Condiciones adicionales para los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*)

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Interoute One Voice proporciona números telefónicos para recepción de llamadas y servicios de terminación de llamadas de voz a destinos nacionales e internacionales (el "Servicio").

2. DEFINICIONES

En este Anexo, los términos que aparecen destacados con las iniciales en mayúsculas tendrán los siguientes significados:

"Cargos" significa las tarifas por minuto según destino, o la Cuota mensual, según se describen en este Anexo, así como las Cuotas de instalación y los precios que se establezcan, en su caso, en la Orden de Pedido del Servicio y/o en la Tabla de Tarifas;

"Condiciones Adicionales" significa este Anexo, incorporado como parte integrante del Contrato Marco, donde se describen los productos y/o Servicios que Interoute va a suministrar;

"Cuota Mensual" tendrá el significado recogido en el Anexo 1, y, en el caso de los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*), incluye todos los consumos mensuales variables;

"Equipo de admisión de llamadas" (Gateway) es el dispositivo que conecta la red de voz por IP de Interoute con la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC);

"Licencia de Interoute" significa cualquier licencia, autorización, inscripción en registro o permiso que sean concedidos a Interoute por el Regulador Competente;

"Llamadas Internas (On Net)" significa las llamadas entre dos o más Instalaciones del Cliente conectados a la Red de Interoute utilizando un número telefónico previamente notificado a Interoute;

"Llamadas Nacionales" significa las llamadas destinadas a números móviles o fijos correspondientes a una zona geográfica situados en el mismo país donde se está prestando el Servicio, con las excepciones previstas en la Cláusula 3 de este Anexo 2;

"Números" significa los números nacionales geográficos descritos a continuación en la Cláusula 3.2;

"Números No Geográficos" o "NNGs" son los números telefónicos disponibles para su contratación por parte del Cliente que no están asignados a una ubicación geográfica concreta. Quien realice la llamada tendrá asignado un número de contacto que no proporciona a quien llama indicación alguna acerca de la ubicación geográfica de la línea a la que está llamando, en lugar de estar asignados a un determinado circuito o línea telefónica,. El propietario del número NNG puede redirigirlo en cualquier momento a cualquier otro número telefónico, ya sea móvil, internacional, o incluso a otro NNG, lo cual le permite recibir llamadas mientras está desplazándose, o en diferentes lugares en diferentes momentos, o incluso simultáneamente;

"Países con Presencia de Red Propia Confirmada (On-net)" significa Austria, Bélgica, Francia, Finlandia, Alemania, Irlanda, Italia, Países Bajos, España, Suecia y Suiza, Reino Unido y Estados Unidos de América;

"Plan de Numeración Nacional" significa el plan de numeración nacional vigente en país del que proceden los números correspondientes;

"Plataforma de Voz" significa la arquitectura de telecomunicaciones compuesta por Equipos de admisión de llamadas de Interoute y conmutadores de voz IP (*soft switches*). Ni el circuito de acceso ni los Equipos del Cliente se consideran incluidos en la Plataforma de Voz.

"Puerto" significa una conexión física o lógica con la infraestructura de conmutación de Interoute;

"Punto de Terminación de Red de Interoute" significa el punto en el cual la Red de Interoute termina en el lado de ésta a través del cual el Cliente se conecta a dicha Red;

"Regulador Competente" significa cualquier entidad gubernamental u organismo regulador responsable de la regulación de los Servicios o números proporcionados por Interoute al Cliente al amparo de este Contrato;

"RTPC" o "PSTN" significa la Red Telefónica Pública Conmutada;

"Servicios de Tarifación Especial Restringidos" significa los servicios de tarificación especial que ofrecen entretenimiento para adultos, servicios de chat, televoto para televisión, u otros similares;

"Tabla de Tarifas" significa la tabla de tarifas adjunta a la Orden de Pedido (con las modificaciones que vayan aplicándose a lo largo del tiempo conforme a lo previsto en este Contrato) donde se detallan las tarifas por minuto aplicables a los destinos disponibles en ese momento;

"Troncal Centralizado" significa el caso en que una única conexión de voz lógica o circuito troncal de enlace conectados a una única Instalación del Cliente proporciona el Servicio de voz para empresas de Interoute (*Enterprise Voice Service*) a varias Instalaciones del Cliente situadas en diferentes lugares;

“Usuario” significa el usuario final propiamente dicho del Servicio;

Todos los otros términos que aparecen con la inicial en mayúscula tendrán el significado indicado en el Anexo 1.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1 Servicio de terminación de llamadas Interoute One

- 3.1.1 Interoute proporcionará al Cliente servicios de terminación de llamadas (o voz) salientes a destinos nacionales e internacionales, con las excepciones que se detallan a continuación.
- 3.1.2 Interoute no garantiza la terminación de llamadas a (i) servicios de emergencia en aquellos casos en que el Usuario se encuentre fuera de los Países con Presencia de Red Propia Confirmada (*On-net*) (ver cláusula 3.3), (ii) Servicios de Tarificación Especial Restringidos; ni a (iii) destinos no incluidos en la Tabla de Tarifas.

3.2 Servicio de Número Entrante

- 3.2.1 Interoute pondrá a disposición del Cliente Números fijos nacionales geográficos para recepción de llamadas en aquellos países donde Interoute presta este tipo de servicio.

El Cliente podrá solicitar más adelante a Interoute la asignación de Números adicionales, mediante la firma de la correspondiente Modificación de Pedido.

- 3.2.2 Interoute podrá retirar o reasignar Números si lo considera razonable o en caso de que:
- el Cliente incumpla sus obligaciones contractuales;
 - este Contrato quede rescindido o resuelto;
 - sea necesario hacerlo debido a algún cambio en el correspondiente Plan de Numeración Nacional;
 - así lo ordene o recomiende el Regulador Competente, un proveedor autorizado, o algún organismo regulador.

En caso de que Interoute tuviera intención de retirar o reasignar cualquier Número conforme a lo previsto en esta Cláusula, realizará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial, a fin de notificarlo previamente al Cliente.

3.3 Servicios de emergencia

- 3.3.1 El Servicio permitirá a los Usuarios situados dentro de los Países con Presencia de Red Propia Confirmada (*On-net*) realizar llamadas a números de servicios de emergencia. El Cliente informará a Interoute de la ubicación inicial de cada Usuario del Servicio, y será también responsable de notificar a Interoute cualquier cambio posterior en la ubicación del Usuario con respecto a la registrada originalmente con Interoute para ese Usuario.
- 3.3.2 Para el acceso a servicios de emergencia a través del servicio Interoute One Voice fuera de los Países con Presencia de Red Propia Confirmada (*On-net*), Interoute procurará garantizar, en la medida en que resulte factible desde el punto de vista técnico, que el Usuario pueda acceder a servicios de llamada de emergencia a través de los Equipos de admisión de llamadas proporcionadas por Interoute siempre que el Usuario lo necesite, e intentará proporcionar información sobre la ubicación del llamante en las llamadas a servicios de emergencia, siempre y cuando el Cliente:
- garantice que esté instalada y funcionando una línea telefónica de RTPC (Red Telefónica Pública Conmutada) en el lugar donde Interoute proporcione el servicio durante todo el período de vigencia del Contrato. Esa línea telefónica deberá reservarse exclusivamente para llamar a servicios de emergencia a través del Servicio. Sin esa línea telefónica de RTPC, el Servicio no puede garantizar las llamadas a servicios de emergencia;
 - comunique a Interoute una dirección local válida para cada Usuario del Servicio; y

Condiciones adicionales para los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*)

- c) realice todos los trámites adicionales necesarios para que los Usuarios puedan acceder a esos servicios de emergencia.

Interoute declina toda responsabilidad ante el Cliente por las consecuencias o circunstancias que pudieran derivarse de la imposibilidad de acceder a servicios de emergencia a través del servicio Interoute One Voice fuera de los Países con Presencia de Red Propia Confirmada (*On-net*), y el Cliente renuncia expresamente a cualquier posible reclamación o actuación judicial contra Interoute por este motivo.

- 3.3.3 El Cliente que contrate un Servicio de Troncal Centralizado acepta asumir íntegramente la responsabilidad de garantizar el encaminamiento de todas las llamadas de emergencia hacia Interoute añadiéndoles el prefijo nacional correspondiente al país donde se origina la llamada, en formato internacional.

3.4 Prevención de fraudes

- 3.4.1 El Cliente se encargará de garantizar el adecuado mantenimiento preventivo y de la debida monitorización y protección de su red y sus sistemas, conforme a las Buenas Prácticas Aceptadas en el Sector, con objeto de impedir (i) el uso no autorizado de los Servicios; o (ii) el acceso no autorizado a la red de Interoute.

Esas Buenas Prácticas Aceptadas en el Sector incluyen, entre otras, las siguientes medidas: 1) Proteger todo el equipamiento de telefonía tras un cortafuegos (*firewall*), 2) Cambiar los valores predeterminados de todas las contraseñas y números de identificación personal (PINs), 3) Garantizar que las contraseñas y PINs utilizados no sean demasiado sencillos (por ejemplo, formados por dígitos o letras consecutivos, o demasiado cortos), 4) Garantizar que a todos los dispositivos de usuario final de Voz por IP se les exija autenticación ante el sistema de telefonía antes de otorgarles acceso para realizar o recibir llamadas 5) Garantizar que el acceso de administrador o para gestión no sea público, que no pueda realizarse por Wi-Fi, y, preferiblemente, que sólo esté disponible desde determinadas direcciones IP de origen. 6) Conceder acceso de administrador o para gestión a una lista muy limitada de personas, 7) Garantizar que todos los dispositivos estén actualizados con los parches de seguridad más recientes, 8) Garantizar que todas las funciones de telefonía que no se utilicen estén desactivadas para los usuarios finales (por ejemplo, deshabilitar el desvío de llamadas, la transferencia de llamadas y la emisión de llamadas desde el buzón de voz, si no se necesitan).

- 3.4.2 El Cliente estará obligado a pagar todas las Tarifas y Cargos derivados de cualquier consumo o actividad que se realice a través de su cuenta en relación con los Servicios, lo que incluye, para evitar dudas, los cargos derivados del uso fraudulento o no autorizado de los Servicios a través de la cuenta del Cliente (tanto si el responsable es el propio Cliente como un tercero).

- 3.4.3 En el contexto de esta cláusula 3.4, se entiende por Buenas Prácticas Aceptadas en el Sector, por lo que respecta al Cliente (o a sus empleados, representantes o subcontratistas), la aplicación del grado de conocimiento, diligencia, prudencia, cautela, anticipación y sentido común y la adopción del tipo de comportamiento, las actuaciones y la profesionalidad que cabría esperar razonablemente en condiciones normales de una organización prestigiosa, bien gestionada, experimentada y cualificada perteneciente al mismo sector o área de negocio que el Cliente.

3.5 Aspectos generales

- 3.5.1 El Servicio no funcionará en caso de pérdida de fluido eléctrico o de conectividad de banda ancha.
- 3.5.2 El Cliente deberá informar a todos los Usuarios acerca de las limitaciones del Servicio, y exonerará a Interoute de toda responsabilidad ante cualquier actuación, reclamación por daños y perjuicios, compensación de gastos, imputación de costas, desembolsos u honorarios (incluidas las costas judiciales en que haya incurrido Interoute o le hayan sido imputadas), proceso judicial, reclamación o demanda que pudieran incoarse o plantearse contra Interoute por cualquier circunstancia relacionada con el uso del Servicio por parte de cualquier Usuario. El Cliente facultará plenamente a

Anexo 2k

Condiciones adicionales para los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*)

Interoute y le proporcionará toda la información y asistencia que puedan ser razonablemente necesarias para su defensa o para alcanzar un acuerdo o compromiso en relación con la demanda.

- 3.5.3 El Cliente deberá cumplir todas las instrucciones razonables de Interoute en relación con el Servicio siempre que ello sea necesario para garantizar el cumplimiento de la normativa legal, las instrucciones o las recomendaciones emitidas por el Regulador Competente.
- 3.5.4 El Servicio sólo podrá ser utilizado por el Cliente, conforme a lo descrito en este Anexo 2k. Si se descubriera o sospechase justificadamente que el Cliente está vendiendo, ofreciendo, redistribuyendo o proporcionando los Servicios (total o parcialmente) o poniéndolos de algún modo a disposición de terceros, bien directa o indirectamente, Interoute se reserva el derecho a suspenderlos de inmediato y sin previo aviso, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna frente al Cliente. El derecho de Interoute a suspender de inmediato los Servicios se aplica, en particular, a aquellos casos en que se aprecie un incremento súbito en el tráfico o se observe un patrón de tráfico distinto del habitual en ese Cliente. En tal caso, las Partes harán todo lo posible por determinar la causa de la desviación en el patrón de tráfico habitual y, en caso de que no se deba a un uso abusivo del Servicio, Interoute restablecerá el Servicio tan rápido como sea posible.
- 3.5.5 La suspensión del Servicio no exime al Cliente de sus obligaciones de pago asociadas al Servicio. Tras la suspensión del Servicio, Interoute podrá optar, según su propio criterio, por cobrar al Cliente una cuota de reconexión .
- 3.5.6 Interoute se reserva el derecho a suspender definitivamente el Servicio, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna ante el Cliente, cuando así lo exija o recomiende un Regulador Competente o algún otro organismo regulador.
- 3.5.7 Interoute (sin perjuicio de otros derechos que pudieran ampararle) podrá suspender definitivamente el Servicio con efecto inmediato en caso de que su licencia como operador caduque o sea revocada, en cuyo caso Interoute informará al Cliente con la máxima antelación posible dadas las circunstancias.
- 3.5.8 El Cliente acepta y es consciente de que determinadas jurisdicciones no permiten un uso nómada de los Números. Interoute declina toda responsabilidad por las consecuencias que pudieran derivarse de un posible uso nómada de los Números por parte del Cliente o de cualquier Usuario. Asimismo, el Cliente acepta que, en caso de que un Número fuera utilizado de forma nómada, los servicios de emergencia podrían no ser capaces de localizarlo geográficamente, lo cual podría limitar o restringir la prestación de dichos servicios de emergencia. Interoute puede asesorar al Cliente a este respecto si lo desea.
- 3.5.9 El Cliente acepta y es consciente de que Interoute no mantiene ninguna relación contractual con los Usuarios, ni les presta ninguno de los Servicios previstos en este Contrato, ni ningún otro servicio.
- 3.5.10 Interoute permitirá llamadas de fax siempre que sea posible. El Centro de Soporte al Cliente de Interoute prestará asistencia al Cliente en aquellos casos en que alguna transmisión de fax quede incompleta. Interoute no garantiza que todas las llamadas de fax vayan a realizarse correctamente en todos los casos a través de la Red de Interoute, por lo que declina toda responsabilidad por las llamadas de fax no completadas.

4. CARGOS

4.1 Cargos aplicables al Cliente

- 4.1.1 El Cliente estará obligado a pagar las Cuotas de instalación, las Cuotas mensuales y otras Tarifas detalladas en la Orden de Pedido del Servicio.
- 4.1.2 Las llamadas a destinos prefijados del Cliente con conectividad directa con la Red de Interoute (llamadas "On Net") serán gratuitas.
- 4.1.3 Todas las demás llamadas se tarificarán conforme a los precios detallados en la Tabla de Tarifas.
- 4.1.4 Si un Cliente que ha contratado un bono de llamadas con un determinado número de minutos llegase a superar el volumen de minutos incluidos en ese paquete, los minutos adicionales se

Condiciones adicionales para los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*)

tarificarán a los precios indicados en la tabla de tarifas aplicable, adicionalmente a la cuota correspondiente al bono de llamadas inicialmente contratado.

4.2 Tarificación por minutos

- 4.2.1 Con anterioridad a la Fecha de Disposición del Servicio, Interoute publicará una Tabla de Tarifas en la que se detallarán los precios de las llamadas a todos los destinos disponibles. Los precios indicados en la Tabla de Tarifas serán válidos hasta el momento en que sean modificados por Interoute, que informará de ello al Cliente por escrito con una antelación de siete (7) días. A los efectos de esta cláusula, se considerará notificación válida el envío de la nueva Tabla de Tarifas por correo electrónico.
- 4.2.2 Las tarifas se cuentan por segundos, redondeando al alza al segundo más próximo.
- 4.2.3 Las tarifas según destinos están expresadas como precios por minuto en la moneda indicada en la Tabla de Tarifas.
- 4.2.4 El importe cargado por cursar una llamada se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$C = [A \times (B \div 60)]$$

Donde:

A = duración de la llamada en segundos, redondeada al segundo más próximo.

B = tarifa por minuto para el destino correspondiente, de acuerdo con la Tabla de Tarifas.

C = precio total, que será redondeado a la centésima de céntimo (o de la unidad mínima aplicable correspondiente a la moneda en cuestión) más cercana.

4.3 Condiciones de pago

Las condiciones de pago aplicables a todos los Cargos son las previstas en la Cláusula 7 del Anexo 1 de este Contrato Marco.

5. NOTIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

5.1. Resolución de incidencias

Cualquier posible incidencia deberá ser notificada al Centro de servicios del Cliente de Interoute utilizando los procedimientos detallados en el Documento de Cumplimiento del Servicio, que se hará llegar al Cliente en la Fecha de Disposición del Servicio. Al notificar una incidencia, el Cliente deberá indicar el número de referencia de Cliente que lo identifica. El Cliente podrá acceder a todas sus incidencias a través del Hub de Interoute.

5.2. Monitorización y administración de alarmas

Interoute monitorizará de manera ininterrumpida (24 / 7) los Servicios proporcionados al Cliente. Para las alarmas de mayor gravedad se generarán tickets de incidencia que quedarán a disposición del Cliente a través del Hub de Interoute, o bien serán notificados directamente al Cliente, si éste así lo solicitara. En respuesta a esas alarmas, Interoute hará todo lo posible, dentro de lo razonable, por diagnosticar el problema y adoptar las medidas adecuadas para corregirlo. Este tipo de actividad de diagnóstico y resolución puede requerir colaboración por parte del Cliente. Si el Cliente no prestase su colaboración, Interoute no sería responsable en caso de que el problema no llegase a resolverse. Todos los detalles de los procedimientos estándar de resolución de incidencias de Interoute figuran en el Documento de Cumplimiento del Servicio.

5.3. Tiempo de reparación

El objetivo de Interoute es resolver las incidencias con pérdida de servicio en un plazo de cuatro (4) horas, siempre y cuando se disponga de acceso a la Instalación del Cliente afectada. Interoute informará al Cliente de los avances realizados cada dos (2) horas, salvo acuerdo en otro sentido.

5.4. Duración de la incidencia

Todas las incidencias registradas por el Centro de Gestión de Red serán cotejadas con el correspondiente ticket de incidencia emitido por el Centro de servicios del Cliente. La duración exacta

Condiciones adicionales para los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*)

de la incidencia se calculará considerando el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia al Centro de servicios del Cliente y el momento en que el Servicio queda restablecido.

5.5. Abonos de Servicio en el Servicio de Voz

De conformidad con la Cláusula 9 del Anexo 1, en caso de incidencia, Interoute abonará al Cliente Abonos de Servicio, en las condiciones detalladas a continuación, por desviaciones en los siguientes niveles:

- El Servicio de Voz para Empresas (Enterprise Voice Service) se considerará “Disponible” cuando las llamadas entrantes y salientes recibidas por la Plataforma de Voz estén siendo conmutadas y entregadas correctamente al operador de destino.
- El Servicio de Voz para Empresas se considerará “No Disponible” cuando las llamadas entrantes y salientes recibidas por la Plataforma de Voz no estén siendo conmutadas y entregadas correctamente al operador de destino.
- Para calcular la Disponibilidad del Servicio se utilizará la siguiente ecuación. Las cifras de minutos se refieren al número de minutos (redondeados al minuto más próximo) dentro del correspondiente Período de revisión mensual:

$$\frac{(\text{Minutos totales} - \text{Minutos totales de indisponibilidad})}{\text{Minutos totales}} \times 100$$

5.6. Disponibilidad del Servicio

- La Disponibilidad del Servicio es la capacidad de la plataforma de conmutación de voz de Interoute para procesar y encaminar correctamente una llamada recibida del Cliente hacia un operador para su terminación.
- En caso de que la Disponibilidad del Servicio quedara por debajo del 99,99 % durante cualquier Período de revisión mensual, el Cliente tendrá derecho a Abonos de Servicio que se aplicarán en la correspondiente Cuota mensual, conforme a los siguientes criterios:

Disponibilidad del Servicio durante el Período de revisión mensual (Servicio)	Abonos de Servicio como porcentaje de la Cuota mensual
< 99,99%-99,8%	20%
99,79%-99,5%	40%
99,49%-99,0%	60%
98,9%-98,0%	80%
< 98%	100%

5.7. Exclusiones y limitaciones a los Abonos de Servicio

- Además de la Cláusula 9 del Anexo 1, no se abonarán Abonos de Servicio en favor del Cliente por problemas de Disponibilidad de Servicio o Disponibilidad del Servicio de Voz cuando la incidencia o perturbación en el Servicio se deba a averías o cualquier otro tipo de problemas asociados con los equipos conectados al lado de Cliente del Punto de Terminación de Red de Interoute, a menos que el fallo o incidencia en cuestión haya sido provocado directamente por una negligencia o actuación indebida por parte de Interoute, sus empleados, representantes o subcontratistas.
- Para cualquier Período de revisión mensual, el importe total devengado en concepto de Abonos de Servicio por incumplimientos en el Nivel de Servicio no podrá superar el 100% de la **Cuota Mensual** del Servicio afectado. La provisión de Abonos de Servicio será la única y exclusiva compensación por el incumplimiento de los objetivos del Servicio de Voz para Empresa, y la única responsabilidad en que Interoute incurrirá ante el Cliente por ese concepto.

Anexo 2k

Condiciones adicionales para los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*)

6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 6.1. Con sujeción a las cláusulas 16.5, 16.7, 16.8 y 16.9 del Anexo 1, la Responsabilidad de cada Parte por cualquier reclamación, pérdida, gasto, o daños en virtud de este estará limitada al equivalente del importe total de los Precios debidos por el Cliente a Interoute por los Servicios de Voz para Empresas (*Enterprise Voice Services*) durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la causa de la acción. Si el Servicio (o Servicios) hubiera estado en funcionamiento durante un período inferior a esos doce (12) meses, la responsabilidad se limitará a las Cuotas estimadas correspondientes a doce (12) meses de Servicio. La responsabilidad prevista en esta Cláusula 6.1 está limitada a un máximo de 25.000 Euros por cualquier incidencia singular o serie de incidencias relacionadas, y a un total de 50.000 Euros por la totalidad de las incidencias ocurridas en cualquier período de doce (12) meses.
- 6.2. La responsabilidad que Interoute asume ante el Cliente por lo que se refiere a los Servicios se limita a lo previsto en este Anexo 2k, y queda excluida cualquier otra responsabilidad por parte de Interoute ante el Cliente.