en un servidor que utiliza el sistema operativo Linux y proporciona funciones de control de llamadas y aplicaciones de voz para redes empresariales.

"**Cisco Unified Communications Manager Business Edition**" o "**CUCMBE**" significa una versión de tamaño medio de CUCM que se ofrece como un sistema integrado todo en uno en un único servidor, adecuado para 1000 Usuarios o menos.

"**Cisco Unified Communications Manager Express**" o "**CUCME**" significa una centralita IP basada en IOS que ofrece funciones de control de llamadas y aplicaciones de voz.

"**CoS**" significa "**Clase de Servicio**".

"**Cliente Móvil**" significa el software cargado en el Dispositivo móvil del Usuario que permite transmitir el tráfico de voz y datos mediante redes GSM o WiFi (cuando estén disponibles). "**CRM**" significa Gestión de la Relación con el Cliente.

"**Dispositivo Móvil**" significa un teléfono móvil en el que está cargado el Cliente móvil. El Cliente adquiere el Dispositivo Móvil mediante un contrato independiente (que puede ser o no con BT) y cualquier cargo asociado es un asunto entre el Cliente y su MNO y no forma parte de este Acuerdo.

"**Dispositivo de Modo Único**" significa un Dispositivo Móvil que opera únicamente sobre la red móvil, es decir, GSM/ GPRS / 3G.

"**Dispositivo de Modo Dual**" significa un dispositivo móvil de modo dual de la lista de dispositivos aprobados que puede cambiar de Wi-Fi a GSM. Los Dispositivos de Modo Dual no se suministran como parte de este contrato y el Cliente puede adquirirlos por separado a BT o a terceros.

"**DCSP**" significa Punto de Código de Servicios Diferenciados.

"**GSM**" significa Sistema Global de Comunicaciones Móviles.

"**LAN inalámbrica**" o "**WLAN**" significa la transmisión de datos a través de ondas electromagnéticas utilizando CPE, incluyendo el punto de acceso y el equipo adaptador del Cliente.

"**Licencia de Empresa de Cisco**" significa un modelo de licencia basado en el Usuario que se proporciona con el Servicio de suscripción de comunicaciones unificadas y que permite al Cliente adquirir un paquete de opciones de aplicaciones de comunicaciones unificadas.

"**Licencia Cisco Unified Workspace**" significa un modelo de licencia basado en el Usuario que permite al Cliente adquirir un paquete de opciones de aplicaciones de comunicaciones unificadas.

"**Licencia Cisco User Connect**" significa un modelo de licencia basado en el Usuario que permite al Cliente adquirir opciones de aplicaciones de comunicaciones unificadas a la carta.

"**Lista de Dispositivos Aprobados**" significa la lista publicada por BT cada cierto tiempo en la que se detallan los dispositivos móviles adecuados para su uso con las aplicaciones de movilidad suministradas en virtud de este contrato.

"**Manual del Cliente**" significa el manual proporcionado al Cliente por BT que proporciona más información sobre BTEOC.

"**Módulo de Identidad del Suscriptor**" o "**SIM**" significa la tarjeta inteligente dentro de un teléfono móvil o celular.

"**MNO**" significa Operador de red móvil.

"**NAS**" significa Network Attached Storage (almacenamiento conectado a la red).

"**PSTN**" significa Red telefónica pública conmutada.

"**Servicio de Archivo y Restauración In situ**" significa Servicio descrito en el Apartado 3.5.2 del Anexo de Servicio global de BT LAN Connect.

"**Servicio de Asistencia de Software de Cisco**" significa un Servicio que puede ser adquirido por el Cliente por plazos (mínimos) de 1, 3 o 5 años y que permite a BT activar la suscripción de software de comunicaciones unificadas; y acceder a los recursos y Servicios técnicos en línea de Cisco en nombre del Cliente.

"**SIP**" significa Protocolo de Iniciación de Sesión.

"**Suscripción al Software de Comunicaciones Unificadas de Cisco**" significa a una suscripción que puede ser adquirida por el Cliente por plazos (mínimos) de 1, 3 o 5 años y que, si está activada y vinculada a un Servicio de Soporte de Software de Cisco, da derecho al Cliente a actualizaciones de software de acuerdo con el Apartado 5.1 de este Apéndice 1.



"SCCP" significa Skinny Client Control Protocol.

"SQL" significa Lenguaje de Consulta Estructurado.

"TAPI" significa Interfaz de Programación de Aplicaciones de Telefonía.

"Wi-Fi" significa la tecnología subyacente de WLAN basada en las especificaciones IEE 80211.

2 Resumen del Servicio BT One Enterprise Cisco

- 2.1 El Servicio BT One Enterprise Cisco ("**BTOEC**") permite el procesamiento, la conmutación y la transmisión de tráfico de voz, vídeo y datos mediante tecnología de telefonía IP de estándar abierto.
- 2.2 BT no garantiza ni acepta ninguna responsabilidad por la calidad de las llamadas de voz de telefonía IP que se realicen a través de cualquier red que no esté habilitada para transportar datos de CoS 1 del modelo de CoS 3 o Expedite Forwarding del modelo de CoS DSCP.

3 Componentes del Servicio BTOE

BT proporcionará al Cliente al menos uno de los siguientes cuatro componentes BTOEC:

- 3.1 Cisco Unified Communications Manager: CUCM es compatible con los puntos finales IP de Cisco que utilizan SCCP y SIP y puede integrarse con otras aplicaciones de UC para ofrecer funciones adicionales, como buzón de voz, mensajería unificada, centro de contacto, gestión de sesiones, conferencias y movilidad.
- 3.2 Cisco Unified Communications Manager Business Edition: CUCMBE puede integrarse con toda la gama de puntos finales IP y aplicaciones de UC para ofrecer funciones adicionales, como buzón de voz, mensajería unificada, centro de contacto, conferencias y movilidad.
- 3.3 Cisco Unified Communications Manager Express: CUCME es compatible con los puntos finales IP de Cisco que utilizan SCCP y SIP y puede admitir opciones de conectividad PSTN tradicionales utilizando líneas digitales y analógicas. CUCME también puede proporcionar integraciones con Clientes TAPI, tiene una opción de aplicación básica de distribución automática de llamadas y puede proporcionar una operadora automática integrada, buzón de voz y sistemas de respuesta de voz interactiva.

4 Funciones Adiciones del Servicio BTOEC

BT proporcionará al Cliente las siguientes funciones de Servicio adicionales para BTOEC si el Cliente las selecciona según lo establecido en el Pedido:

- 4.1 **Mensajería:**
 - 4.1.1 **Correo de Voz:** permite a los Usuarios gestionar la gestión de las llamadas y los mensajes de voz.
 - 4.1.2 **Mensajería Unificada:** un tipo de Servicio de correo de voz que proporciona una funcionalidad adicional al interactuar con el Cliente de correo electrónico del Usuario.
- 4.2 **Presencia:** permite publicar, recoger y supervisar el estado de los Usuarios (por ejemplo, "**en una llamada telefónica**", "**en una reunión**", "**ausente**", "**disponible**")
- 4.3 **Conferencias:** incluye una gama de capacidades de conferencias de voz, vídeo y web.
- 4.4 **Centro de contacto:** ofrece las tres funciones principales siguientes:
 - 4.4.1 La función de "**respuesta de voz interactiva**" permite interactuar con las personas que llaman a través de la multifrecuencia de doble tono (tonos generados al pulsar los números del teclado de un teléfono) o de la entrada de voz.
 - 4.4.2 La función de "**distribución automática de llamadas**" ofrece la posibilidad de encaminar y poner en cola las llamadas a los agentes de forma inteligente.
 - 4.4.3 La función de "**integración de telefonía informática**" permite la interacción con otras aplicaciones de escritorio basadas en Windows, como la consulta de bases de datos. Sin embargo, esto no se extiende a la integración completa de la telefonía informática con los sistemas CRM.
 - 4.4.4 También pueden incluirse otras funciones, como el centro de contacto basado en vídeo, el chat web y la integración con las redes sociales.
- 4.5 **Movilidad**
 - 4.5.1 Cuando se proporcionan aplicaciones de movilidad, BTOEC se ofrece como un Servicio de convergencia fijo-móvil gestionado por BT que permite la integración de la PBX empresarial y la infraestructura de voz fija con los dispositivos móviles de los Usuarios.
 - 4.5.2 El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:
 - (a) Es responsabilidad del Cliente descargar el Cliente Móvil en el Dispositivo Móvil del Usuario.
 - (b) Los Dispositivos Móviles proporcionados a los Usuarios por el Cliente soportarán otras aplicaciones proporcionadas por el Cliente que pueden requerir una descarga del Cliente y



una configuración de seguridad definida por el Cliente. BT no se hace responsable de los problemas derivados de la interacción entre el Cliente móvil y otras aplicaciones/Clientes co-residentes en el Dispositivo móvil.

- (c) En el caso de las soluciones de Modo Único, el Cliente es responsable de proporcionar los Dispositivos Móviles y las tarjetas SIM adecuados.
- (d) Para las soluciones de Modo Dual, el Cliente es responsable del suministro de Dispositivos de Modo Dual y tarjetas SIM adecuados.
- (e) El Cliente es responsable de garantizar que el contrato de Servicios móviles con su MNO sea compatible con un Servicio de convergencia fijo-móvil de BT.
- (f) En el caso de que los cambios se realicen en el Servicio móvil del Cliente bajo el contrato con su MNO, cualquier impacto sobre el Servicio de Movilidad proporcionado por BT bajo este Acuerdo atribuible a dichos cambios incurrirá en cargos adicionales para restablecer BTOEC.

4.6 La responsabilidad de BT en relación con el Servicio de Movilidad finaliza en el Software y el servidor instalados en las instalaciones del Cliente y en cualquier Dispositivo de Modo Dual proporcionado por BT en virtud del presente Contrato (el "Límite de Gestión del Servicio"). Esto incluye el aprovisionamiento, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta el límite de gestión del Servicio. Todas las aplicaciones suministradas por el Cliente (incluidas las suministradas por el Cliente en los Dispositivos móviles) y los Servicios utilizados junto con el Servicio de movilidad son responsabilidad del Cliente y están fuera del Límite de gestión del Servicio. El Cliente contratará directamente con el Proveedor del MNO la prestación del Servicio de movilidad y BT no será responsable de ningún fallo o incidencia del Servicio de movilidad.

4.7 **Grabación de Voz:** permite la captura de conversaciones, y también puede incluir interacciones de mensajería instantánea, contactos de correo electrónico, pulsaciones de teclas e introducción de datos entre el Cliente y sus Clientes.

4.8 Las aplicaciones de la Consola de Atención proporcionan la capacidad de gestionar varias llamadas de múltiples fuentes. Las características de la Consola de Operadora incluyen: control de llamadas, campo de la lámpara de ocupado y presencia, marcaciones rápidas e integración del directorio.

5 Actualizaciones de Licencias de Uso, Funciones y Suscripciones de Software.

5.1 El Cliente puede solicitar actualizaciones de software gratuitas para todas las aplicaciones de software cubiertas por las:

- (a) Las licencias de Cisco Unified Workspace; o
- (b) Licencias de Cisco User Connect,

siempre y cuando el Cliente tenga activada una suscripción de software de Cisco Unified Communications y el Servicio Cisco Unified Communications Essential Operate para todos los Usuarios con licencia. BT cobrará al Cliente por la instalación y configuración de cada actualización de software.

Tanto las licencias de Cisco User Connect como las de Cisco Unified Workspace son licencias de software perpetuas para las aplicaciones de comunicaciones unificadas de Cisco.

5.2 El Cliente es el único responsable de adquirir, activar y renovar:

- (a) Las licencias de Cisco Unified Workspace;
- (b) Licencias de Cisco User Connect;
- (c) Suscripciones de software de Cisco Unified Communications;
- (d) los Servicios esenciales de explotación de Cisco Unified Communications; y
- (e) Licencias de empresa de Cisco.

6 Calidad

6.1 La calidad del Servicio ("QoS") para BTOEC puede verse afectada si alguna de las redes que participan en la prestación del Servicio de extremo a extremo no está habilitada para la QoS, es decir, WLAN, LAN, WAN y Backhaul de datos, incluida la línea de banda ancha para teletrabajadores. Cuando no se haya creado una habilitación formal de la QoS, por ejemplo, la Clase de Servicio de Voz, el Cliente puede experimentar una calidad de voz variable en las llamadas.

6.2 BT no garantiza la calidad del Servicio de los dispositivos móviles cuando se utilizan los Servicios de colaboración cuando se conectan a través de Internet (fuera de la infraestructura LAN/WAN de BT).

7 Copia de Seguridad del Servidor de Aplicaciones IPT

7.1 Cuando el Cliente haya contratado el Servicio de archivo y restauración in situ, BT configurará las aplicaciones con funcionalidad de copia de seguridad incorporada para que realicen una copia de seguridad en el servidor de almacenamiento conectado a la red que se suministra con el Servicio de archivo y restauración in situ.



- 7.2 Cuando el Cliente desee realizar una copia de seguridad de una aplicación que no disponga de funcionalidad de copia de seguridad incorporada, el Cliente será responsable de asegurarse de que suministra y licencia el software de copia de seguridad necesario y el software de agente de Servicio SQL para respaldar las copias de seguridad de las aplicaciones de IPT.
- 7.3 Cuando el Cliente solicite a BT que instale y configure el software de copia de seguridad suministrado por el Cliente, BT lo hará, pero se pagará un cargo adicional según lo acordado en un Pedido.
- 7.4 El Cliente es responsable de la gestión y actualización durante la vida útil de cualquier software de copia de seguridad suministrado por el Cliente en los servidores de aplicaciones IPT.
- 7.5 El Cliente proporcionará un software antivirus con licencia completa para los servidores de copia de seguridad de IPT.

8 Integración del Sistema

- 8.1 Cuando la integración del sistema no sea proporcionada por BT, el Cliente será responsable de proporcionar su propio servidor proxy cuando se requiera un acceso transparente pero controlado a Internet. El Cliente debe asegurarse de que cada interfaz redireccionable en el lado "privado" del diseño pueda ser direccionada desde el conjunto de direcciones y la política del Cliente.
- 8.2 El Cliente es responsable de proporcionar los detalles de los Usuarios que tienen y no tienen acceso a BTEOC.
- 8.3 El Cliente es responsable de garantizar que se realicen pruebas de seguridad del sistema.



Apéndice 2 – Servicio en la Cloud de LAN Connect

Si el Cliente lo selecciona según lo establecido en el Pedido, el Servicio en la nube de LAN Connect formará parte del Servicio y será de aplicación este Apéndice 2.

1 Definiciones y Abreviaturas

"**Cisco Meraki**" o "**Proveedor de BT**" significa Cisco Meraki, una corporación de San Francisco, que tiene su sede principal en 500 Terry A Francois Boulevard, CA 94158, Estados Unidos de América

"**Cortafuegos**" significa un dispositivo de hardware junto con cualquier software asociado, diseñado para evitar el acceso no autorizado a su LAN.

"**Cortafuegos de Estado**" significa un cortafuegos que hace un seguimiento del estado de las conexiones de red que pasan por él.

"**Controlador de LAN Connect Cloud**" tiene el significado indicado en el apartado 3.2.1.

"**CPE de LAN Connect Cloud**" significa puntos de acceso, conmutadores de LAN opcionales y dispositivos de seguridad.

"**Datos Anonimizados**" significa los datos en los que la información que identifica a un individuo no es visible para el Cliente.

"**Dispositivo(s) de Usuario**" significa cualquier equipo, incluido cualquier ordenador, smartphone o tableta, utilizado por el Cliente en relación con el Servicio en la nube de LAN Connect.

"**Estudio de Radiofrecuencia**" significa un estudio realizado por BT, normalmente in situ, para establecer el número de Puntos de Acceso necesarios para proporcionar la cobertura de radio requerida para la prestación del Servicio LAN Connect Cloud. El estudio de radiofrecuencia también establece el tipo de puntos de acceso necesarios y dónde deben estar ubicados.

"**Información de los Dispositivos de Usuario**" significa la información sobre los Dispositivos de Usuario que se conectan a la LAN del Cliente, como las direcciones MAC, los nombres de los dispositivos, los tipos de dispositivos, los sistemas operativos, la información de geolocalización y la información transmitida por los dispositivos cuando intentan acceder o descargar datos o contenidos (por ejemplo, nombres de host, protocolos, números de puerto y direcciones IP) a través de la LAN.

"**Panel**" significa la interfaz web de LAN Connect Cloud utilizada para acceder al Controlador de LAN Connect Cloud.

"**Punto de Acceso**" o "**AP**" significa un dispositivo que permite a los dispositivos inalámbricos conectarse a una red por cable utilizando los estándares Wi-Fi.

"**Servicios de Host**" significa servidores de archivos, impresoras, aplicaciones, etc. conectados a la red del Cliente.

"**Tráfico del Cliente**" significa los datos que pasan entre el Dispositivo del Usuario y los Servicios del Host.

2 Resumen del Servicio de Cloud LAN Connect

- 2.1 BT proporcionará al Cliente un Servicio en la nube LAN Connect, compuesto por:
 - 2.1.1 Todos los componentes del Servicio establecidos en el Apartado 3, tal y como se detalla en el Pedido; y
 - 2.1.2 Cualquiera de las opciones de Servicio establecidas en el Apartado 4 y las opciones de Servicio adicionales establecidas en el apartado 5 que sean seleccionadas por el Cliente según lo establecido en el Pedido (el "Servicio en la nube LAN Connect").
- 2.2 El Servicio en la nube de LAN Connect es un Servicio de red y LAN inalámbrica controlado por la nube que proporciona:
 - (a) a los Clientes visibilidad y, cuando se permita, control de los Usuarios de la red, sus Dispositivos de Usuario y sus aplicaciones a través de un Panel de Control; y
 - (b) Usuarios con acceso inalámbrico a la LAN del Cliente y a la WAN conectada.
- 2.3 BT diseñará y configurará el Servicio en la nube LAN Connect de acuerdo con los detalles establecidos en el Pedido.
- 2.4 BT proporcionará al Cliente los siguientes Servicios de gestión de forma estándar: Gestión del proyecto con gestor de proyectos basado en el escritorio de BT, diagnóstico rápido de averías, entrega a tiempo y, si lo recomienda BT, un estudio de radiofrecuencia por emplazamiento.
- 2.5 La reparación de incidencias estándar para el CPE relacionado con el Servicio en la nube BT LAN Connect funciona entre las 8 y las 17 horas (9 horas) de un día hábil. BT pretende llegar al Sitio una vez que Cisco Meraki haya proporcionado la pieza. Cisco Meraki enviará las piezas al emplazamiento en el plazo de un (1) día hábil a partir de la notificación de un dispositivo defectuoso. Como alternativa, el Cliente también puede seleccionar el Servicio opcional Meraki Now, tal y como se establece en el Apartado 4.4.



- 2.6 BT cobrará al Cliente por cualquier actualización de capacidad y dichos cargos se acordarán en un Pedido antes de la implementación de las actualizaciones.

3 Componentes del Servicio de Cloud LAN Connect

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

3.1 Puntos de Acceso

3.1.1 BT proporcionará Puntos de Acceso que servirán como punto de conexión entre el Dispositivo de Usuario y la red cableada. Los Usuarios del Cliente deben estar dentro del rango de radio de un Punto de Acceso para permitir el acceso inalámbrico a la LAN del Cliente.

3.1.2 Los Puntos de Acceso establecerán una conectividad segura con el Controlador de la Nube de LAN Connect a través de Internet. El Cliente se asegurará de que los Puntos de Acceso puedan comunicarse con el Controlador de LAN Connect Cloud de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por BT.

3.2 LAN Connect Cloud Controller

3.2.1 BT proporcionará un LAN Connect Cloud Controller que es una infraestructura de gestión y control centralizada que proporciona visibilidad de la Red del Cliente y es una interfaz para todas las actividades de configuración.

3.2.2 El CPE de LAN Connect Cloud utilizará una conexión segura a Internet, tal y como se establece en el apartado 3.1.2 de este Apéndice, para comunicarse con el Controlador de LAN Connect Cloud. La conexión será "fuera de banda", lo que significa que cualquier tráfico de gestión está separado de cualquier tráfico del Cliente. El tráfico de gestión puede incluir datos de autenticación en función de las opciones seleccionadas por el Cliente.

3.2.3 El Cliente no transmitirá el tráfico del Cliente a través del Controlador en la nube de LAN Connect.

3.3 Panel de Control

3.3.1 BT proporcionará acceso a un Panel de control que proporcionará visibilidad de sólo lectura de la Red del Cliente (incluida la visibilidad de los Usuarios de la red, sus dispositivos y las aplicaciones que utilizan) y una interfaz para las actividades de configuración permitidas.

3.3.2 El Cliente podrá llevar a cabo las siguientes actividades a través del Cuadro de Mando:

- (a) ejecutar diagnósticos en tiempo real basados en la web;
- (b) ver informes;
- (c) acceder a análisis detallados;
- (d) supervisar el Servicio en la nube de LAN Connect; y
- (e) permitir el acceso de visitantes (acceso de invitados).

3.3.3 BT proporcionará información de gestión e informes del Servicio en la nube de LAN Connect que se limitarán a los informes disponibles a través del Panel.

3.4 Licencias

3.4.1 BT proporcionará una licencia con todos los CPE de LAN Connect Cloud proporcionados como parte del Servicio LAN Connect Cloud. El CPE de LAN Connect Cloud sólo funcionará una vez que BT registre la licencia en el controlador de LAN Connect Cloud.

3.4.2 Si el Cliente opta por adquirir licencias adicionales durante el Contrato, BT notificará al Cliente los cargos adicionales y ampliará la fecha de renovación de la licencia para todos los Dispositivos de Usuario.

3.4.3 El Cliente podrá adquirir una renovación de licencia de BT. Si el Cliente opta por no renovar una licencia, ya no podrá utilizar el Dispositivo de Usuario asociado a la licencia.

3.4.4 El Cliente cancelará los Servicios en la nube de LAN Connect asociados a una licencia, incluidos los Servicios de gestión, si no tiene intención de renovar una licencia, de acuerdo con el Apartado 12.1 del Acuerdo.

3.4.5 BT notificará al Cliente la fecha de caducidad de las licencias a través del Panel.

4 Opciones de Servicio en la Cloud LAN Connect

BT proporcionará al Cliente cualquiera de los siguientes Servicios en la Nube de LAN Connect opcionales que se establezcan en cualquier Pedido aplicable y de acuerdo con los detalles y los Cargos adicionales aplicables que se establezcan en dicho Pedido:

4.1 Conmutadores LAN



- 4.1.1 Si el Cliente lo selecciona, BT proporcionará los Conmutadores LAN que proporcionan la conectividad posterior a los Servicios de host y la energía necesaria para que los Puntos de acceso funcionen.
- 4.1.2 Los conmutadores LAN establecerán una conectividad segura con el controlador de la nube de LAN Connect a través de Internet. El Cliente se asegurará de que los Conmutadores LAN puedan comunicarse con el Controlador de la nube de LAN Connect de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por BT.
- 4.2 **Dispositivos de Seguridad/ WAN**
- 4.2.1 Si el Cliente lo selecciona, BT proporcionará dispositivos de seguridad/ WAN que incluyen cortafuegos que controlan el tráfico de red entrante y saliente. Los dispositivos de seguridad/ WAN establecerán una conectividad segura con el controlador de la nube de LAN Connect a través de Internet.
- 4.2.2 El Cliente se asegurará de que los Dispositivos de seguridad/ WAN puedan comunicarse con el Controlador en la nube de LAN Connect de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por BT.
- 4.2.3 Cada dispositivo de seguridad/ WAN admitirá cortafuegos de estado y prevención de intrusiones integrada (IPS) para proteger las redes. El alcance de las funciones de seguridad admitidas vendrá determinado por la licencia suministrada. La capacidad de cortafuegos está disponible con la licencia de empresa. Las funciones de seguridad más avanzadas se proporcionan con la licencia de seguridad avanzada.
- 4.2.4 Cada dispositivo de seguridad soportará Servicios WAN definidos por software.
- 4.2.5 El Cliente tendrá visibilidad sobre cada dispositivo de seguridad a través del panel de control.
- 4.2.6 En relación con las funciones de seguridad, BT:
- (a) implementará estas características con los ajustes de configuración por defecto, incluidas las listas de firmas estándar. BT no será responsable de evaluar estas firmas en función de los requisitos empresariales del Cliente de antemano;
 - (b) desactivar las firmas adecuadas (o grupos de firmas, si es necesario) si el Cliente avisa a BT de un conflicto con el tráfico comercial legítimo del Cliente. Aparte de esta excepción, BT no realizará cambios en la lista de firmas estándar;
 - (c) no proporcionará supervisión proactiva ni alertas para estas funciones;
 - (d) no será responsable de ninguna consecuencia derivada de:
 - (i) la especificación errónea de los requisitos de seguridad del Cliente;
 - (ii) las consecuencias imprevistas de unos cambios de configuración correctamente especificados e implementados.
- 4.2.7 Si BT acepta una solicitud del Cliente para modificar los parámetros de aplicación de nuevas firmas en el modo de "bloqueo", para dar una mayor o menor sensibilidad a los ataques, el Cliente acepta la responsabilidad por el aumento del riesgo de falsos positivos (bloqueos al tráfico legítimo) o el aumento del riesgo de falsos negativos (ataques que no se detectan).
- 4.2.8 BT no puede garantizar que las funciones de seguridad funcionen sin incidencias ni interrupciones, ni que intercepten o desactiven todas las amenazas; por ejemplo, malware, intentos de piratería externa o uso indebido por parte del Usuario.
- 4.3 **Autoinstalación del CPE de LAN Connect Cloud.**
- 4.3.1 Si el Cliente lo selecciona, esta opción le permite instalar el CPE de LAN Connect Cloud sin necesidad de que un ingeniero de BT se encuentre in situ. Esta opción sólo se aplicará cuando BT proporcione el CPE de LAN Connect Cloud y no se aplicará a ningún otro CPE que BT proporcione en virtud de este Acuerdo.
- 4.3.2 BT seguirá siendo responsable de la configuración de cualquier CPE de la Nube de Conexión LAN proporcionado como parte del Servicio de la Nube de Conexión LAN.
- 4.4 **Meraki Now.**
- Meraki Now ofrece las siguientes opciones de envío de equipos que están disponibles con un coste adicional:
- (a) **"Meraki Now 24x7x2"**: siendo un Servicio de sustitución de piezas por adelantado basado en un tiempo de respuesta de dos horas durante veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana;
 - (b) **"Meraki Now 24x7x4"**: es un Servicio de sustitución de piezas por adelantado basado en un tiempo de respuesta de cuatro horas durante veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.
 - (c) **Meraki Now 8x5x al siguiente día hábil**: se trata de un Servicio de piezas de repuesto por adelantado en el que -cuando esté disponible la entrega al siguiente día hábil- se enviará una pieza de repuesto por adelantado el mismo día para que llegue al siguiente día hábil, siempre que tanto la llamada como el diagnóstico y la determinación del hardware defectuoso por parte de BT y el Proveedor de



CPE de BT se hayan realizado antes de las 15:00 horas (hora local). En el caso de las solicitudes posteriores a las 15:00 horas (hora local), la pieza de sustitución anticipada se enviará el siguiente día hábil. En caso de que no sea posible la entrega al siguiente día hábil, se realizará el envío en el mismo día. En el caso del envío en el mismo día, la pieza de sustitución anticipada se enviará desde la ubicación del depósito de Servicio ese mismo Día hábil, siempre que la determinación del fallo del hardware por parte de BT y del Proveedor de CPE de BT se haya realizado antes de las 15:00 horas (hora local). Las determinaciones que se produzcan después de las 15:00 (hora local) se enviarán el siguiente Día hábil.

- 4.5 **Otras opciones.** BT también puede proporcionar al Cliente los siguientes Servicios adicionales sujetos a cargos adicionales que se acordarán en un Pedido: Solicitudes de Servicio Simple, Servicios Profesionales, Gestión de Incidencias Estándar y asunción de la gestión y mantenimiento de los Equipos Existentes del Cliente.

5 Servicios Asociados y Terceros

5.1 Acceso de Invitados

BT proporcionará el Acceso para Invitados que permite a los Usuarios autorizados acceder a la LAN inalámbrica del Cliente para poder conectarse a Internet. El Acceso para Invitados estará sujeto a los términos y condiciones del Acceso para Invitados y a los términos y condiciones de BT Wi-Fi o Internet Connect, dependiendo del producto de acceso que seleccione el Cliente.

5.2 Equipo del Cliente

5.2.1 El Cliente puede solicitar a BT que se haga cargo de la gestión y el mantenimiento del equipo WLAN existente del Cliente gestionado en la nube. Esto estará sujeto a los términos y condiciones de los equipos existentes del Cliente establecidos en el Anexo de Servicios Generales.

5.2.2 El Cliente dispondrá de los siguientes Servicios que se conectarán al Servicio en la nube de LAN Connect y que son necesarios para que el Servicio en la nube de LAN Connect funcione, y se asegurará de que estos Servicios cumplan los requisitos técnicos mínimos especificados por BT:

5.2.2.1 Conexión a Internet

- i. El Cliente proporcionará una conexión a Internet para poder utilizar el Servicio en la nube de LAN Connect. La conexión a Internet puede ser la proporcionada por BT o la proporcionada por el Cliente.
- ii. El Cliente se asegurará de que todas las reglas del cortafuegos permiten que el CPE de LAN Connect Cloud se conecte a Internet.

5.2.2.2 Alimentación a través de Ethernet ("PoE")

- i. El Cliente será responsable de proporcionar una PoE adecuada que se ajuste a IEEE 802.3af / 802.3at, cuando BT no proporcione PoE para los Dispositivos de Usuario.

6 Características del Servicio de Cloud LAN Connect

6.1 El Proveedor de BT puede introducir nuevas funciones de LAN Connect Cloud de vez en cuando que estarán disponibles para todos los Clientes con un CPE de LAN Connect Cloud adecuado.

6.2 Es posible que el Cliente tenga que reiniciar cualquier Dispositivo de Usuario dependiente para garantizar la continuidad del Servicio LAN Connect Cloud cuando BT introduzca nuevas funciones. El Cliente puede perder el Servicio de LAN Connect Cloud si un Dispositivo de Usuario no se reinicia cuando es necesario.

7 Tratamiento de Datos

7.1 Además de las disposiciones sobre "Tratamiento de datos" establecidas en el Anexo de Servicios, el Cliente reconoce que al utilizar el Servicio en la nube LAN Connect puede recopilar datos de los Dispositivos de Usuario que se conectan a su LAN. Esto puede dar lugar a la transferencia de datos a BT y/o sus Proveedores para su tratamiento y almacenamiento, incluidos los datos que pueden clasificarse como Datos personales (colectivamente, "Datos del Cliente"). BT y/o su(s) subencargado(s) puede(n) tratar y almacenar la Información de los dispositivos de los Usuarios en nombre del Cliente para que éste pueda supervisar el uso y el rendimiento de su LAN y ejercer el control (como la configuración del tráfico de la red) sobre el tráfico que pasa por su LAN.

7.2 El Servicio permitirá a los Clientes recopilar las direcciones MAC de los Dispositivos habilitados para Wi-Fi que se encuentren dentro del alcance de su LAN inalámbrica. BT y/o sus Proveedores no almacenarán estas direcciones MAC en sus servidores, salvo de forma anonimizada, a menos que un Usuario decida conscientemente conectar su Dispositivo a un Punto de Acceso. El Cliente no almacenará estas direcciones MAC en su CPE de la LAN y/o en sus servidores, salvo de forma anonimizada. El Cliente es el único



responsable de la configuración de sus Puntos de Acceso para la transferencia de las direcciones MAC a su CPE LAN y/o servidores y de lo que ocurra con las direcciones MAC después de dicha transferencia.

8 Exclusiones

Las siguientes disposiciones, establecidas en el Anexo de Servicio para BT LAN Connect Global, están excluidas del Servicio LAN Connect Cloud:

- (a) Archivo de configuración de software activo;
- (b) Gestión de incidencias mejorada y supervisión de puertos críticos;
- (c) Informes de rendimiento;
- (d) Gestión remota, a menos que se haya seleccionado el Servicio estándar de gestión de incidencias; y
- (e) Niveles de Servicio y créditos de Servicio relacionados.

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