

CONDICIONES PARTICULARES: ACUERDO MARCO DEL SERVICIO FUSIÓN EMPRESAS**PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA CON NÚMERO DE EXPEDIENTE []****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"). Estas condiciones legales sólo se aplicarán cuando la vía de contratación sea un contrato menor con un valor estimado inferior a 15.000 euros sin impuestos.

Las Condiciones Generales de prestación del servicio de telecomunicaciones Telefónica para el CLIENTE, que constan publicadas en <http://www.movistar.es/administraciones>, apartado Fusión Administraciones Públicas, 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 <http://www.movistar.es/administraciones>, apartado Fusión Administraciones Públicas.

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 los Anexos y documentos que se detallan a continuación:

- ANEXO I.- Resumen de oferta terminales y equipamiento fijo
- ANEXO II. Grabación de llamadas (si procede)
- Anexo de Portabilidad fija (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, teniendo una vigencia de un año improrrogable.

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 contratado con TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.

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:

- 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 caso de que el CLIENTE cause baja en FUSIÓN EMPRESAS, se ejecutarán las penalizaciones correspondientes al equipamiento fijo.

5. - Cambios dentro de Fusión Empresas.

Los cambios que realice el CLIENTE entre las diferentes modalidades contractuales del SERVICIO, tanto a cuotas y/o tarifas móviles superiores como a inferiores, no generarán contraprestación alguna por el incumplimiento del periodo comprometido, ni tampoco interrumpen o reinician el cómputo de dicho plazo de permanencia.

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, todos los compromisos

mantendrán su vigencia hasta completar el periodo que tuvieron comprometido. Así mismo, no se interrumpirá la facturación del gasto mínimo durante el tiempo que la línea permanezca asociada a TELEFÓNICA DE 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.

7.- Protección de Datos de Carácter Personal.

TELEFÓNICA 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.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE para mantener la relación contractual con TELEFÓNICA (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, 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, 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, DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "TELEFÓNICA").

Adicionalmente, TELEFÓNICA 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.

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.

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 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.

Debido a que la prestación del servicio podrá 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. Se adjunta a las presentes Condiciones un Modelo de Acuerdo de Encargo del Tratamiento, el cual deberá ser negociado y firmado conjuntamente por el CLIENTE y TELEFÓNICA.

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/inf-adicional.

Tanto el CLIENTE como los interlocutores, podrán siempre consultar el detalle de la Política de Privacidad Telefónica Empresas en www.movistar.es/privacidad o solicitando un ejemplar en el 1489 o en las Tiendas Movistar, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad enviando un email a la dirección TE_datos@telefonica.com, o dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid.

CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

TELEFONICA Empresas podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por TELEFONICA Empresas al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos, con treinta (30) días de antelación.

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.

Fusión Empresas 2018

Los clientes que contraten Fusión Empresas a partir del 7 de marzo de 2018, 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:
 - Hasta 7 puestos fijos: -2 €/mes por puesto.
 - De 8 a 15 puestos fijos: -3 €/mes por puesto.
 - Más de 15 puestos fijos: -4 €/mes por puesto.

El concepto Fusión Empresas 2018 dejará de aplicarse si el cliente se diese de baja o no mantuviese la configuración mínima de una conectividad con un puesto fijo. 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. 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
**Monosede	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
Multisede	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.

CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

1.2.- Servicios Opcionales:

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 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 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 gestión online de Fusión Empresas.

CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN 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.

Presencia en Internet

Dentro de la familia presencia en Internet, se ofrecen las siguientes alternativas de servicios:

- Tu web (Servicio base)

Es una herramienta de creación de páginas web que ofrece al cliente la posibilidad de crear, editar y mantener su propia web sin que tenga que mediar un tercero como un diseñador web o una empresa de diseño. El usuario no necesita tener conocimientos de programación, ni nociones de diseño. El cliente sólo tiene que elegir una de las plantillas disponibles para ser una web completa. Posteriormente, tendrá que editar a través de un panel de control la plantilla que ha elegido. Además podrá nutrir su web con textos, fotos y videos propios.

Incluye Creador de página web basado en Plantillas Premium (html /css), páginas ilimitadas, tráfico ilimitado, Adaptada a móvil, Presencia Redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr), Analytics, Google Maps, GB de almacenamiento, 1 dominio (.com, .es, .org, .net)

Precio: 5 €/mes (6,05 €/mes IVA incluido).

- Hacemos tu web

Servicio adicional al anterior (es necesario contratar Tu web para contratar Hacemos tu web). Se trata de un servicio llave en mano de creación de página web, realizado por un equipo profesional de diseñadores.

Después de contratar el servicio, el responsable asignado dentro del equipo de diseñadores de Telefónica contacta con el cliente para recoger todos los datos de su negocio, gustos y contenidos que desea formen parte de su web. En base a los datos proporcionados, se crea un boceto de diseño web y se publica la web con los contenidos.

Incluye diseño de cabecera, pie, menú y estilos CSS, configuración de la arquitectura de la web, creación y maquetación de secciones y contenidos (aportados por el cliente), 1 propuesta de diseño, 1 ó 2 revisiones y posibilidad de maquetar 3 ó 5 secciones o pestañas, Plazo de entrega: 1 semana (mínimo) a 1 mes (máximo).

Precio: 15 €/mes (18,15 €/mes IVA incluido).

- Tu tienda en Internet (Servicio base)

Es una herramienta de creación de tiendas online que ofrece al cliente la posibilidad de crear, editar y mantener su propia tienda online. Incluye Creador de tienda online, Hasta 3.000 productos, Posibilidad de "reservas de servicios/recursos" hasta 50, Hasta 600 páginas, Medios de pago (paypal, 4B, servired, etc...), 2 idiomas: español e inglés, 2 monedas, Blog y foro, Adaptada a móvil, Presencia Redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr), Analytics, 1 dominio (.com, .es, .org, .net).

Precio: 15 €/mes (18,15 €/mes IVA incluido).

- Hacemos tu tienda

Adicional al anterior (es necesario contratar Tu Tienda para contratar Hacemos tu Tienda), servicio llave en mano de creación de tiendas online, realizado por un equipo profesional de diseñadores.

Incluye Maquetación y diseño de la tienda, 1 revisión, Diseño por categorías con hasta 5 familias de Productos, Ajustes básicos (pago, entrega, impuesto, administración, usuarios, configuración cesta de compra, boletín), Estadísticas, Plazo de entrega: 1 mes (máximo)

Precio: 30 €/mes (36,3 €/mes IVA incluido).

Mensajería Negocios

El servicio Mensajería Negocios es un producto de Aplicateca 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) 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.

CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

- 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 <http://www.movistar.es/contratos> (sección Aplicaciones y Servicios, Aplicateca, 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.

Para disfrutar de este servicio promocionado, deberá aceptar las condiciones del Servicio cuando acceda por primera vez al portal. Estas condiciones son válidas activando el servicio antes del 31/12/2017. Promoción válida durante 12 meses desde la activación del mismo. Finalizado el periodo se dará de baja el servicio a no ser que el cliente expresamente pida continuar con Mensajería Negocios. Si el cliente decide expresamente continuar desaparecerá la bonificación de la cuota que pasará a ser de 6,05 €/mes (IVA Incl) y los mensajes gratuitos del servicio.

- 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	0,051	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 de una **degustación de dos meses gratis** del servicio Conexión Segura Empresas que comenzará a disfrutar desde la fecha de contratación. Finalizado el periodo de dos meses, Telefónica Empresas dará de baja el servicio automáticamente salvo que el Cliente contrate expresamente el servicio de Conexión Segura Empresas, a través del teléfono 1489, la web o de la red comercial de Empresas.

En caso de contratar expresamente el servicio durante la degustación, o tras dicho periodo, la cuota mensual será de 10€/mes sin IVA por cada sede, no siendo necesaria la contratación para todas las sedes de la empresa. Se comenzará a facturar una vez transcurrido el periodo de degustación y permanecerá la configuración del servicio ya definida si la contratación se ha realizado durante dicho periodo. En caso de contratación posterior, no se mantendrá la configuración del servicio definida en la degustación. En cualquier caso, el Cliente podrá cancelar la degustación del servicio en todo momento mediante su Asesor comercial o llamando al 1489.

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:

- 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.

CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

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.

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 también van incluidas en la cuota del servicio (sin límite de minutos) así como las llamadas a móviles internos dentro del mismo CIF (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

CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN FUSIÓN EMPRESAS

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).

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 €

2.3.- 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

2.3.- McAfee Multi Access

McAfee Multi Access es un servicio de seguridad que protege diversos tipos de dispositivos de usuario (no protege servidores), aportando el mayor nivel de protección posible ante los riesgos más típicos de cada tipo de dispositivo:

a) **Ordenadores con sistema operativo Windows:** Pantalla inicio personalizada para dispositivos táctiles, Analizador de vulnerabilidades, Antimalware en tiempo real con Motor ultrarrápido, Firewall bidireccional, Filtrado de URL 35 categorías, Informes, Eliminación del rastro digital, Seguridad para redes sociales, Antispam y Antiphishing, Almacenamiento cifrado, Protección de redes inalámbricas y PC Tune-up (eliminación de aplicaciones sin uso)

b) **Ordenadores con sistema operativo Mac:** Antimalware, Antiphishing, Firewall bidireccional (limita aplicaciones concretas y la forma en que se comunican), Búsqueda y compras seguras, Filtrado de contenido con 35 categorías y filtro de Youtube/iTunes, Programación y supervisión de actividad online, Uso seguro de unidades externas

c) **Smartphones o Tablets con sistema operativo Android o Blackberry:** Antimalware en tiempo real, Bloqueo llamadas y SMS, Protección de aplicaciones para Android, Copia de seguridad completa y en remoto del dispositivo, Seguridad de datos y dispositivos (antirrobo: bloqueo, localización y borrado remoto), Navegación segura en Android (bloquea phishing, exploits y vínculos maliciosos), Protección contra desinstalación (la aplicación se borra con contraseña), CaptureCam (foto y ubicación del poseedor de nuestro dispositivo), Perfiles de aplicaciones, App Alert (alerta cuando una aplicación solicita un excesivo nivel de permisos en el terminal).

McAfee Multi Access consta de un **Agente software**, que se instala en cada uno de los dispositivos a proteger (de los tipos enumerados anteriormente), y una consola llamada **Centro de Seguridad**, accesible desde la nube (con un navegador Web).

Desde el Centro de Seguridad, el usuario distribuye las licencias entre los distintos dispositivos a proteger. La asignación de licencias se realiza enviando un link para iniciar la instalación a cada tipo de dispositivo, utilizando los medios de comunicación disponibles en función del tipo de terminal: SMS, Email, escribiendo una URL corta en el navegador del dispositivo, o bien instalando directamente en el dispositivo desde donde está abierto el Centro de Seguridad.

Precio

McAfee Multi Access se comercializa en packs de 5 dispositivos. Se pueden contratar tantos packs como el cliente desee, hasta un máximo de 10 packs (equivalentes a 50 dispositivos máximos a proteger).

El precio de cada pack es de 3,00 euros/mes más IVA.

2.4.- Office 365

Office 365 ofrece el conjunto de herramientas de productividad de Microsoft proporcionadas en modo suscripción, accesibles a través de Internet. De esta forma, se puede trabajar de forma conjunta fácilmente y con acceso desde cualquier lugar y dispositivo al correo electrónico, documentos, calendarios, contactos y portales de colaboración. Se ofrece al cliente herramientas que le hagan más productivo, que le permiten trabajar en movilidad y de forma colaborativa, sobre servicios que disponen de altos niveles de seguridad y disponibilidad, con una gestión sencilla y flexible

El servicio se ofrece en varias modalidades. Las principales son:

Office 365	Precio por licencia SIN IVA	Precio por licencia CON IVA
Office 365 Empresa Essentials	4,90 €	5,92€
Office365 Empresa Premium	10,50 €	12,7 €
Office 365 Enterprise K1	3,85 €	4,66 €
Office 365 Enterprise E1	7,45 €	9,01 €
Office 365 Enterprise E3	21,70 €	26,26 €
Office365 Exchange Online Kiosk	1,95 €	2,36 €
Office365 Exchange Online Plan 1	3,85 €	4,66 €

El precio del servicio será el valor que aparece en la página web del portal Aplicateca, según las modalidades de contratación allí descritas.

NOTA GENERAL: A todos los importes reflejados en este anexo les serán de aplicación los impuestos indirectos que, en su caso, correspondan.

Conforme RDL 12/2017, de 3 de julio, el importe incluye (2) la compensación equitativa por copia privada (3) [teléfonos móviles: 1,10€ (1,33€ IVA(4) incluido); dispositivos portátiles: 3,15€ (3,81€ IVA incluido), tarjetas de memoria: 0,24€ (0,29€ IVA incluido) y discos integrados en un equipo: 5,45€ (6,59€ IVA incluido)]

- (2) En acuerdos de renting, sólo en la primera cuota.
- (3) En caso de cumplir requisitos de art 25.7 y art.25.8 del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, podrá solicitar el reembolso a la persona jurídica que constituyan las entidades de gestión.
- (4) En Península y Baleares aplica IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 3%.

CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO I – PUESTOS FIJOS Y EQUIPAMIENTO DE CONECTIVIDAD EMPRESAS EN REGIMEN DE ALQUILER 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 se proporcionan al cliente en régimen de alquiler.

2.- VIGENCIA: Para el supuesto de los Productos de Conectividad Empresa y para los Puestos Fijos, el contrato tendrá una vigencia de (1) un año improrrogable 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, mediante la firma de un nuevo contrato Fusión Empresas.
- b) darse de baja de los servicios, parcialmente o en su totalidad

En el supuesto de la contratación inicial, así como para las ampliaciones respecto del equipamiento de infraestructuras en régimen de alquiler, por medio de la aceptación del presente Anexo I (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 I, 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.

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".

TELEFÓNICA 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. TELEFÓNICA Empresas ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no se verá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFÓNICA Empresas. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFÓNICA 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.

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 II 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 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
- Modalidad Grabación Avanzada: minutos de grabación ilimitado y almacenamiento de lo grabado durante 5 años

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

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 almacenaje 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)

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.

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.

WEB DE 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 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)

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 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, 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 en 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.