

## CONDICIONES PARTICULARES: ACUERDO MARCO DEL SERVICIO FUSIÓN EMPRESAS

### 1.- Objeto.

Las Condiciones legales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones") tienen por objeto regular las relaciones entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "TELEFÓNICA DE ESPAÑA") y el CLIENTE, en todo lo relativo a las particularidades específicas del Servicio FUSIÓN EMPRESAS (en adelante el "SERVICIO" o "FUSIÓN EMPRESAS").

Las Condiciones Generales de prestación del servicio de telecomunicaciones Telefónica para segmento Empresas, que constan publicadas en: <https://www.movistar.es/contrato-fusion-empresas>, completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

La aceptación, sin reservas, de todas las condiciones especificadas en el párrafo precedente deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de TELEFÓNICA. EL CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado todas las condiciones citadas. Así mismo el cliente se compromete a usar el presente servicio conforme a las reglas establecidas en las mismas, publicadas en la página web: <https://www.movistar.es/contratofusion-empresas>

### 2.- Contratación del Servicio: Productos y Subproductos.

El SERVICIO es una solución global para Empresas, que permite al CLIENTE personalizar su propio conjunto contractual en función de las necesidades de su negocio. Para ello, el CLIENTE podrá optar por contratar uno o varios productos principales y, así mismo, dentro de cada producto principal, podrá elegir entre uno o varios subproductos.

La descripción de las características y precios que se aplican a cada una de las diversas modalidades de productos y subproductos que componen FUSIÓN EMPRESAS se recogen en los diferentes Anexos que forman parte integrante de la presente relación contractual.

A efectos de personalizar su propia relación contractual cada CLIENTE deberá prestar su conformidad y aceptar todos o algunos de los Anexos y documentos que se detallan a continuación:

- ANEXO I.- Resumen de oferta.
- ANEXO II.- Terminales y equipamiento fijo.
- ANEXO III – Terminales móviles (si procede).
- ANEXO IV- Grabación de llamadas (si procede) - Hojas de Portabilidad fija/móvil, (si procede).
- Contrato Móvil dentro de Fusión Empresas, (si procede).

Anexo de renovación, (si procede). En caso de existencia de cualquier discrepancia entre las regulaciones del presente Contrato y las previsiones de cualquiera de los Anexos, las estipulaciones de los Anexos prevalecerán sobre el presente Acuerdo.

### 3. - Vigencia.

**3.1.- Vigencia.** El presente contrato entrará en vigor el día siguiente de su firma y tendrá una vigencia indefinida.

En el supuesto de que a la fecha de finalización del presente Acuerdo, e independientemente de la causa de terminación, continúe vigente alguno de sus anexos, se entenderá que los términos de la presente relación contractual continuarán siendo de aplicación en relación a aquellos Anexos cuya vigencia no haya finalizado.

Ello no obstante, si el CLIENTE optase por finalizar en una misma y única actuación toda relación contractual del ámbito FUSIÓN EMPRESAS (tanto lo regulado en las presentes Condiciones, como las estipulaciones de los diferentes Anexos), el CLIENTE deberá asumir las diversas penalizaciones correspondientes a los diferentes productos y subproductos que integran el SERVICIO.

### 3.2.- Puesta en marcha/fecha de inicio del servicio.

La fecha de inicio de aplicación de las Condiciones será la del día siguiente a la fecha de la puesta en servicio de cada uno de los productos y subproductos seleccionados por el CLIENTE y que compondrán su personalizado FUSIÓN EMPRESAS.

El CLIENTE para poder contratar FUSIÓN EMPRESAS, deberá disponer de un producto o servicio contratados con TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. y de otro producto o servicio contratado con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., cuya gestión asumirá TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. Ambos servicios o productos estarán contratados bajo el mismo número identificativo de persona jurídica.

Así mismo, el CLIENTE, para poder disfrutar de las ventajas que supone el SERVICIO, obligatoriamente deberá tener contratado, el Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS. Entre la contratación del referenciado Producto hasta la efectiva implementación del mismo, transcurrirá un periodo de tiempo, durante el cual TELEFÓNICA DE ESPAÑA ejecutará las actuaciones e instalaciones requeridas para dotar al CLIENTE de los medios técnicos precisos para recibir la prestación del Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS.

Si transcurridos 90 días, a contar desde la fecha de firma del presente contrato, no resultará factible, independientemente de la causa, la efectiva implementación del Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS la relación contractual se regirá por las siguientes reglas:

- Los Puestos Móviles del Cliente serán reposicionados al Contrato FUSIÓN EMPRESAS BÁSICO según proceda. El CLIENTE comprende y acepta que dicho reposicionamiento implica una nueva relación jurídica con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.
- Los terminales móviles entregados al cliente serán igualmente facturados en régimen de alquiler por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Los terminales móviles entregados al cliente y adquiridos en venta, serán igualmente facturados en régimen de venta por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA
- En caso de imposibilidad final de implementación y si al CLIENTE le hubiere sido entregado cualquier tipo de material inherente a FUSIÓN EMPRESAS, el CLIENTE debe proceder a la devolución íntegra del mismo.
- No obstante lo anterior, si el CLIENTE optase por la no devolución, adquiriendo, de ese modo, el material TELEFÓNICA DE ESPAÑA emitirá una factura por dicho material en el siguiente periodo de facturación.

### 3.3.- Periodo de provisión entre la firma del contrato y la puesta en marcha de los diferentes servicios

Durante el periodo descrito, el CLIENTE aceptará los cambios de equipamiento o modificaciones de los productos y/o servicios ofertados durante la provisión o instalación del servicio, cuya cuantía sea inferior a 100 €. Dichas aceptaciones por el CLIENTE serán independientes del origen de las mismas: bien las peticiones provengan del propio CLIENTE, o bien por sugerencia de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

### 4.- Baja en Fusión Empresas.

EL CLIENTE podrá darse de baja en FUSIÓN EMPRESAS, en todo momento, comunicándolo fehacientemente por escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La solicitud de baja de FUSIÓN EMPRESAS por parte del CLIENTE, causará automáticamente la baja tanto del Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS, así como de los diferentes productos contratados y asociados al SERVICIO.

La solicitud de baja por parte del CLIENTE de alguno o algunos de los diferentes productos que componen FUSIÓN EMPRESAS, no afectará a los restantes productos del SERVICIO, que mantendrán sus vigencias y compromisos de permanencia.

En el caso de que el CLIENTE cause baja en FUSIÓN EMPRESAS, se ejecutarán las penalizaciones de cada uno de los servicios contratadas, y detalladas en los Anexos II y III del presente Contrato.

En el supuesto de que el CLIENTE optase por mantener una relación contractual para sus líneas de Puestos Móviles, se reposicionará al CLIENTE a las condiciones y tarifas de FUSIÓN EMPRESAS BÁSICO.

El CLIENTE comprende y acepta que dicho reposicionamiento implica una nueva relación jurídica con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

### 5. - Cambios dentro de Fusión Empresas.

En las nuevas contrataciones de Fusión Empresas independientemente del origen de la tarifa anterior que tuviera el cliente las líneas móviles inician el compromiso de permanencia de 2 años.

## CONDICIONES PARTICULARES: ACUERDO MARCO DEL SERVICIO FUSIÓN EMPRESAS

Para los reposicionamientos o movimientos dentro del nuevo porfolio, el Contrato de permanencia de la línea se conserva con la vigencia que tuviera la línea.

Si el cliente hubiera recibido algún tipo de apoyo de precio para adquirir un terminal en alquiler en el puesto móvil y reposicionara su tarifa, dicho apoyo se suprimirá o se modificará en consecuencia. Si el cliente hubiera recibido algún tipo de apoyo de precio para adquirir un terminal en venta en el puesto móvil y reposicionara su tarifa a una inferior, deberá asumir un importe proporcional al apoyo recibido y al tiempo restante hasta el plazo comprometido de permanencia.

### 6.- Compromisos anteriores a Fusión Empresas.

En caso de que el CLIENTE, antes de contratar FUSIÓN EMPRESAS, tuviese en vigor uno o varios compromisos de permanencia y/o uno o varios compromisos de gasto mínimo asociado a las líneas móviles que se integren en FUSIÓN EMPRESAS, todos los compromisos mantendrán su vigencia hasta completar el periodo que tuvieran comprometido. Asimismo, no se interrumpirá la facturación del gasto mínimo durante el tiempo que la línea permanezca asociada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U o TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

Por tanto, durante el periodo de vigencia del FUSIÓN EMPRESAS convivirán acumulativamente, todos los compromisos que el CLIENTE tuviera asumidos con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

Por otra parte, durante el periodo de tiempo que las líneas móviles permanezcan asociadas a FUSIÓN EMPRESAS se continuará el cómputo del plazo de permanencia inicialmente comprometido sobre esas líneas hasta su vencimiento, devengándose las penalizaciones correspondientes en caso de baja anticipada de dichas líneas en TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. por el incumplimiento de cualquier otra causa que determinen las condiciones que le son de aplicación.

### 7.- Protección de Datos de Carácter Personal.

Telefónica Empresas informa al CLIENTE de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio o Servicios contratados, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

El CLIENTE declara que ha sido informado por Telefónica Empresas de que la contratación del producto FUSIÓN EMPRESAS implica que el titular de la línea fija y móvil sea el mismo, por lo que en el caso de que no lo fuera, deberá haber obtenido previamente el consentimiento del titular de la línea móvil asociada a FUSIÓN EMPRESAS, necesario para realizar el cambio de titularidad.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE para mantener la relación contractual con Telefónica Empresas (en adelante, "los interlocutores"), así como para otras finalidades que nos permita o autorice, serán tratados conforme a lo establecido en la Política de datos de Empresas de Telefónica Empresas cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1489 o en las Tiendas Movistar.

De acuerdo con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Telefónica Empresas en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y, en su caso, Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Telefónica Empresas").

Adicionalmente, Telefónica Empresas podrá tratar los datos del CLIENTE o de los interlocutores relativos a los servicios contratados, datos de tráfico y de facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el CLIENTE, con la finalidad de realizarles ofertas comerciales sobre productos y servicios de Telefónica Empresas.

. Si como CLIENTE empresa no desea que utilicemos la información indicada con la citada finalidad, podrá comunicárnoslo enviando un email a

TE\_datos@telefonica.com; o un escrito a Telefónica Empresas Ref. Datos al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid. En todo caso, los interlocutores tendrán la facultad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales a través de los mismos medios indicados anteriormente. Como CLIENTE es su responsabilidad facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por Telefónica en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad).

En el caso que la prestación del servicio pueda dar lugar a operaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideran un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nunca constituirán una cesión de datos por parte del CLIENTE a Telefónica, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del CLIENTE, quien será el único responsable del tratamiento.

Para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, TELEFÓNICA Empresas podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/infoadicional](http://www.movistar.es/privacidad/infoadicional).

Tanto el CLIENTE como los interlocutores, podrán siempre consultar el detalle de la Política de Privacidad Telefónica Empresas en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad) así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad enviando un email a la dirección [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), o dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid.

Además de las categorías de destinatarios necesarias para la prestación del servicio por ser cliente Telefónica Empresas e informadas en la Política de Privacidad, la puesta a disposición de infraestructuras puede requerir la participación, de una ENTIDAD FINANCIERA que será concretada en el Anexo correspondiente, con el fin de financiar y gestionar la operación.

Asimismo, al contratar el servicio Conexión Segura Empresas, el cliente es informado y autoriza a Telefónica Empresas a utilizar herramientas de filtrado, programas de alerta y sistemas de prevención y bloqueo que garanticen la seguridad en su navegación, para la estricta prestación de las funcionalidades de protección de la conexión a Internet de páginas con virus y fraudes que vienen activadas por defecto. No obstante lo anterior, el cliente podrá desactivar las mismas y gestionar el resto de funcionalidades disponibles de forma sencilla a través del Icono de navegación o desde el portal de gestión del servicio.

Por otro lado, además de las categorías de destinatarios determinadas en la Política de Privacidad, el Cliente reconoce que ha sido informado por Telefónica Empresas de que la contratación del Servicio Conexión Segura Empresas podrá implicar la comunicación de sus datos personales para la provisión del servicio entre Telefónica Empresas y McAfee con la finalidad de gestionar el mencionado producto y asegurar el mantenimiento de la relación contractual con el Cliente

En el caso de que EL CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

## CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

### Fusión Empresas 2020

Los clientes que contraten Fusión Empresas a partir del 3 de marzo de 2020, verán reflejado en su factura un descuento en función de su configuración como cliente, siendo los descuentos aplicables los siguientes:

- Conectividad Empresas en cualquier modalidad: -20€/mes.

- Puestos fijos:

De 1 a 4 puestos fijos: -2 €/mes por puesto.

De 5 a 15 puestos fijos: -4 €/mes por puesto.

Más de 15 puestos fijos: -6€/mes por puesto

Renovación Oferta MFE 2020: -12 €/mes

- Puestos Móviles:

De 8 a 20 puestos móviles 10% descuento

Más de 21 puesto móvil 15 % descuento

La oferta Fusión Empresas 2020, incluye CLOUD BACKUP PC y Conexión Segura.

Las ventajas que suponen para este tipo de clientes este nuevo compromiso irán asociadas a una penalización del 50% de las cuotas restantes de la conectividad Empresas desde la fecha de aplicación del nuevo concepto de descuento.

### 1.- SERVICIOS DE EMPRESA 1.1.-

#### Conectividad Empresas

Conectividad Empresas es un servicio de conectividad de datos para Empresas que incluye:

- Acceso Internet
- Caudal para Voz IP garantizado (el servicio de Voz IP se presta mediante el servicio "Puesto Fijo" de contratación adicional) •Equipo de Cliente Router profesional
- Dirección IP estática de serie
- Mantenimiento y gestión reactiva en remoto del Router desde Centro Gestión Especializado
- SLAs de reparación y disponibilidad

Adicionalmente el cliente puede contratar la instalación, uso y mantenimiento de una Red Local, así como del correspondiente cableado y el servicio de Respaldo Móvil. Con este servicio, Telefónica ofrece, a cambio de una cuota mensual, la conectividad, la instalación del equipamiento necesario, su uso y su mantenimiento. Asimismo, para aquellos clientes que disponen de varias sedes Conectividad Empresas puede contratarse con visibilidad entre ellas, de forma que el cliente disponga de una RPV básica.

El servicio Conectividad Empresas se suministrará al cliente siempre en la modalidad de máxima velocidad disponible en cada sede.

Precio	Hasta 20 Mbps/800Kbps	30 Mbps/3 Mbps	DUAL (Hasta 10 Mbps/800 kbps)		FTTH 300 Mbps/300Mbps	*FTTH 600 Mbps/600Mbs
<b>**Monosede</b>	50€ 60,50€ con IVA	55€ 66,55€ con IVA	60€ hasta 10Mbps/800Kbps 5 canales 72,60€ con IVA	65€ hasta 10Mbps/800Kbps 12 canales 78,65€ con IVA	60€ 72,60€ con IVA	70€ 84,70€ con IVA
<b>Multisede</b>	60€ 72,60€ con IVA	65€ 78,65€ con IVA	70€ hasta 10Mbps/800Kbps 5 canales 84,70€ con IVA	75€ hasta 10M/800K 12 canales 90.75€ con IVA	70€ 84,70€ con IVA	80€ 96,80€ con IVA

\*Las altas de sede llevarán asociado un bono de 1.500 minutos de origen tráfico voz fijo a destinos fijos o móviles internacionales de cualquier operador, a excepción de la Conectividad Empresa FTTH 300 Mbps/300 Mbps.

\*\* La velocidad de Conectividad Empresa no es seleccionable por el cliente. El servicio se comercializa siempre con la máxima velocidad disponible en cada una de las sedes. **1.2.- Servicios Opcionales:**

**Respaldo Móvil Conectividad Empresas:**

Para contar siempre con la red Telefónica Móviles como garantía de nuestras comunicaciones en caso de una avería.

Precio: 25€ (30,25 €/mes IVA incluido).

**Red Local [n] puertos:**

- El cliente puede requerir que se instale la red interna o no por parte de Telefónica, pero en el caso de que el cliente vaya a contratar uno o varios Puestos Fijos es obligado que el switching sea de Telefónica aunque se pueda aprovechar el cableado que ya tuviera el cliente o parte del mismo. Este requerimiento se fija para poder garantizar la conectividad extremo a extremo del servicio.

- El equipo switch es el que conecta los terminales (teléfonos IP y PCs, otros) a la propia red. El switch o los switches serán de mayor o menor capacidad en función de los puestos que el cliente tenga en su red. Así, el escenario de mayor tamaño da servicio a un máximo de 95 Puestos Fijos. El régimen comercial del switch es Alquiler.

Si se reaprovecha el cableado que ya tuviera el cliente, aplica el mismo servicio de mantenimiento que al cableado instalado por Telefónica. **Precio:**

Concepto	Precio SIN IVA	Precio CON IVA
Red Local 4 puertos	6€	7,26 €
Red Local 8 puertos	14 €	16,94 €
Red Local 24 puertos	27 €	32,67 €

**Punto cableado de Red Local:**

Se trata del cableado desde el "switch" hasta los dispositivos que se van a conectar, como los PCs, Teléfonos IPs, Impresoras, etc, incluyendo las rosetas. Puede aprovecharse los puntos de red local que ya tuviera el cliente, previa valoración de Telefónica en el momento de la instalación.

Si se acepta aprovechar el cableado que ya tuviera el cliente, se acepta en adelante el mantenimiento del mismo, dando servicio extremo a extremo. Precio: 1 €/mes por punto de cableado (1,21 €/mes IVA incluido).

**Adaptador Dual WiFi:**

Dispositivo de alto rendimiento que mejora la conectividad inalámbrica, tanto en velocidad como en cobertura, reforzando la red WiFi convencional.

Este equipo con su instalación y mantenimiento lo podrá solicitar de forma opcional y hasta un máximo de 4 Adaptadores Duales Wifi cada uno al siguiente precio:

Concepto	Precio SIN IVA pago único	Precio CON IVA pago único
Adaptador Dual WiFi	41,32 €	50 €

**Operadora Automática**

Además de las funciones típicas de centralita y relacionadas con los usuarios (numeración corta de extensiones, llamada a 3, grupo de salto, transferencias de llamadas, rellamada...), Fusión Empresas incluye la funcionalidad de Operadora Automática para la sede del cliente (respuesta automática a determinadas llamadas seleccionadas por el cliente: reproducción de una locución corporativa con o sin opciones. Opciones: DTMF o permanecer a la espera, transferir a número de empleado o a puesto de operadora).

En el caso de que el cliente configure locuciones personalizadas sobre la operadora automática, será responsabilidad suya conservar ficheros de backup para poder restituir las locuciones si fuera necesario. **Precio:** 4 €/mes (4,84 €/mes IVA incluido).

**Aplicación Recepcionista**

Aplicación Recepcionista es una consola de asistente de telefonía mediante una interfaz Web, que es utilizado principalmente por perfiles tipo recepcionistas u operadores que están de cara al público y gestionan las llamadas entrantes de las empresas. Aplicación Recepcionista no integra la capacidad de softphone, pero facilita la gestión de las llamadas del dispositivo de voz del usuario ya que incorpora todas las funcionalidades habituales (responder, transferencia, conferencias, gestión de colas de llamadas, directorios, presencia de voz, ...) **Precio:** 12 €/mes (14,52 €/mes IVA incluido).

**Informe de llamadas**

El servicio Informe de llamadas permite obtener un registro de todas las llamadas gestionadas por las extensiones fijas pertenecientes a Fusión Empresas. Puede contratar la funcionalidad para uno o varios puestos fijos, no siendo obligatoria su contratación en todas las extensiones de la sede. Desde la web de autogestión se pueden consultar las extensiones fijas que lo tienen contratado. El servicio proporciona una página web para poder consultar los registros, generar informes de tráfico, obtener estadísticas de volumen de llamadas. Se accede directamente desde la web de autogestión de Fusión Empresas.

Es compatible con las numeraciones cabeceras del Grupo de Salto y Operadora Automática.

**Precio:** 2€/mes (2,42 €/mes IVA incluido).

**Grabación de llamadas**

El servicio Grabación de llamadas permite grabar todas las llamadas realizadas o recibidas en los Puestos Fijos y Móviles de Fusión Empresas. Puede contratar la funcionalidad para uno o varios puestos fijos y/o móviles, no siendo obligatoria su contratación en todas las extensiones de la sede. Desde la web de autogestión se

## CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

pueden consultar las extensiones fijas que lo tienen contratado. El servicio proporciona una página web para poder consultar y descargar las grabaciones realizadas. Se accede directamente desde la web de autogestión de Fusión Empresas.

Existen 2 modalidades de contratación, Grabación Básica y Grabación Avanzada. En ambos casos los minutos de grabación son ilimitados, pero el almacenamiento de las grabaciones será de 7 días o 5 años respectivamente.

**Precio:** Grabación Básica 7€/mes por cada línea (8,47 €/mes IVA incluido) y Grabación Avanzada 15€/mes por cada línea (18,15 €/mes IVA incluido).

### **Tarifa Mini Internacional**

Es una opción de descuento que ofrece un precio por minuto bonificado para llamadas internacionales tanto a números internacionales fijos como a móviles, diferenciados por país de destino. Cubre todos los países del mundo. Se comparte por todos los puestos fijos y se facturará 1€ adicional (1,21 €/mes IVA incluido) por cada uno de ellos.

## 2.- SERVICIOS PARA EMPLEADOS

### 2.1.- Puesto Fijo

El puesto se convierte en una extensión de la «centralita virtual o centralita en la nube» asociada a la sede del cliente, sin necesidad de que el cliente tenga equipamiento físico. La centralita se encuentra alojada en la red de Telefónica España (centralita en la nube), y todas las funcionalidades de usuario de la misma se pueden gestionar desde los terminales que se incluyen en el puesto fijo.

Las funcionalidades que incluye el Puesto Fijo son las siguientes: Numeración fija geográfica, Llamada a tres, Mensajería vocal, Desvío inmediato, Llamada en espera y transferencia de llamadas, Servicio identificación de llamadas, Registro de llamadas realizadas, recibidas y perdidas, Llamadas a fijos nacionales, Llamadas a móviles internos, Videotelefonía.

Además se ofrece la posibilidad de integrar en un único plan de numeración los fijos y los móviles del cliente, aunque los móviles no estén constituidos como puestos. Así, tendríamos las siguientes funcionalidades adicionales: Control de consumo, Restricción de llamadas, Plan de numeración privado entre móviles y fijos de la empresa, Web de usuario, Las llamadas desde numeración fija a móvil se convertirán en llamadas móvil-móvil, Llamadas entre fijos y móviles internos serán gratuitas, Timbre simultáneo en el fijo y en el móvil.

Todas las llamadas a fijos nacionales van incluidas en la cuota del servicio (con un límite de 6000 minutos MPN, que hacen bolsa por sede para todas las numeraciones fijas de la sede) los excesos en el tráfico móvil tarifican a precio oficial por minuto (0,16€/min y coste de establecimiento de llamada de 0.15€), así como las llamadas a móviles internos dentro del mismo CIF (con un límite 30.000 minutos por centralita, exceso 0,15 €/min, coste establecimiento de llamada 0,15 €).

### **SERVICIOS OPCIONALES dentro del puesto Fijo :**

- Teléfono IP y Mantenimiento del Teléfono:** El cliente podrá contratar una amplia gama de terminales IP, DECT, etc comercializados en régimen de Alquiler.
- Accesorios:** como por ejemplo los cascos para el teléfono.
- Comunicaciones Unificadas, que incluyen:** Comunicador para PC (cliente web), Smartphones y tablets (cliente móvil), Numeración fija geográfica, Número Único, Buzón de voz único utilizando el número único, Agenda unificada en el móvil, Asociación de cuenta de correo a usuario de voz, Visualización de presencia del resto de usuarios y envío de presencia desde el comunicador, Mensajería instantánea (sólo cliente web), Selección del dispositivo por el usuario para recibir y realizar las llamadas, Posibilidad de realizar y planificar audioconferencias desde el cliente web (hasta 10 participantes), Registro de todas las llamadas realizadas, recibidas y perdidas en el Número Único, Posibilidad de formar parte de grupos de salto con otros usuarios, fijos y/o móviles

### **Precios**

Puesto Fijo: 16 €/mes (19,36 €/mes IVA incluido). Los Puestos Fijos que se contraten con posterioridad al 4 de abril de 2016 tendrán un precio de 15€/mes (18,15€/mes IVA incluido). Aquellos clientes que además hubieran contratado el servicio Fusión Empresas con fecha posterior al 9 de septiembre de 2014, contarán con un bono de 100 minutos para las llamadas con destino móviles nacionales incluido en el precio de los nuevos Puestos Fijos (contratados con posterioridad al 4 de abril de 2016).

Los Clientes que contraten la oferta Fusión Empresas 2020 y contaran el puesto Fijo disfrutarán del bono con 6000 minutos para las llamadas con destino móviles nacionales incluido en el precio de los nuevos Puestos Fijos.

Para los clientes que renueven su compromiso Fusión Empresas a partir del 4 de abril de 2016, cumpliendo las condiciones anteriormente descritas, sus Puestos Fijos pasarán a tener un precio de 15 €/mes.

Teléfono IP: Desde 3 €/mes (3,63 €/mes IVA incluido)

Comunicaciones Unificadas: 6 €/mes (7,26 €/mes IVA incluido).

Bonos Llamadas Fijo – Móvil: Los clientes que hayan contratado MFE antes del 9 de septiembre de 2014 podrán contratar exclusivamente los siguientes bonos para las llamadas originadas en cualquiera de los puestos fijos y con destino móviles nacionales. - 1.000 minutos: 50 € - 3.000 minutos: 100 € - 6.000 minutos: 150 €

Los clientes que hayan contratado MFE a partir del 9 de septiembre de 2014 podrán contratar exclusivamente los siguientes bonos para cada uno de sus puestos fijos, que aplicarán a las llamadas con destino móviles nacionales:

- 500 minutos: 8 €

- 3.000 minutos: 40€

Adicionalmente, todos los clientes MFE Cloud pueden contratar bonos de tráfico fijo con destino fijos y móviles internacionales: -100 minutos: 5 €

-500 minutos: 25 €

### 2.2.- Comunicaciones internas

Es un tipo de puesto fijo destinado sólo a conectar dispositivos locales del cliente. Disponible tanto para conectar dispositivos analógicos del cliente, a través de un ATA, o dispositivos IP, directamente al switch. Todas las funcionalidades de cualquier puesto fijo, excepto la posibilidad de realizar tráfico externo a la sede. A las numeraciones asignadas a los Puestos fijos restringidos no se podrá llamar desde el exterior de la sede, solo internamente. Tampoco se podrán realizar llamadas al exterior, solo internas. Permite conectar dispositivos como audio y videoporteros, timbres, cámaras de vigilancia, etc...

Precio: 6€/mes

## CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

### 2.3.- Puesto Móvil

El cliente podrá elegir uno de estos puestos móviles:

- **Tarifa Voz:** Cuota mensual 5€ (6,05€ IVA incluido). Incluye: llamadas desde el móvil: establecimiento 0,15 € (0,18 € IVA incluido) y 0,0016 €/seg. (0,00202 €/seg. Con IVA) y volumen de Tráfico de datos incluido 100 MB.
- **Tarifa Básica:** Cuota mensual 11€ (13,31 € IVA incluido). Incluye: llamadas desde el móvil: (100 min./mes a fijos y móviles, máximo de 300 destinos diferentes, 1000 minutos en llamadas internas entre las líneas del servicio Fusión Empresas, internet móvil ilimitado ( 3 GB a máxima velocidad) y 500 SMS a móviles, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido).
- **Tarifa Plus:** Cuota mensual 21€ (25,41 € IVA incluido). Incluye: llamadas desde el móvil ilimitadas a fijos y a móviles nacionales), internet móvil ilimitado ( 15 GB a máxima velocidad), 500 SMS a móviles, y servicio MultiSIM, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido).
- **Tarifa Superior:** Cuota mensual 31€/mes (37,51 € IVA incluido). Incluye llamadas desde el móvil ilimitadas a fijos y a móviles nacionales (, internet móvil ilimitado), 500 SMS a móviles y servicio MultiSIM, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido).
- **Tarifa Premium:** Cuota mensual 50 €/mes (60,50 € IVA incluido). Incluye llamadas desde el móvil ilimitadas a fijos y a móviles nacionales, internet móvil ilimitado, 500 SMS a móviles y servicio Multisim , una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido). Dispone de Bono EEUU, Comercial y Latam 500 minutos y 3GB de datos para consumir en roaming en la zona correspondiente al bono durante el mes de facturación) a coste cero., así como del Bono Internacional 500 (500 minutos a distintos destinos internacionales) a coste cero (1).

(1) Los países a los que aplica el Bono EEUU, Comercial y Latam, son los siguientes; Estados Unidos (más Islas de Guernsey y Man) Albania, Arabia Saudí, Australia, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Canadá, China, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Jersey, Kuwait, Malasia, Moldavia, Montenegro, Nueva Zelanda, Pakistán, Palestina, Qatar, Rusia, Serbia, Singapur, Sri Lanka, Sudáfrica, Suiza, Tailandia, Taiwán, Turquía y Ucrania, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela

Los países a los que aplica el Bono Internacional 500 son los siguientes: Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Chipre, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Ecuador, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, Eslovenia, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Guatemala, Holanda, Honduras, Hong Kong, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Israel, Islandia, Italia, Japón, Jersey, Kuwait, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, México, Nicaragua, Noruega, Nueva Zelanda, Pakistán, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Reunión, República Checa, Republica Dominicana, Rumania, Rusia, Singapur, Sudáfrica Suecia, Suiza, Tailandia, Taiwán, Turquía, Ucrania, Uruguay y Venezuela.

Aplica a todas las tarifas indicadas: Precios válidos para servicio medido para uso interpersonal en territorio nacional y a partir del 15 de junio de 2017, en Zona UE (Espacio Económico Europeo – EEE), más información en las condiciones particulares de Roaming.

Llamadas a cualquier operador fijo o móvil.

Están excluidas las llamadas dirigidas a números de tarifas especiales (902,901/060,0XY, 118AB, entre otros), de tarificación adicional (90X, 80X), tráfico roaming ( Magreb, Otros y Exclusión y zonas de coberturas especiales), internacional (llamadas y SMS con origen nacional a otro país) y servicios Premium.

### USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable, no fraudulento, ni abusivo ni anómalo de los servicios y prestaciones que comprende el Servicio así como de cualesquiera otros servicios conexos que MOVISTAR le preste. El Cliente será responsable frente a MOVISTAR de cualquier uso distinto del anterior que pueda causar un daño o perjuicio a MOVISTAR o a terceros y en particular, de cualquier uso de los servicios de MOVISTAR con una finalidad que difiera de las comunicaciones de carácter estrictamente personal, en el caso de clientes particulares, o que suponga una reventa o comercialización de dichos servicios.

Sin perjuicio de cualesquiera otros que igualmente impliquen un uso distinto del contemplado en estas condiciones, serán considerados usos contrarios al buen uso, a título de ejemplo, los siguientes:

1. Llamadas dirigidas a números de servicios de redireccionamiento de llamadas, que impliquen la concentración o transformación del tráfico así como las llamadas dirigidas a números 908, de Red Inteligente (numeraciones especiales: 0xy, números cortos, numeración m2m, etc.).
2. Asimismo, el uso de la tarjeta SIM en dispositivos distintos de los teléfonos móviles. Se excluye expresamente y se considera un caso de uso inadecuado, su utilización en centralitas, SIMBOX u otros elementos de concentración o transformación del tráfico o concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
3. Igualmente queda prohibido el uso de la facilidad de los SMS en conexión a una aplicación o a un dispositivo que permita la realización de envíos masivos (por ejemplo, un módem), o en general, el envío de SMS con cualquier otro fin que difiera del contemplado en este contrato.
4. El Cliente no podrá realizar la reventa del Servicio. No podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del Servicio o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.
5. Tampoco podrán destinarse las posibilidades que ofrece el servicio, en cualquiera de sus prestaciones y facilidades, a finalidades de escucha o vigilancia remota, así como a cualquier conexión, con independencia de su duración, sin una finalidad de comunicación activa entre particulares.

En caso de congestión de red, al tráfico correspondiente a P2P y portales de descargas directas se le podría dar menor prioridad que a los restantes tipos de tráfico.

6. En virtud de lo definido en el Reglamento Europeo del Roaming, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese entre otros alguno de

los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos Se considerará un uso que excede la "política de utilización razonable":

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
  - Larga inactividad de tarjetas SIMs asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
  - Adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
  - La reventa organizada de tarjetas SIMs de Movistar
7. Cualquier uso que sea contrario a la normativa española o europea. Como puede ser cualquier incumplimiento en la normativa en materia de contenidos, propiedad intelectual, seguridad, privacidad, que se encuentre vigente en el momento de la contratación del servicio.

En todos los casos mencionados, así como en cualesquiera otros que se produjeran igualmente en forma indebida o ajena a la finalidad de comunicación particular prevista para el servicio, MOVISTAR se reserva el derecho, tanto a la suspensión o interrupción definitiva del Servicio, (pudiendo si así lo decidiera supeditar el restablecimiento del mismo a la aportación por parte del cliente de las garantías solicitadas por MOVISTAR), como al cobro del tráfico de cualquier tipo (SMS, llamadas, datos, etc.) que se produjera fuera del uso debido del Servicio, siendo en ese caso tarificado al precio estándar de pago por uso, vigente en cada momento, según el Catálogo de precios de Telefónica Móviles España, S.A.U., publicado y disponible, perfectamente actualizado para su consulta, en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es), sin que en esos casos pueda ser de aplicación reducción alguna de precio asociada al Servicio o a cualquier otra promoción, franquicia de tráfico o módulo de ahorro que implique una disminución del precio de cualquier servicio actual o futuro.

Al margen de lo anterior, e igualmente dado un uso indebido del servicio según lo descrito, en previsión de futuros usos semejantes, MOVISTAR se reserva asimismo la posibilidad de asignar al Cliente, previa comunicación al mismo, la modalidad de tarifa más acorde con los patrones de uso manifestados y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente.

## Opciones del Puesto Móvil

**Smartphone en régimen de Alquiler:** Pago en 24 cuotas. Renovables cada 2 años sin inversión adicional.

Servicio de mantenimiento opcional desde el 21 de enero de 2019, con entrega y recogida a domicilio con equipo de cortesía durante el tiempo que dure la reparación.

**Smartphone en régimen de Venta:** Pago en cuota única. Servicio de mantenimiento opcional con entrega y recogida a domicilio con equipo de cortesía durante el tiempo que dure la reparación.

**Comunicaciones Unificadas con fijo en el Móvil.** Servicio que permite disponer de las siguientes funcionalidades: Número Único (numeración fija geográfica) para utilizar con cualquier terminal fijo o móvil, selección del terminal preferido, fijo o móvil, para recibir las llamadas, buzón de voz asociado a la numeración anterior, agenda de contactos, visualización y envío del estado de presencia del/al resto de usuarios, audio conferencias hasta 15 participantes, diario de llamadas y mensajería instantánea. Todas estas funcionalidades se pueden utilizar desde un PC, mediante un acceso web, o desde smartphones y tablets, mediante la instalación de la aplicación (app) asociada.

Precio: 9€/mes (10,89€/mes IVA incluido). Para los clientes que hayan contratado MFE Cloud con tecnología Broadsoft el precio del servicio de Comunicaciones Unificadas con fijo en el Móvil será de 4€/mes.

## SOLUCIONES DIGITALES

**Conjuntamente con la oferta de Fusión Empresas, se incluyen las siguientes SOLUCIONES Digitales con condiciones específicas para los clientes de esta oferta**

### - Mensajería Negocios

El servicio Mensajería Negocios es un producto para el envío y recepción de mensajes cortos multioperador (a todos los operadores nacionales e internacionales). A través de un interfaz web ([www.mensajerianegocios.movistar.es](http://www.mensajerianegocios.movistar.es)) y sin la necesidad de instalar ningún software adicional, el CLIENTE se puede comunicarse con sus clientes y empleados de forma fácil, rápida y sencilla a través de SMS. Mensajería Negocios permite:

- Crear sus propias aplicaciones: Envío de SMS a través del servicio Mensajería Negocios.
- Gestionar su propia Agenda: Visualización y gestión de todos los contactos.
- Firmar los mensajes: Envío de mensajes numéricos y alfanuméricos.
- Realizar distintos tipos de envíos de mensajes: Envíos masivos a grupos de contactos y envíos personalizados. • Programar diferentes plazos de entrega de los mensajes: Realización de envíos de mensajes de forma instantánea y también en diferido, programándolos. • Realizar Encuestas: Lanzar preguntas a sus clientes, que podrán contestar a través de mensajes cortos.

Para más información consultar las Condiciones Generales de Mensajería Negocios en la url <https://www.aplicateca.es/contratos/contratomensajerianegociosfijo.pdf> (Condiciones Generales de Mensajería Negocios para cliente con línea fija) - **Condiciones particulares de Mensajería Negocios para clientes de Fusión Empresas**

- Cuota mensual del servicio gratuita durante 12 meses.
- 1.000 mensajes gratuitos el primer mes.

100 mensajes gratuitos cada mes durante 11 meses.

El resto de los mensajes se facturarán según las tarifas del servicio Mensajería Negocios indicado a continuación.

### - Precios SMS que exceden las franquicias Destinos

Nacionales

Concepto (1, 2)	Precio (€)	Precio con IVA (€)
Hasta 1.000 SMSs	0,071	0,086

Hasta 10.000 SMSs	0,068	0,082
Hasta 20.000 SMSs	0,063	0,076
Hasta 50.000 SMSs	0,058	0,070
Hasta 100.000 SMSs	0,054	0,065
100.001 ó más SMSs	0,051	0,062

(1) Precio por unidad.

(2) Cálculo de Tramo considerando todos los SMS enviados durante el mes; precio aplicado sobre todos ellos.

El coste de los mensajes de respuesta por parte del cliente de su empresa es de 0,15/SMS (0,18 € IVA incluido).

Precios SMS - Destinos Internacionales 0.09 € (0.108 € con IVA). El envío internacional utiliza rutas garantizadas para destinos móviles de cualquiera de los 63 destinos, y a través de rutas alternativas para el resto.

## **CONEXIÓN SEGURA EMPRESAS**

Con la contratación del paquete Fusión Empresas, el Cliente conoce y consiente la activación del servicio Conexión Segura Empresas que comenzará a disfrutar desde la fecha de contratación.

El cliente podrá solicitar el alta/baja de este servicio durante el periodo de vigencia de la oferta Fusión Empresas 2020.

### **Descripción del Servicio:**

Conexión Segura Empresas ofrece al Cliente que tenga contratado Fusión Empresas, protección de su red fija (incluido el wifi) y de la navegación que los usuarios realicen a través de esta red. Además, incluye una licencia gratuita de McAfee MultiAccess (en adelante, MMA) para protección de un dispositivo fijo o móvil, incluso estando fuera de la red de la empresa o mediante una conexión 3G/4G.

Por lo que el servicio consta de:

a. **Protección desde la red:** solo estará disponible para las conexiones a Internet que se realicen empleando la conectividad fija Fusión Empresas de la sede e incluirá:

1. **Visibilidad y reporting:** permite al Cliente visualizar el uso de internet desde la sede de Fusión Empresas, a través de informes personalizados en el Portal de autogestión. También aparece un Icono en el navegador durante la navegación en páginas http.
2. **Protección Antimalware:** protección de la conexión a Internet frente a malware, virus, amenazas, y páginas web maliciosas, bloqueando los contenidos peligrosos y su descarga. Esta protección se aplica sobre tráfico http.
3. **Protección Antiphishing/AntiFraude:** detección y bloqueo frente a páginas web infectadas o falsas, categorizadas o con posible categorización de "Phishing". Esta protección aplica tanto a tráfico http como https.
4. **Filtrado de categorías Webs/URLs:** el Cliente podrá bloquear páginas webs/URLs y/o categorías webs a las que los usuarios de la sede pueden acceder. Aplica tanto a tráfico http como https. En el portal de autogestión hay una serie de categorías predefinidas para facilitar la tarea al cliente.
5. **Portal de autogestión:** permite al cliente configurar el servicio en función de sus necesidades e incluso establecer una personalización determinada para cada una de las sedes donde tenga contratado el servicio. Durante el proceso de alta en el servicio, el cliente recibirá las claves de acceso para que en el primer acceso las modifique. <https://conexionseguraempresas.movistar.es>

**Limitaciones** del funcionamiento del servicio de seguridad desde la red:

- El Servicio de protección desde la red sólo funciona si el Cliente dispone del servicio Fusión Empresa para el acceso a internet y dentro de España. Por lo que no funcionará cuando navegue fuera de dicha red y país (por ejemplo, cuando un usuario de la empresa Cliente está conectado a una red WiFi distinta a la red de la empresa o sede que tiene contratado el servicio, o en roaming).
- Algunos servicios prestados por terceras partes, tales como los proxies de red, servicios de VPN (Red Privada Virtual), servicios de control de navegación o similar, pueden interferir o impedir que el Servicio funcione correctamente.
- El Servicio de protección desde la red sólo protege la navegación en red, por lo que los archivos que se copien o descarguen en el dispositivo, por otros medios tales como sd-card, email, usb, protocolos no web, ficheros con contraseñas no serán identificados ni analizados.

b. **Protección en un dispositivo fijo o móvil a través de una licencia de McAfee Multi Access:** protección que se ofrece a través de una licencia de MMA que puede ser descargada a través de la URL que recibirá el Cliente, en cualquier dispositivo, fijo o móvil, y que ofrece una protección en tiempo real contra un gran número de amenazas, (virus, malware...), gracias a protecciones y defensas como firewall, filtros de spam y controles de contenidos, localización de terminales extraviados/robados, o copia de seguridad.

El Cliente dispone de la posibilidad de contratar packs de 5 licencias adicionales de MMA, asociadas al servicio, por una cuota mensual de 3€/mes (sin IVA) por cada pack de 5 licencias, a través de su Asesor comercial o llamando al 1489.

Esta solución es incompatible con otros productos de seguridad o antivirus que el cliente tenga instalado en el mismo dispositivo que quiera proteger.

Durante la instalación de la licencia, el Cliente deberá aceptar el Acuerdo de Usuario de Licencia Final de McAfee, el Aviso de Privacidad y cuantas condiciones considere McAfee necesarias para la instalación de la licencia (en adelante, las condiciones de McAfee). Asimismo, el Cliente deberá facilitar una dirección de correo electrónico para realizar el registro del servicio en los servidores de McAfee y un PIN de seguridad para determinadas funciones.

En relación con estas condiciones de McAfee, se informa al Cliente de que, en caso de controversia, lo dispuesto en estas Condiciones prevalecerá sobre lo previsto en las condiciones de McAfee, y serán aplicables en todo lo que las contravengan.

### **CLOUD BACKUP PC**

Con la contratación del paquete Fusión Empresas, al cliente se le dará la posibilidad de disponer **de 100GB gratis del servicio Cloud BackUp PC** que podrá comenzar a disfrutar desde la fecha de contratación. Dicha oferta estará disponible mientras el cliente mantenga contratado el paquete Fusión Empresas. Si el cliente da de baja el paquete Fusión Empresas, Telefónica Empresas se comenzará a facturar el servicio Cloud Backup PC con una cuota mensual de 9€/mes sin IVA, siempre que el cliente haya hecho efectiva la oferta.

El Cliente podrá cancelar la suscripción del servicio en todo momento mediante su Asesor comercial o llamando al 1489.

### **Descripción del Servicio:**

El servicio Cloud Backup PC ofrece:

- Copia online de datos del ordenador personal (PC Windows o Mac) del cliente.
- Alojamiento de la copia de los datos en un Centro de Proceso de Datos.
- Agente software de ordenador personal para la copia de datos.
- Herramientas adecuadas para la gestión del servicio: descarga de agente, y configuración de políticas de copia y restauración de datos.
- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- Documentación relevante para el uso del servicio.

Se provee una modalidad de Cloud Backup PC con estas características:

- Incluye agentes de backup ilimitados para PCs y usuarios ilimitados.
- Contratable en bloques de 100 GBs de datos medidos en los PCs origen. La cantidad ampliable máxima es de: Hasta 20 unidades (2000 GB).
- Cifrado de la información a nivel de comunicaciones y almacenamiento de datos. Está incluido:
- Backup de archivos y datos para los sistemas operativos. El volumen de datos se mide como el espacio total, medido en GigaBytes, ocupado en los PCs origen. Alcanzado el volumen contratado, el proceso de copia de datos se interrumpirá. Los datos ya copiados permanecerán inalterados en el servidor pero no se ejecutará ninguna copia adicional hasta que se libere espacio suficiente para alojar las nuevas copias.
- Agente software para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración. El CLIENTE podrá instalar el agente, y por tanto realizar copia, de un sistema de forma simultánea por cada unidad de servicio Cloud Backup contratada. El CLIENTE podrá realizar copias de varios sistemas contratando varios servicios Cloud Backup.
- Infraestructura de sistemas necesaria para la copia y almacenamiento cifrado de datos, con transferencia a través de redes de comunicaciones mediante protocolos de comunicación cifrados, proporcionando confidencialidad de la información durante la transmisión y almacenamiento.

Opcionalmente el CLIENTE podrá solicitar con las condiciones aplicables en cada caso la activación del plan de contingencia.

Queda excluido del servicio:

- La copia y restauración de aplicaciones o archivos de datos de sistema operativo distintas a las indicadas en este documento.
- Tareas de adecuación de sistemas de CLIENTE. Esto incluye, pero no limita, la instalación de agente, parches de sistema operativo, configuración de elementos de comunicación y cualquier otra infraestructura en dependencias del CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- La descarga e instalación del agente así como la correcta configuración de la política de backup: datos y archivos a proteger así como la frecuencia de copia y periodo de retención.
- Restauración de archivos que podrá ejecutar a través del panel de usuario proporcionado por MOVISTAR.
- Ejecución de pruebas de integridad del backup.
- Garantizar el correcto estado y funcionamiento del servidor del que se realizan copias así como del agente software necesario para el correcto funcionamiento del servicio.
- La generación y custodia de credenciales necesarias para uso del servicio.
- Trasladar a MOVISTAR cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.
- Utilizar el software proporcionado por MOVISTAR para la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la presentes Condiciones Particulares y, en especial, en la cláusula tercera de las mismas.
- Asegurarse que el equipo que ejecuta el agente de backup dispone de permisos de acceso a Internet a través de las IPs y los puertos indicados en la documentación de producto, junto con la capacidad para resolver el direccionamiento asignado a cualquier URL del dominio donde se aloja el servicio.

Es responsabilidad de MOVISTAR:

- Proporcionar el agente software necesario para para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración.
- El almacenamiento de los datos copiados de acuerdo a la política establecida por el cliente en un Centro de Proceso de Datos.
- Asesorar y proporcionar soporte técnico al CLIENTE durante todo el ciclo de vida del servicio: alta, configuración y restauración.
- Garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Comunicar al CLIENTE, cualquier evento que pueda afectar al normal funcionamiento del servicio.

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO II – PUESTOS FIJOS Y EQUIPAMIENTO DE CONECTIVIDAD EMPRESAS EN REGIMEN DE ARRENDAMIENTO DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

**1.- OBJETO:** Constituye el objeto de las presentes Condiciones Específicas de los puestos fijos y conectividad empresas instalados/facilitados por

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., al CLIENTE. Estos equipos serán financiados al cliente por TELEFÓNICA DE ESPAÑA utilizando la figura de arrendamiento conocido como Renting.

**2.- VIGENCIA:** Para el supuesto de los Productos de Conectividad Empresa, Puestos Fijos, el contrato tendrá una vigencia de (3) tres años, a contar desde la fecha de puesta en servicio del producto.

**3.- COMPROMISO DE PERMANENCIA. PENALIZACIÓN:**

En el supuesto de que el CLIENTE cause baja, con anterioridad a la finalización del periodo citado, deberá asumir las siguientes obligaciones:

- a) Para conectividad Empresa: El CLIENTE deberá abonar una cantidad igual al 50% de las cuotas restantes, esto es, las pendientes desde el momento de causar la baja hasta la finalización del periodo de vigencia del contrato.
- b) Para el Producto Puestos Fijos: El CLIENTE no realizará desembolso alguno en relación con la prestación de los servicios de comunicaciones, debiendo asumir únicamente las cuotas pendientes respecto de equipamiento contratado en régimen de alquiler.

A los anteriores importes les serán de aplicación los impuestos indirectos que, en su caso, correspondan.

**4.- RENOVACIONES RESPECTO DEL ALQUILER DE EQUIPAMIENTO Y TERMINALES:**

Una vez finalizado el período de permanencia establecido para cada una de las diferentes modalidades de productos en el apartado primero de la presente cláusula y, en relación con el equipamiento y terminales, el CLIENTE tendrá la posibilidad de:

- a) continuar con el servicio en las mismas condiciones,
- b) renovar los equipamientos, asumiendo para los servicios que los amparan nuevos compromisos de permanencia (la renovación aplica a los terminales y no a los equipamientos de infraestructuras como routers, switches y cableado),
- c) darse de baja de los servicios, parcialmente o en su totalidad

Tanto para el supuesto de la contratación inicial, como para cada una de las prórrogas, así como para las ampliaciones respecto del equipamiento de infraestructuras en régimen de alquiler, por medio de la aceptación del presente Anexo II (Condiciones Específicas Puestos Fijos y Equipamiento de Conectividad Empresas) de las presentes condiciones, el CLIENTE declara que conoce y asume que, independientemente del motivo y fecha de la baja contractual, queda obligado al abono de las cuotas pendientes respecto de equipamiento contratado en régimen de alquiler

Respecto de la contratación de equipamientos en régimen de alquiler, será aplicable el mismo régimen: el precio del Servicio se devengará y facturará por periodos mensuales (cuotas), salvo las primeras cuotas que serán objeto de pago en fecha posterior.

**5.- CONTRATACIÓN DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS EN DOMICILIO DEL CLIENTE:**

Para la prestación y recepción de algunos de los productos que componen el SERVICIO, TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberá instalar en el domicilio del CLIENTE equipamiento de infraestructuras que no es propiedad de éste. Con tal fin el CLIENTE deberá prestar su conformidad y aceptación del Anexo I (Productos y Subproductos dentro de Fusión Empresas contratados por el CLIENTE) de las presentes condiciones.

Al no ser de su propiedad, el CLIENTE se compromete al trato adecuado de dicho equipamiento, y a no someterlo a condiciones de funcionamiento inapropiadas.

**6.- PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. CESIÓN DE CRÉDITOS A TERCEROS:**

Adicionalmente a lo expuesto en términos de protección de datos en el apartado 7 del Contrato Marco del Servicio Fusión Empresas para la ejecución de las condiciones específicas recogidas en el presente Anexo II, TELEFONICA Empresas informa al Cliente de que los datos objeto de tratamiento serán los

estrictamente necesarios para la prestación del Servicio contratado, el mantenimiento y gestión

de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

Además de las categorías de destinatarios determinadas en la Política de Privacidad Telefónica Empresas, la contratación del Servicio objeto del presente Anexo, implicará la comunicación a SIEMENS RENTING S.A. de aquellos datos de carácter personal necesarios y relacionados con su

comportamiento de pago para estudiar y, en su caso, aprobar la operación objeto del presente servicio.

Si el análisis del riesgo no fuera favorable, Telefónica de España, S.A.U. comunicará al Cliente la imposibilidad de llevar a cabo la prestación objeto de este contrato dentro de los 30 días siguientes a su firma, quedando el mismo resuelto.

Así mismo, el CLIENTE otorga su consentimiento para la cesión de los datos necesarios para que TELEFÓNICA DE ESPAÑA pueda ceder a SIEMENS RENTING S.A., los derechos que posee sobre un crédito contra el CLIENTE.

**7.-MANTENIMIENTO Y SEGURO:**

El SERVICIO incluye el mantenimiento de todos los elementos instalados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La descripción de las características del mantenimiento que se aplican a cada una de las diversas modalidades de productos y subproductos que componen FUSIÓN EMPRESAS son las siguientes:

El tiempo de compromiso de reparación de las averías es el denominado: "Día Siguiente".

TELEFONICA Empresas atenderá a los avisos de avería antes de las 20:00 de día siguiente, tanto si la avería se registra antes o después de las 12:00.

Excepcionalmente, para las averías comunicadas durante el viernes, se acuerda que si la avería se registra antes de las 15:00 horas, la fecha límite sin penalización será el sábado a las 15:00 horas. Si la avería fuera comunicada después de las 15:00 horas del viernes, la fecha límite sin penalización será el lunes antes de las 20:00 horas.

Igualmente, para ambas modalidades, las averías que se registren el sábado, tendrán como fecha límite de resolución el lunes a las 20:00 horas. TELEFONICA Empresas ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no se verá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFONICA Empresas. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFONICA Empresas y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales.

El horario de actuación estándar es el horario comercial. Las características de ambos se detallan a continuación:

- Horario de admisión de solicitudes: 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Horario de Actuación: Lunes a Viernes, de 8:00 a 20:00. Sábados, de 8:00 a 15:00. Domingos y Festivos: No incluidos.

La atención postventa se llevará a cabo a través de los teléfonos habituales 1489.

El SERVICIO TELEFONICA FUSIÓN EMPRESAS contempla un seguro del equipamiento contratado que cubre la reparación o sustitución de equipos afectados en caso de siniestro sin coste para el cliente, salvo en los siguientes supuestos:

- Hurto.
- Dolo o culpa grave del Asegurado/Tomador.
- Actos políticos o sociales, guerra civil o internacional, fuerzas extraordinarias de la naturaleza (consorciables).
- Reacciones o transmutaciones nucleares.
- Defectos ya existentes, falta de protección adecuada o deterioro paulatino, experimentos y pruebas.
- Eliminación de fallos operacionales.
- Daños responsabilidad del fabricante o proveedor.
- Daños en equipos arrendados de los que sea responsable su propietario.
- Perjuicios y pérdidas indirectos. (Paralización del negocio, pérdida de beneficios).
- Defectos estéticos, materiales consumibles.
- Hechos consorciables, "Catástrofe Nacional".
- Hechos no compensados por el Consorcio de Compensación de Seguros por incumplimiento de sus normas.

El cliente deberá denunciar el siniestro a través de su comercial o los teléfonos de contacto habituales.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO III – PUESTOS MÓVILES DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

**1.- OBJETO:** Constituye el objeto de las presentes Condiciones Específicas de los Puestos Móviles facilitados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., al CLIENTE. Estos equipos serán financiados al cliente por TELEFÓNICA DE ESPAÑA utilizando la figura de arrendamiento conocido como Renting.

**2.- VIGENCIA:** Para el supuesto de los Productos de Fusión Empresas, Puesto Móvil, el contrato tendrá una vigencia de (2) dos años, a contar desde la fecha de puesta en servicio del producto.

**3.- COMPROMISO DE PERMANENCIA Y PENALIZACIÓN:** En el supuesto de que el CLIENTE cause baja, con anterioridad a la finalización del periodo antes citado, el CLIENTE deberá afrontar las siguientes obligaciones:

- a) 100€ durante los 24 meses, a contar desde la fecha de puesta en servicio del producto.
- b) Respecto de los terminales móviles, el CLIENTE deberá asumir únicamente las cuotas pendientes respecto de equipamiento contratado en régimen de alquiler

#### **4.- RENOVACIONES RESPECTO DEL ALQUILER DE EQUIPAMIENTO Y TERMINALES:**

Una vez finalizado el período de permanencia establecido para cada una de las diferentes modalidades de productos en el apartado primero de la presente cláusula y, en relación con los terminales, el CLIENTE tendrá la posibilidad de:

- a) continuar con el servicio en las mismas condiciones,
- b) renovar los terminales, asumiendo para los servicios que los amparan nuevos compromisos de permanencia,
- c) darse de baja de los servicios, parcialmente o en su totalidad.

Tanto para el supuesto de la contratación inicial, como para cada una de las prórrogas, así como para las ampliaciones respecto del equipamiento de infraestructuras o terminales en régimen de alquiler, por medio de la aceptación del presente Anexo III ( Condiciones Específicas de los Puestos móviles y posible régimen de arrendamiento) que el CLIENTE declara que conoce y asume que, independientemente del motivo y fecha de la baja contractual, queda obligado al abono de las cuotas pendientes respecto de los terminales contratados en régimen de alquiler.

Respecto de la contratación de equipamientos en régimen de alquiler, se devengará y facturará por periodos mensuales (cuotas) y con carácter anticipado, salvo las primeras cuotas que serán objeto de pago en fecha posterior.

#### **5.- ENTREGA DE TERMINALES:**

En caso de rotura o pérdida del equipamiento, el coste asociado a la reparación o reposición del equipo será responsabilidad del cliente o bien del seguro contratado a tal efecto por el mismo.

#### **6.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. CESIÓN DE CRÉDITOS A TERCEROS:**

Adicionalmente a lo expuesto en términos de protección de datos en el apartado 7 del Contrato Marco del Servicio Fusión Empresas para la ejecución de las condiciones específicas recogidas en el presente Anexo III.

TELEFÓNICA Empresas informa al Cliente de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio contratado, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

Además de las categorías de destinatarios determinadas en la Política de Privacidad Telefónica Empresas, la contratación del Servicio objeto del presente Anexo, implicará la comunicación a CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U. de aquellos datos de carácter personal necesarios y relacionados con su comportamiento de pago para estudiar y, en su caso, aprobar la operación objeto del presente servicio.

Con el mismo propósito de estudio y, en su caso, aprobación de la operación, CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U., podrá comunicar sus datos a CAIXABANK, S.A. con la finalidad de obtener de ésta última aquella información y datos sobre su solvencia patrimonial y crédito, incluyendo datos referentes a los movimientos en sus cuentas o libretas de ahorro, así como relativos al cumplimiento de las obligaciones dinerarias sin creación de nuevos ficheros por lo que a éstos últimos respecta.

Así mismo, el CLIENTE otorga su consentimiento para la cesión de los datos necesarios para que TELEFÓNICA DE ESPAÑA pueda ceder a la ENTIDAD FINANCIERA correspondiente, los derechos que posee sobre un crédito contra el CLIENTE.

Si el análisis del riesgo no fuera favorable, Telefónica de España, S.A.U. comunicará al Cliente la imposibilidad de llevar a cabo la prestación objeto de este contrato dentro de los 30 días siguientes a su firma, quedando el mismo resuelto.

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO IV GRABACIÓN DE LLAMADAS EN FUSIÓN EMPRESAS**

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y MODALIDADES**

El servicio consiste en la grabación de las llamadas recibidas/realizadas desde una línea fija o móvil del servicio Fusión Empresas.

Telefónica comercializa la funcionalidad al Cliente en modo cuota/mes por usuario y no tiene cuota de alta. Puede contratar la funcionalidad para una o varias líneas, no siendo obligatoria su contratación en todas las existentes en la sede.

**MODALIDADES DE GRABACIÓN:** Grabación Usuario Básico y Avanzado. Cada uno de ellos tiene una cuota mes/usuario diferente en función del tiempo que va a estar almacenada la grabación para cada uno de ellos:

- Modalidad Grabación Básica: minutos de grabación ilimitado y almacenamiento de lo grabado durante 7 días – **Precio:** 7€/mes por cada línea sobre la que se contrate el servicio de grabación.
- Modalidad Grabación Avanzada: minutos de grabación ilimitado y almacenamiento de lo grabado durante 5 años – **Precio:** 15€/mes por cada línea sobre la que se contrate el servicio de grabación.

Cada una de ellas tiene un precio diferente, dependiendo del tiempo de almacenamiento.

El cambio de Modalidad Básica a Avanzada y viceversa es una operación de baja y alta y la modificación en sí no tiene un coste para el cliente

La funcionalidad de grabación no es contratable para números cabecera de Operadora Automática o grupos de salto, sólo para usuarios de Puestos fijos o Puestos móviles.

### **TIPOS DE GRABACIÓN**

Para cada modalidad de grabación (Básica o Avanzada), el cliente puede elegir entre diferentes tipos de realizar la grabación/almacenamiento de la comunicación:

En el entorno de los Puestos fijos:

- Total: Se graban y se almacenan todas las comunicaciones en las que intervenga el usuario desde el inicio de las mismas. Dicha grabación (y almacenamiento) acaba al finalizar la comunicación
- Total con Pausa/Reanudación: Se graban y almacenan todas las comunicaciones en las que intervenga el usuario desde el inicio de las mismas con la particularidad de que éste a través de la marcación de un código en el teléfono, puede pausar (\*48) y reanudar (\*49) la grabación en curso. Con lo que no se va a grabar toda la llamada (y sólo se almacena lo grabado). Se grabaría toda la llamada y la parte entre Pausar y Reanudar se oíría un silencio.
- Bajo Demanda con histórico: Se graban todas las comunicaciones desde el inicio de las mismas en las que intervenga el usuario y sólo en el caso en el que se marque el código \*44 (grabar y almacenar) durante la llamada se procederá a almacenar lo grabado. En caso de una llamada saliente, también puede marcar dicho código a la vez que marca el número, para almacenar lo grabado. Para esta modalidad también existe la posibilidad de Pausar (\*48) y Reanudar (\*49) la grabación. Si se selecciona "Pausar", la grabación se cierra y sólo se almacenaría lo grabado hasta ese momento.
- Bajo demanda: Se graban y almacenan las comunicaciones en las que intervenga el usuario desde el momento en el que el usuario lo

solicita a través de la marcación del código \*44 (significa almacenar y grabar) Para esta modalidad también existe la posibilidad de Pausar/Reanudar la grabación. En esta modalidad existe la posibilidad de "Parar" la grabación y almacenamiento de la conversación a través del código \*45. Para iniciar una nueva grabación dentro de esta misma llamada hay que marcar \*44. Se generará tantos ficheros en esta llamada como veces se marque el \*45 (Parar) y \*44 (Reanudar)

En el entorno de los Puestos móviles:

- Modalidad de grabación Total: Se graban y se almacenan todas las comunicaciones en las que intervenga el usuario desde el inicio de las mismas. Dicha grabación y almacenamiento acaban al finalizar la comunicación.
- Modalidad de grabación De Calidad: Sólo se graba un porcentaje de las llamadas, con la finalidad de revisarlas y analizarlas posteriormente. Por defecto, el porcentaje prestablecido es el 10% de las llamadas. El cliente puede cambiar este porcentaje llamando al 1002.
- Modalidad de grabación Selectiva: Se graban y se almacenan todas las comunicaciones en las que intervenga el usuario en un tramo horario previamente establecido. Por defecto, el horario prestablecido es desde las 8 horas de la mañana hasta las 19 horas de la tarde. El cliente puede cambiar este horario llamando al 1002.
- Modalidad de grabación Bajo demanda: El usuario decide el momento en el que precisa grabar una llamada, mediante la pulsación del código correspondiente desde el teclado de su terminal.

El cambio entre cada tipo lo puede hacer el Administrador del cliente que tenga acceso al portal web del servicio o por Reprogramación al 1002 (si el cliente no tiene acceso a la web).

#### LOCUCIONES

La funcionalidad de Grabación ofrece una configuración inicial mediante la cual se presenta siempre una locución estándar de aviso de grabación a los interlocutores de la llamada que vaya a ser grabada (tanto al llamado como al llamante).

Esta locución estándar puede ser sustituida por una personalizada por el cliente, a través de una petición a su comercial sin coste asociado. El cliente queda obligado a presentar locuciones previas al inicio de la conversación avisando de que la misma va a ser grabada con una determinada finalidad salvo que ya exista aceptación previa y expresa del interlocutor.

Será de exclusiva responsabilidad del cliente el contenido del aviso de grabación en cumplimiento de la legislación general, así como específica, que le sea aplicable en virtud del sector al que pertenezca.

En el modo de grabación "Bajo demanda" además, se recibe una locución cuando la grabación se detiene. La posibilidad de dar locuciones es incompatible con la activación de Música en Espera, con lo que cuando el usuario tiene que poner la llamada en espera para marcar el código de iniciar la grabación, si tuviera Música en Espera no se emitirá la locución.

Personalización de las locuciones. La funcionalidad de Grabación tiene una locución por defecto que es la que se va a ofrecer a todos los clientes, de manera indiscriminada.

Para las líneas fijas, esta locución, aplicará a todas ellas, es decir, no se dispondrá de una locución diferente por conexión. En caso de líneas móviles si es posible disponer de locuciones diferentes para cada línea.

#### PORTAL DE GESTIÓN

A través del portal de Gestión el cliente puede configurar una serie de características (y si no tiene acceso lo hará a través de una Reprogramación).

"Grabación de Llamada": a través de esta opción se puede seleccionar el tipo de grabación. Por defecto estará como "Total con Pausar/Reanudar".

"Proveer locución de Inicio/Parada de Grabación de Llamada": activa/desactiva la emisión de una locución cuando se inicia la grabación y cuando se detiene. Es responsabilidad del cliente el no avisar con la correspondiente locución a sus interlocutores de que la llamada está siendo grabada. Por defecto estará activa.

"Notificación Pausar/Reanudar": permite informar, mediante un pitido o locución, cuando se pausa o reanuda la grabación. Por defecto se marcará "Dar Locución".

"Notificación de Grabación": permite activar un aviso periódico (los interlocutores oirán un Bip) de que se está grabando la llamada. El periodo de repetición del mensaje es configurable. Por defecto estará a 30 segundos.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO IV GRABACIÓN DE LLAMADAS EN FUSIÓN EMPRESAS

### GESTIÓN DE LA GRABACIÓN

La funcionalidad de Grabación incluye acceso a una web de gestión <https://grabador.movistar.es> desde donde el cliente puede descargar la información almacenada antes de que concluya el límite de tiempo de almacenamiento que corresponda por el tipo de modalidad contratada (7 días o 5 años)

El servicio no permite que la información almacenada sea borrada o eliminada por el cliente.

Transcurrido el plazo de almacenamiento que corresponda (7 días o 5 años) Telefónica no se responsabiliza del mantenimiento y custodia de la información almacenada.

En el Manual de Usuario se describen las funcionalidades que se pueden gestionar desde la web de gestión del Grabador. Existen dos tipos de perfiles para acceder a esta web y según se acceda con uno o con otro se tienen acceso a diferentes funcionalidades:

- Administrador Global, tiene capacidad de gestión sobre cualquiera de las funcionalidades que se recogen en el Manual de Usuario de la Web del Grabador, destacando, alguna de las siguientes:
  - Generación de Informes de uso y descarga de los mismos.
  - Reproducción y descarga de los ficheros de audio correspondientes a cualquiera de las grabaciones almacenadas de cualquiera de las extensiones que tengan Grabación.
  - Creación de administradores parciales
    - No borran grabaciones.
- Administrador Parcial: este perfil será creado por el Administrador Global (no hay límite en cuanto al número de perfiles de Administración Parcial que puede crear) y es éste el que define qué permisos otorga al Administrador Parcial y qué extensiones con Grabación puede gestionar. Se destacan a continuación alguna de las propiedades que tienen:
  - Generación de Informes de uso y descarga de los mismos.
  - Reproducción de los ficheros de audio correspondientes a cualquiera de las grabaciones almacenadas de cualquiera de las que tengan contratado el servicio. No tiene privilegios de descarga.
  - Los usuarios parciales no pueden crear nuevos usuarios y sólo van a poder gestionar un subconjunto de líneas.
  - No borran grabaciones.

El acceso a la Web se hará de manera diferente para cada uno de los dos perfiles anteriores:

- Administrador Global, accederá mediante autenticación única (Single Sign On) desde la web del servicio [www.fusionempresas.es](http://www.fusionempresas.es) o desde Canal On Line (COL) <https://movistar.es/> desde donde podrá gestionar las líneas que tengan contratada la grabación.

Una vez que haya accedido a la web de gestión del servicio deberá asociar, como identificador de usuario para la creación del perfil de un Administrador Parcial, una dirección de correo electrónico, entendiendo Telefónica que el uso de dicha información es consentida para la utilización del servicio.

A continuación, el Administrador Parcial recibirá en dicha dirección de correo un enlace desde el cual podrá definir su propia contraseña. Finalizado este proceso el administrador Parcial queda acreditado para el acceso a la web del servicio ([www.grabador.movistar.es](http://www.grabador.movistar.es))

El Administrador Global deberá regenerar sus credenciales siempre a través de la web de gestión del servicio.

- Administrador Parcial: accederá directamente a la web de Grabador [www.grabador.movistar.es](http://www.grabador.movistar.es) y tendrá acceso a la información que le haya otorgado el Administrador Global en la definición de su perfil. Las credenciales (Usuario y Contraseña) de los usuarios Parciales, serán administradas a través de la propia web del Grabador

En caso de que el Administrador Parcial olvide la contraseña tendrá una opción de regeneración desde la web de gestión del Grabador. Pulsando sobre dicha opción se generará un correo electrónico, a la dirección de correo que tiene asociada como usuario, con un enlace temporal que le permitirá completar el proceso de generación de nueva contraseña.

Será responsabilidad exclusiva del cliente la generación de dichos perfiles y los privilegios que haya otorgado a los Administradores Parciales

Telefónica se exime de cualquier responsabilidad sobre el mal uso del servicio que puedan hacer los Administradores Parciales autorizados por el Administrador Global.

Será necesario disponer de alguno de los navegadores de internet compatible con la web de gestión del servicio (descritos en el Manual de Usuario de la web de gestión del Grabador)

## OTRAS CONSIDERACIONES

### Procesamiento de la información

El servicio pondrá a disposición del cliente la información (ficheros de audio, metadatos) en cuanto esta sea procesada y a partir de ese momento estará disponible en la web de gestión del servicio por un tiempo limitado (7 días o 5 años) en función de la modalidad contratada o porque se haya hecho efectiva la baja del servicio.

El tiempo de procesamiento puede variar en función del volumen total de información a tratar, de la concurrencia con otros usuarios o de algún fallo de conectividad puntual. El cliente verá un reloj que indicará que se está generando el informe de la grabación

### Calidad de las grabaciones

El servicio no garantiza un nivel de calidad mínimo respecto a las grabaciones procesadas debido a que las conversaciones realizadas o recibidas pueden desarrollarse en un ambiente ruidoso o estar afectadas, en cuanto a la calidad del sonido, por el uso de algún accesorio como manos libres o auriculares mientras se desarrolla la conversación objeto de la grabación.

**Verificación de autenticidad e integridad de la información almacenada** El servicio ofrece la posibilidad de verificar la integridad y autenticidad de la información almacenada por el servicio.

A través de la web de gestión (desde la opción "Verificar") es posible cotejar el archivo que queramos verificar y compararlo con los archivos que están almacenados en la nube del servicio.

Si el archivo no se ha modificado, el servicio lo confirmará. En caso contrario, informará del error señalando que el archivo comparado no coincide con el que está almacenado por el servicio.

### Información a los empleados que sean usuarios de la Grabación

Será responsabilidad exclusiva del cliente que contrata el servicio informar a los empleados que vayan a ser usuarios de la línea fija o móvil, que tiene contratada la facilidad de grabación de las llamadas realizadas o recibidas en dicha línea, así como del uso que del mismo hagan los Administradores, ya sean Administradores Globales o Parciales

El servicio no ofrece locuciones de aviso de grabación en los siguientes escenarios de llamadas:

- Transferencia con consulta/Transferencia Directa: Sólo se avisa a los dos interlocutores en el caso en el que A llama a B con grabación que hace una transferencia con consulta a C. Es decir, si es A o C el que tienen grabación no se avisa en ninguno de los dos casos al interlocutor que finalmente se queda en la llamada con el usuario que tiene grabación.
- Multiconferencia. Sólo en el caso en el que la conferencia la realice el usuario con grabación se avisa a todos de que están siendo grabados. Si el que tiene grabación es un interlocutor que otro mete en la conferencia, sólo el que introduce al usuario para la conferencia sabe que la llamada va a ser grabada, el resto no. Tampoco se puede garantizar que se generen metadatos de esa multiconferencia completos.
- Llamadas a interlocutores con facilidades tipo Grupo de Salto u Operadora automática. Si desde un usuario con Grabación se llama a un interlocutor que dispone de facilidades para la gestión de llamadas del tipo Grupo de Salto u Operadora automática y este presenta, a su vez, algún tipo de locución antes de que la conversación se establezca, es posible que (según el tiempo que dure esta locución) el agente que atiende finalmente la llamada no puede escuchar en parte o completamente la locución de aviso de grabación que presenta el servicio o que se haya personalizado por el cliente.

En todos estos casos descritos, y para los cuales el servicio no ofrece locuciones de aviso de grabación, será responsabilidad del usuario con Grabación contratada avisar al resto de los interlocutores que participan en la llamada que la conversación va a ser grabada.

### Baja del Servicio

La baja del servicio conlleva la eliminación de la información almacenada y custodiada en la nube (grabaciones y metadatos) por lo que dejan de estar a disposición del cliente, independientemente de que haya cumplido el plazo de custodia (7 días o 5 años) definido en la modalidad contratada.

Será responsabilidad del cliente descargar desde la web de gestión del servicio la información almacenada cuando quiera conservarla en su poder. La descarga de la información deberá realizarla antes de la solicitud de la baja del servicio.

Telefónica no se responsabiliza del mantenimiento y custodia de la información almacenada una vez se haya hecho efectiva la baja del servicio.