



1 Introducción

Cuando, en virtud de un Pedido, el Cliente adquiera Sistemas y/o Servicios de Comercio de BT (definidos a continuación), se aplicarán a dicho Pedido los siguientes términos y condiciones adicionales (según corresponda), además de los Términos y Condiciones Generales establecidos en el Acuerdo.

Sólo se aplicarán la(s) parte(s) de este Anexo de Servicios Empresariales BT (el "**Anexo**") que sean relevantes para el contenido del Pedido. A modo de ejemplo, si el Pedido es para el suministro de un Sistema con Servicios de instalación relacionados pero sin Servicios de soporte, sólo se aplicarán al Pedido las Partes A, B D y E de este Anexo.

2 Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación

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

"**Actualización de la Licencia**" significa una versión del Software proporcionada de acuerdo con la Especificación del Servicio BT Trading Enterprise;

"**Actualización Mayor**" significa una actualización del Software de una versión mayor a otra versión mayor (por ejemplo, una actualización de V1.0 a V2.0). Las Actualizaciones Mayores pueden implicar actualizaciones del Software que hacen avanzar el Software a través de más de una Versión Mayor (por ejemplo, una actualización de V1.0 a V3.0);

"**Asistencia Remota**" significa una opción de Servicio de asistencia que se basa en la capacidad de realizar los Servicios de asistencia desde una ubicación remota a través de una Conexión de acceso remoto al Sistema, pero que también incluye la capacidad de que los ingenieros de BT se desplacen a las instalaciones en caso de que se produzca un Fallo en el Sistema que no pueda resolverse de forma remota;

"**Avería**" significa cualquier error en el Hardware o en cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada contenida en el Software que cause un efecto perjudicial e involuntario en el funcionamiento del Sistema, dando lugar a que el Hardware o el Software, según sea el caso, no funcionen sustancialmente de acuerdo con la Descripción del Servicio;

"**Conexión de acceso remoto**" significa el método, coherente con los requisitos de seguridad del Cliente, por el que un ingeniero accede de forma remota al Sistema para prestar Servicios de asistencia;

"**Clave de Software**" significa un patrón de números y/o letras que se proporcionará de acuerdo con las licencias adquiridas por el Cliente;

"**Descripción del Servicio**" significa la especificación establecida en el Apéndice 2 "**Especificación del Servicio BT Trading Enterprise**" o, cuando no se haga referencia a ella, la especificación publicada por BT u otro fabricante para el Sistema en vigor en el momento de dicho Pedido;

"**Documentación**" significa los manuales y documentos, ya sean electrónicos o impresos, proporcionados por BT en relación con la instalación, el mantenimiento y el soporte del Sistema y/o los Servicios, tal y como se modifiquen periódicamente;

"**Entorno operativo**" significa el entorno de Hardware y Software, de red y de comunicaciones que el Sistema requiere para funcionar;

"**Fallo Cosmético**" significa un fallo menor del Sistema sin pérdida material de funcionalidad o rendimiento;

"**Fallo Grave del Sistema**" significa un fallo en el hardware o en el software que provoca una pérdida total del Servicio del sistema, o una situación en la que un problema, fallo o error provoca una pérdida significativa de funcionalidad del sistema que afecta a varios Usuarios;



"**Fallo del Sistema Menor**" significa cualquier fallo del Sistema que no sea un Fallo del Sistema Mayor o un Fallo Cosmético que afecte a la capacidad del Cliente para utilizar el Sistema estrictamente de acuerdo con la Descripción del Servicio pero que no afecte materialmente a la organización o negocio del Cliente;

"**Fecha de Aceptación**" significa la fecha en la que el Hardware y/o el Software se aceptan o se consideran aceptados de acuerdo con el Apartado 5, más adelante;

"**Hardware**" significa los productos (excluyendo cualquier Software) que se suministran, según lo establecido en los Pedidos;

"**Manos Inteligentes**" significa que el Cliente proporciona recursos in situ para seguir las instrucciones de BT para realizar cambios que requieren una presencia física y que no pueden ser completados de forma remota por BT.

"**Mejora Funcional**" significa una versión del Software capaz de proporcionar una funcionalidad nueva o mejorada;

"**Nivel de Servicio**" significa el nivel de rendimiento de los Servicios de Soporte, incluyendo el Tiempo de Respuesta y el Tiempo de Arreglo Objetivo, tal y como se establece en el Apéndice 2 "**Especificación del Servicio BT Trading Enterprise**";

"**Normativa RAEE**" significa la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (la "**Directiva RAEE**"), y las medidas de aplicación de esta Directiva en los Estados miembros de la Unión Europea; y

"**Obsolescencia**" significa (a) que la versión actual del Software del Cliente se ha quedado más de dos (2) versiones principales por detrás de la última versión principal; y/o (b) en el caso de cualquier software o equipo de terceros proporcionado como parte del Sistema o de los Servicios de Soporte, que el proveedor de terceros ha anunciado el fin de su vida útil con respecto a los mismos;

"**Personal de BT**" significa los empleados, agentes o contratistas de cualquier Filial de BT y a cualquier Proveedor o subcontratista de terceros que participe en la prestación de los Servicios comerciales de BT;

"**Periodo Mínimo de Servicio**" o ("**MPOS**") significa el periodo que comienza a partir de la Fecha de Inicio Operativo (establecido en el Pedido correspondiente) o la Aceptación de los Sistemas, según lo establecido en el Apartado 5, hasta el final del Periodo Mínimo de Servicio establecido en el Pedido correspondiente; en caso de que no se defina ningún Periodo Mínimo de Servicio en el Pedido, el MPOS será de doce (12) meses.

"**Persona In situ**" significa la opción de Servicio de asistencia descrita en el Apartado 12.6, que prevé la presencia de ingenieros de BT en el emplazamiento durante el Tiempo de cobertura del Servicio;

"**Plazo**" significa el periodo mínimo de duración del Servicio por el que se prestarán los Servicios de asistencia, tal y como se detalla en el Pedido;

"**Resolución**" significa la rectificación de un fallo por medios que incluyen, entre otros, la instalación de hardware alternativo, una actualización de la licencia, la reconfiguración del sistema, la provisión de una solución alternativa o el asesoramiento de BT;

"**Servicios**" significa la instalación, el mantenimiento o la prestación de otros Servicios por parte de BT, incluidos los Servicios profesionales, los Servicios de asistencia y/o los Servicios de grabación de voz, tal y como se especifica en este Anexo o en el/los Pedido(s);

"**Servicios Profesionales**" significa cualquier Servicio técnico, instalación o Servicio de ingeniería general que deba prestar BT según se detalla en este Anexo o en un Pedido;

"**Servicios de Grabación de Voz**" significa la funcionalidad de grabación de voz que captura, indexa y recupera las interacciones de los Clientes con las llamadas para los entornos de front y back office;

"**Servicios de Soporte**" significa las opciones del Servicio de soporte y mantenimiento del sistema, tal y como se describe en el Apéndice 2 "**Especificación del servicio BT Trading Enterprise**";

"**Sistema**" significa un sistema integrado compuesto por Hardware y Software según lo solicitado por el Cliente en virtud de un Pedido (o número de Pedidos conectados);



"**Solución**" significa un cambio temporal factible en los procedimientos operativos mediante el cual un Usuario final puede evitar los efectos perjudiciales de un fallo sin inconvenientes importantes; la rectificación temporal de un fallo incluye, entre otras cosas, la instalación de hardware alternativo, una actualización de la licencia, la reconfiguración del sistema o el asesoramiento de BT.

"**Territorio**" significa el país especificado en el Pedido en el que BT o una filial de BT debe prestar el Sistema y/o los Servicios de Soporte;

"**Tiempo de Cobertura del Servicio**" significa las horas (durante el Día hábil) en las que se prestarán los Servicios de soporte según lo establecido en el Apéndice 2 "**Especificación del servicio BT Trading Enterprise**" de este Anexo;

"**Tiempo de Respuesta**": el tiempo que tarda el empleado técnico de BT en iniciar una investigación (ya sea in situ o a distancia) tras la notificación de un fallo;

"**Tiempo de Reparación Objetivo**" significa el tiempo transcurrido antes de que BT resuelva un fallo según lo establecido en el Nivel de Servicio;

"**Usuarios**" significa los administradores y a los usuarios de dispositivos o aplicaciones de torreta física o blanda

"**Versión Principal**" significa una nueva versión del Software que sigue los siguientes números de versión secuenciales, por ejemplo V1.0, V2.0, V3.0, etc;

"**Versión Menor**" significa una versión provisional del Software proporcionada entre Versiones Mayores que puede proporcionar mejoras o correcciones de errores menores y que sigue los siguientes números de versiones provisionales, por ejemplo V1.1, V1.2, V1.3, etc;

Parte A – DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PEDIDOS DE HARDWARE Y SOFTWARE

3 Descripción del Servicio BT Trading Enterprise

La descripción del Servicio figura en el Apéndice 2 "**Especificación del Servicio BT Trading Enterprise**"

4 Plan de Entrega, Instalación y Proyecto

BT entregará e instalará todo el Hardware y el Software según lo establecido en el Pedido y/o el Plan del Proyecto.

5 Aceptación del Sistema

- 5.1 BT realizará una serie de pruebas para verificar si el Sistema está listo para su uso. Se avisará al Cliente con una antelación razonable de la fecha en la que se llevarán a cabo las pruebas y se le ofrecerá la oportunidad de asistir como testigo. Una vez finalizadas con éxito las pruebas, BT emitirá una confirmación al Cliente, y éste firmará y emitirá sin demora un certificado de aceptación. Si el Cliente se retrasa injustificadamente en la emisión de dicho certificado de aceptación, se considerará que el Cliente ha emitido dicho certificado de aceptación diez (10) Días hábiles después de la finalización satisfactoria de las pruebas.
- 5.2 La emisión por parte del Cliente del certificado de aceptación al que se hace referencia en el Apartado 5.1 anterior no se retendrá ni se retrasará debido a fallos menores del sistema o a fallos cosméticos. BT corregirá dichos fallos en un plazo razonable.
- 5.3 Si el Sistema no supera las pruebas en algún aspecto material, BT presentará sus propuestas para la corrección de las deficiencias y la repetición de los elementos pertinentes de las pruebas. En el caso de que se haya dado a BT todas las oportunidades razonables para corregir las deficiencias del Sistema y éste siga sin superar las pruebas, el asunto se tratará de acuerdo con las disposiciones de resolución de conflictos del Acuerdo.
- 5.4 Si el Cliente pone en uso el Sistema o cualquier parte del mismo (salvo para los fines de prueba acordados), el Sistema se considerará aceptado y BT podrá facturar al Cliente los Cargos aplicables.
- 5.5 El Sistema se somete a pruebas de vulnerabilidad y se refuerza de acuerdo con las prácticas generalmente aceptadas del sector. Las pruebas de vulnerabilidad no son exhaustivas y BT no garantiza que el Sistema esté libre de todas las posibles vulnerabilidades. Si el Cliente requiere que BT lleve a cabo pruebas adicionales y/o cambios en el Sistema con respecto al endurecimiento del mismo, BT se reserva el derecho a cobrar cargos adicionales en función del tiempo y los materiales.

6 Propiedad y Riesgo del Hardware



- 6.1 BT hará todos los esfuerzos razonables para entregar el Hardware en la(s) fecha(s) acordada(s) con el Cliente, pero todas las fechas son sólo estimativas. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Acuerdo, BT entregará el Hardware de acuerdo con los Incoterms 2020 del CIP. Sin perjuicio de lo anterior, si la entidad de BT que vende el Hardware está situada en el Espacio Económico Europeo ("EEE"), BT entregará el Hardware en la dirección que figura en el Pedido si se suministra dentro del EEE.
- 6.2 El riesgo de pérdida del Hardware se transmitirá en el momento de la entrega del mismo. Si el Hardware se suministra en el Territorio (es decir, en el país de la entidad de BT que vende el Hardware), la titularidad del Hardware se transmitirá al Cliente tras el pago íntegro de todas las cantidades adeudadas. En el caso de que el Hardware se suministre fuera del Territorio, el riesgo y la titularidad del Hardware se transmitirán al Cliente en el momento del envío desde el punto de embarque final en el Territorio, pero el Cliente no será responsable de ninguna pérdida o daño en la medida en que sea causado por la negligencia de BT.
- 6.3 Hasta el momento en que el Cliente haya efectuado el pago del Hardware adquirido en virtud del presente contrato, el Cliente no tendrá derecho a vender, transferir, arrendar, cobrar, ceder a modo de garantía o negociar o gravar de cualquier otro modo el Hardware. Además, hasta que la propiedad del Hardware haya pasado a manos del Cliente en el momento del pago, éste deberá
- 6.3.1 mantener el Hardware en sus libros a nombre de BT;
 - 6.3.2 almacenar el Hardware (sin coste alguno para BT) por separado de cualquier otra propiedad del Cliente o de terceros, de forma que el Hardware siga siendo fácilmente identificable como propiedad de BT
 - 6.3.3 no destruirá, desfigurará ni ocultará ninguna marca de identificación o embalaje en el Hardware o en relación con él; y
 - 6.3.4 mantener el Hardware en condiciones satisfactorias y asegurarlo en nombre de BT por su precio íntegro contra todos los riesgos a satisfacción razonable de BT y, si se le solicita, presentar la póliza de seguro a BT.
- 6.4 En caso de amenaza de embargo del Hardware por el que no se hayan pagado íntegramente los cargos, de nombramiento de un administrador judicial o liquidador para el Cliente, o de cualquier otro acontecimiento que dé derecho a BT a rescindir cualquier Pedido, el Cliente (a) notificará inmediatamente a BT y ésta tendrá derecho a entrar en el emplazamiento para recuperar el Hardware; y (b) notificará a terceros interesados la propiedad del Hardware por parte de BT.

7 Garantías del Hardware

- 7.1 Si, durante el periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de envío del Hardware por parte de BT (a menos que se acuerde expresamente lo contrario por escrito o en un Pedido), se notifica a BT que el Hardware presenta un Fallo, BT sustituirá o (a su elección) reparará el Hardware defectuoso para restablecer su uso efectivo de forma gratuita siempre que:
- 7.1.1 el Hardware se haya conservado, utilizado y mantenido adecuadamente de acuerdo con las instrucciones del fabricante o de BT, si las hubiera, y no se haya modificado, salvo con el consentimiento por escrito de BT
 - 7.1.2 el fallo no se debe a un daño accidental o intencionado (incluidos, entre otros, los rayos y los daños eléctricos), a la interferencia o al mantenimiento del Hardware por parte de personas ajenas a BT, sus subcontratistas o agentes; y
 - 7.1.3 si el Hardware se ha fabricado según el diseño del Cliente, el Fallo no se debe a un diseño defectuoso por parte del Cliente.
- 7.2 BT hará todos los esfuerzos razonables para cumplir sus obligaciones según lo establecido en el Apartado 7.1 en un plazo de dos (2) días hábiles a partir de la solicitud.
- 7.3 BT no garantiza que el Software integrado en el Hardware o suministrado de otro modo de acuerdo con este Anexo, tal y como se establece en cualquier Pedido, esté libre de pequeños fallos y errores o que su uso sea ininterrumpido.
- 7.4 BT podrá imponer un cargo razonable en relación con cualquier visita o intento, a petición del Cliente, de reparar el Hardware cuando no se encuentre ningún fallo o el fallo no esté cubierto por esta garantía.
- 7.5 LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES ESTABLECIDAS EN ESTE APARTADO, JUNTO CON LAS QUE PUEDAN FIGURAR EN EL CONTRATO, SUSTITUYEN A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, CONDICIONES Y OTROS TÉRMINOS, EXPRESOS O IMPLÍCITOS, TODOS LOS CUALES QUEDAN EXCLUIDOS EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, INCLUIDOS, SIN



LIMITACIÓN, LOS DE CALIDAD SATISFACTORIA, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, COMERCIALIZACIÓN O CUIDADO Y HABILIDAD RAZONABLES.

- 7.6 En el caso del Hardware suministrado en países en los que se aplica la Directiva sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos ("**RAEE**"), el Cliente (a) es responsable, en virtud del artículo 13 de la Directiva sobre RAEE, de los costes de recogida, tratamiento, recuperación, reciclaje y eliminación respetuosa con el medio ambiente de cualquier Hardware suministrado que quede sujeto a la Directiva sobre RAEE; (b) a los efectos del artículo 13 de la Directiva sobre RAEE, el presente apartado constituye un acuerdo alternativo para financiar la recogida, el tratamiento, la recuperación, el reciclaje y la eliminación respetuosa con el medio ambiente de los RAEE; (c) el Cliente cumplirá con todas las obligaciones de registro de información o de presentación de informes impuestas por la Directiva RAEE; (d) en caso de que el Cliente no elimine el Hardware de acuerdo con la Normativa RAEE u otras leyes o normativas aplicables relativas a dicha eliminación, el Cliente indemnizará a BT por todas las acciones, pérdidas, daños, responsabilidades, juicios, cargos, reclamaciones, costes y gastos (incluyendo, sin limitación, cualquier multa impuesta a BT) en los que incurra como resultado del incumplimiento del Cliente de las disposiciones de este Párrafo.

8 Licencias de Software

- 8.1 Las disposiciones de este Apartado 8 se aplicarán con respecto al suministro de cualquier Software proporcionado en virtud del presente documento. A partir de la fecha en que el Cliente pague los Cargos aplicables con respecto a las licencias del Software, tal y como se detalla en el Pedido, sin perjuicio de los términos de la licencia del software de código abierto (cuyos términos se aplicarán independientemente de la concesión de esta licencia), el Cliente recibe de BT una licencia personal, no exclusiva y no transferible para utilizar el Software de acuerdo con este Anexo. Tras la rescisión o el vencimiento del Acuerdo, salvo en caso de incumplimiento material por parte del Cliente, éste podrá seguir utilizando el Software y la Documentación mientras sea necesario para el uso del Sistema, a menos que se indique lo contrario en el Pedido y siempre que el Cliente cumpla con los términos de la licencia establecidos en este Apartado.
- 8.2 El Cliente deberá:
- 8.2.1 mantener el Software y/o la Documentación en condiciones de seguridad y confidencialidad y asegurarse de que no se revele a ninguna persona no autorizada;
 - 8.2.2 no utilizar el Software y/o la Documentación más que con el uso del Sistema adquirido a BT y para sus propios fines internos
 - 8.2.3 no utilizar el Software en ningún momento para un número de Usuarios simultáneos superior al número de licencias adquiridas establecido en el Pedido correspondiente
 - 8.2.4 no realizar ni utilizar ninguna copia o actualización adicional, a menos que la realización y el uso de copias adicionales se limiten a los fines de copia de seguridad necesarios y siempre que (i) en el momento de realizar o adquirir dicha copia o actualización, el Cliente ya sea titular de una licencia válida para la versión original del Software y cumpla con dicha licencia; y (ii) el uso de las actualizaciones o copias se limite al uso del Sistema adquirido a BT;
 - 8.2.5 no alquilar, arrendar, transferir, ceder o sublicenciar el derecho a utilizar el Software y la Documentación a ninguna otra persona o entidad
 - 8.2.6 no traducir, modificar, adaptar o crear obras derivadas del Software
 - 8.2.7 no copiar, modificar, aplicar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el Software, ni intentar hacerlo, ni permitir que nadie lo haga, salvo que BT lo permita expresamente y con sujeción a todas las condiciones establecidas en el presente documento o a las previstas por la ley;
 - 8.2.8 no eliminar o destruir los avisos de copyright o restringidos colocados en cualquier soporte que contenga el Software;
 - 8.2.9 cumplir con las solicitudes de licencia, los términos y los requisitos razonables, notificados por BT al Cliente, de los terceros cuyo software esté integrado en el Sistema o sea suministrado de otro modo por BT de acuerdo con el Pedido correspondiente.
- 8.3 El Software, su código, estructura y todas las ideas y principios subyacentes al Software (incluida la Documentación), son Información confidencial de BT (excepto cuando sean legal y adecuadamente de dominio público) y están sujetos a las disposiciones de Confidencialidad establecidas en las Condiciones generales.
- 8.4 El Software, la Documentación y todos los derechos de autor que contiene están protegidos por la ley de derechos de autor del Reino Unido y/o la ley de derechos de autor de la UE o cualquier ley nacional pertinente y las



disposiciones de los tratados internacionales sobre derechos de autor. Esta licencia a la que se hace referencia en el Apartado 8.1 no es una venta del Software, la Documentación o cualquier derecho de autor que contenga.

- 8.5 BT se reserva el derecho, para sí misma y para sus representantes autorizados, de auditar el uso que el Cliente haga del Software y/o de la Documentación para verificar que se cumplen los términos de las licencias concedidas en este Anexo. El Cliente facilitará a BT el acceso a sus instalaciones y datos con una antelación razonable para que BT o sus representantes autorizados puedan llevar a cabo dicha auditoría. En el caso de que dicha auditoría revele el incumplimiento de los términos de las licencias concedidas en este Anexo, el Cliente pagará los derechos de licencia más el coste razonable de la realización de la auditoría en un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de una notificación por escrito de BT.
- 8.6 La información relativa a la interoperabilidad del Software será puesta a disposición del Cliente por BT previa solicitud y tras el pago de los derechos de licencia (si los hubiera); dicha información es Información Confidencial de BT y se utilizará de acuerdo con los términos y condiciones en que se ponga a disposición.
- 8.7 Además de cualquier derecho de rescisión establecido en el Acuerdo, en caso de que el Cliente incumpla sustancialmente cualquiera de las disposiciones de la licencia del Software establecidas en este Anexo, BT se reserva el derecho de rescindir la licencia del Cliente para utilizar el Software, siempre que BT notifique primero por escrito dicho incumplimiento al Cliente, y éste disponga de siete (7) días para subsanar el incumplimiento. Tras la rescisión de la licencia, el Cliente dejará inmediatamente de utilizar el Software y, a elección de BT, deberá:
- 8.7.1 devolver a BT todas las copias del Software y de la Documentación que estén en posesión o control del Cliente; o
- 8.7.2 eliminar, destruir o inutilizar de forma permanente todas las copias del Software y la Documentación que estén bajo el control o la posesión del Cliente.

9 Garantías del Software

- 9.1 BT se compromete a que, siempre que el Software sea utilizado únicamente por Usuarios que hayan sido debidamente formados en el uso del Software de acuerdo con las instrucciones de BT, el Software, durante un periodo de noventa (90) días a partir de la fecha de activación de la Clave de Software, funcionará sustancialmente de acuerdo con la Descripción del Servicio. Sin embargo, debido a que el Software no puede probarse en todas las permutaciones, BT no garantiza que el Software esté libre de fallos y errores menores o que funcione sin fallos en combinación con otro software no proporcionado por BT o que su uso sea ininterrumpido.
- 9.2 De conformidad con esta garantía, en caso de que el Software no funcione sustancialmente de acuerdo con la Descripción del Servicio, el único recurso del Cliente será, a elección de BT, o bien:
- 9.2.1 la corrección o adición del Software para que se ajuste sustancialmente a la Descripción del Servicio; o
- 9.2.2 el reembolso de los cargos pagados por el Cliente a BT por el Software.
- 9.3 LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES RELACIONADAS CON EL SOFTWARE ESTABLECIDAS EN ESTE APARTADO 9 SUSTITUYEN A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, CONDICIONES Y OTROS TÉRMINOS, EXPRESOS O IMPLÍCITOS, TODOS LOS CUALES QUEDAN EXCLUIDOS EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, LOS DE CALIDAD SATISFACTORIA, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, COMERCIALIZACIÓN O CUIDADO Y HABILIDAD RAZONABLES.

PARTE B – DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PEDIDOS DE INSTALACIÓN Y OTROS SERVICIOS PROFESIONALES

10 Instalación y Servicios Profesionales

- 10.1 BT llevará a cabo la instalación y los Servicios profesionales de forma profesional, tal y como se establece en la declaración de trabajo o el Pedido correspondiente, y de acuerdo con la Especificación de Servicio de BT Trading Enterprise durante el horario laboral normal de BT (de 8 a 17 horas), de lunes a viernes, hora local, excluyendo los fines de semana y los días festivos.
- 10.2 Los Servicios profesionales que normalmente se llevarían a cabo como parte de los Servicios de soporte pueden prestarse a discreción de BT. Los cargos por dichos Servicios profesionales se ajustarán a las tarifas vigentes en ese momento.

11 Personal



- 11.1 BT prestará los Servicios profesionales con el personal que considere adecuadamente cualificado. BT se esforzará razonablemente por mantener la continuidad del personal durante la prestación de los Servicios Profesionales, pero se reserva el derecho a variar el personal en cualquier momento con un aviso razonable.
- 11.2 El personal de BT que participe en la prestación de los Servicios Profesionales permanecerá en todo momento bajo la dirección y el control de BT y las condiciones de empleo de BT seguirán aplicándose a dicho personal.
- 11.3 El personal de BT que acuda al emplazamiento observará y cumplirá los procedimientos pertinentes de seguridad y salud del Cliente, siempre que dichos procedimientos hayan sido previamente notificados y acordados por BT por escrito con la suficiente antelación para permitir su cumplimiento. BT hará todo lo posible para minimizar cualquier interrupción de las operaciones comerciales normales del Cliente que pueda causar el personal de BT que preste los Servicios profesionales.
- 11.4 Nada de lo dispuesto en el presente Anexo se interpretará como un impedimento para que BT utilice al personal implicado en la prestación de los Servicios profesionales para la prestación de Servicios similares a terceros, o para que restrinja o limite de algún modo el uso de dicho personal por parte de BT, siempre que dicho uso no vaya en detrimento de los Servicios profesionales prestados al Cliente y que el Personal de BT respete las obligaciones de confidencialidad de BT para con el Cliente, tal y como se establece en el Acuerdo.

PARTE C –DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PEDIDOS DE SERVICIOS DE SOPORTE

Además de las disposiciones relativas a los Servicios Profesionales establecidas en el Apéndice 2 "**Especificación del Servicio BT Trading Enterprise**", las siguientes disposiciones de esta Parte C se aplicarán a cualquier Pedido de Servicios de Soporte ejecutado en virtud de este Anexo.

12 Asistencia y Mantenimiento del Sistema

12.1 Alcance del Servicio

BT proporcionará la opción de Servicios de Soporte (según lo seleccionado en el Pedido) al Cliente durante el Período Mínimo de Servicio durante el Tiempo de Cobertura del Servicio y/o en aquellos otros momentos especificados en el Pedido aplicable.

12.2 Inicio y Renovación

Los Servicios de asistencia comenzarán y los cargos se devengarán a partir de la Fecha de aceptación o de cualquier otra fecha establecida en un Pedido, y los Servicios de asistencia serán prestados por BT durante el Período Mínimo de Servicio, a menos que se rescindan de acuerdo con este Anexo o el Acuerdo.

12.3 Servicios de Asistencia Relevantes para los Servicios de Asistencia Remota y Presencial

12.3.1 Los Servicios de Asistencia se ajustarán a la Especificación del Servicio de Empresa de BT.

12.3.2 BT podrá, con el consentimiento del Cliente, que no se denegará ni retrasará injustificadamente, retirar la totalidad o parte del Sistema del emplazamiento con el fin de realizar inspecciones, pruebas y reparaciones, pero siempre que sea razonablemente posible, tomará medidas para proteger la continuidad de las instalaciones del Cliente.

12.3.3 Si las piezas se sustituyen en el marco de los Servicios de Asistencia, se hará de acuerdo con el Apéndice 1. Las piezas que se hayan retirado del Sistema sujeto a los Servicios de asistencia pasarán a ser propiedad de BT cuando ésta proporcione una sustitución de las piezas retiradas.

12.3.4 Los Servicios de Asistencia cubren únicamente la rectificación de las averías resultantes del desgaste normal o inherente al Sistema. En el caso de averías derivadas de cualquier otra causa, BT se reserva el derecho de aplicar cargos adicionales razonables. Estos otros casos incluyen, pero no se limitan a: mal uso; condiciones ambientales incorrectas, incluyendo niveles incorrectos de temperatura y humedad; sobretensiones o fallos eléctricos; daños por rayos; interferencias electromagnéticas; y cualquier otro acto u omisión accidental, intencionado o negligente del Cliente.

12.3.5 Cuando el Hardware o los componentes del Sistema no sean de naturaleza portátil y sean trasladados por personas distintas de BT o representantes autorizados de BT, BT podrá inspeccionar/probar el Hardware o los componentes del Sistema y corregir los defectos causados por el traslado, y el Cliente deberá abonar cargos adicionales de acuerdo con las tarifas estándar de BT vigentes en ese momento para los Servicios profesionales.



- 12.3.6 El nivel de Servicios de soporte -estándar o premium- seleccionado por el Cliente se establecerá en el Pedido. Las descripciones de los Niveles de Servicio de Soporte se establecen en la Especificación de Servicio de BT Trading Enterprise. BT hará todos los esfuerzos razonables para lograr los atributos del Servicio asociados al nivel seleccionado.
- 12.3.7 El modo predeterminado para los Servicios de asistencia -es la prestación de asistencia a distancia por parte de BT con el Cliente proporcionando Smart Hands. Por un cargo adicional, el Cliente puede elegir que BT envíe ingenieros a las instalaciones. Dicha elección se establecerá en el Pedido.
- 12.4 **Actualizaciones de Licencia, Versiones menores y Versiones mayores**
- 12.4.1 Como parte de los Servicios de Asistencia, BT proporcionará periódicamente al Cliente Actualizaciones de Licencia de acuerdo con la Especificación del Servicio BT Trading Enterprise.
- 12.4.2 El Cliente deberá cooperar con BT para acordar una ventana mutuamente conveniente en la que BT pueda implementar las Actualizaciones de Licencia. Si el Cliente no coopera en la organización de dicha ventana en un plazo de tiempo razonable o hace algo que impida o retrase la implementación de la Actualización de la Licencia por parte de BT, BT continuará prestando los Servicios de Soporte en el Sistema "tal cual", sin la actualización correspondiente, pero, en la medida en que el Cliente requiera que BT arregle cualquier Fallo que se hubiera resuelto con la Actualización de la Licencia, BT podrá cobrar cargos adicionales por dicho trabajo, y el Tiempo de Respuesta y el Tiempo de Arreglo Objetivo establecidos en la Especificación del Servicio de Empresa Comercial de BT o en el Pedido (según corresponda) no se aplicarán a dichos Fallos.
- 12.4.3 BT proporcionará al Cliente acceso a las versiones principales como parte de los Servicios de Soporte o mediante un acuerdo independiente. Si el Cliente desea adquirir una nueva Versión Principal del Software, deberá realizar un Pedido de acuerdo con las disposiciones de este Anexo. No obstante, BT se reserva el derecho a interrumpir o modificar la prestación de los Servicios de Soporte en la forma establecida en el Apartado 12.8.4 si la versión actual del Software del Cliente está desfasada en más de una (1) versión principal.
- 12.4.4 BT puede, si así se estipula en el Pedido, proporcionar al Cliente un servicio opcional que incluya parches y versiones menores y mayores. En el Apéndice 2, la Especificación del Servicio BT Trading Enterprise, se describen los trabajos realizados por BT a distancia y los requisitos del Cliente para proporcionar recursos de Smart Hands. El Cliente puede elegir, con un cargo adicional, solicitar a BT que envíe ingenieros a las instalaciones para llevar a cabo los requisitos in situ, lo cual se establecerá en el Pedido.
- 12.5 **Actualizaciones de Licencia**
- 12.5.1 Cuando se especifique en un Pedido o en la Especificación del Servicio BT Trading Enterprise, BT proporcionará Actualizaciones de Licencia como parte de los Servicios de Soporte. El Cliente deberá cooperar con BT para acordar una ventana mutuamente conveniente en la que BT pueda instalar dichas Actualizaciones de Licencia. BT tendrá derecho a cobrar al Cliente los costes en los que razonablemente haya incurrido debido al incumplimiento o retraso del Cliente en acordar una ventana adecuada en la que BT pueda instalar dichas Actualizaciones de licencia. Para evitar dudas, a menos que se especifique en el Pedido o en la Especificación del Servicio BT Trading Enterprise, los cargos por las Actualizaciones de la Licencia no incluyen:
- 12.5.2 cualquier coste asociado a la actualización de equipos de terceros;
- 12.5.3 cualquier otro servicio profesional de BT; o
- 12.5.4 cualquier mejora o cambio en el Hardware o en cualquier componente del Sistema.
- 12.6 **Servicio de Asistencia Personal In situ**
- 12.6.1 Cuando el Cliente adquiera los Servicios de Asistencia Personal situ, el mantenimiento rutinario programado se llevará a cabo de acuerdo con las especificaciones del Servicio BT Trading Enterprise. La obligación de BT será hacer todo lo posible para responder y resolver los problemas de acuerdo con los tiempos de respuesta y los tiempos de reparación previstos en las especificaciones del servicio BT Trading Enterprise.
- 12.6.2 Cualquier fallo revelado por la inspección o las pruebas realizadas por los ingenieros de BT in situ se corregirá mediante la reparación o, a elección de BT, mediante la sustitución del elemento del sistema relacionado, en su totalidad o en parte, de acuerdo con el nivel de Servicio aplicable.
- 12.7 **Servicio de Asistencia Remota**



- 12.7.1 Cuando el Cliente adquiera los Servicios de Asistencia Remota, los Servicios de mantenimiento preventivo programados se llevarán a cabo de acuerdo con la Especificación de Servicio de BT Trading Enterprise. BT hará todo lo posible por responder y resolver los problemas notificados de acuerdo con las especificaciones del Servicio BT Trading Enterprise.
- 12.7.2 BT notificará al Cliente los datos de contacto del Servicio de Asistencia de BT para los Servicios de Asistencia Remota tras la ejecución del Pedido.
- 12.7.3 BT llevará a cabo la inspección, las pruebas y la reparación del Sistema de forma remota. Si BT no puede resolver el problema de forma remota, entonces, a discreción de BT, se podrá enviar a un ingeniero al emplazamiento. Los fallos revelados por la inspección o las pruebas se corregirán mediante una reparación o (a elección de BT) de acuerdo con las especificaciones del Servicio BT Trading Enterprise.
- 12.8 Obligaciones Adicionales del Cliente Relacionadas con los Servicios de Asistencia**
- 12.8.1 El Cliente dirigirá todas las solicitudes de Servicios de Asistencia a las personas designadas por escrito por BT en cada momento.
- 12.8.2 Durante la evaluación o resolución de fallos, cuando BT lo indique, el personal del Cliente realizará el mantenimiento del operador especificado por BT, pero no intentará, a menos que BT lo acuerde por escrito, realizar reparaciones en el Sistema mientras éste esté sujeto a los Servicios de asistencia. BT no será responsable de los problemas causados por el mantenimiento, los movimientos, las adiciones o los cambios realizados por personal distinto al de BT o por representantes autorizados de BT o por indicación de BT.
- 12.8.3 El Cliente será responsable de garantizar que el Sistema sea operado únicamente por personal competente aprobado por el Cliente o empleado directamente por BT o sus agentes/representantes autorizados, de acuerdo con las instrucciones emitidas por BT o el fabricante.
- 12.8.4 La prestación de los Servicios de asistencia según lo especificado en este Anexo, el Pedido correspondiente y la Especificación de Servicio de BT Trading Enterprise está condicionada a que el Cliente permanezca dentro de una (1) versión principal del Software y el Hardware no pase la fecha de finalización de la asistencia principal notificada por BT. Si, antes de la expiración del Periodo de vigencia, la versión del Software del Cliente se retrasa más de dos (2) versiones principales con respecto a la versión principal más reciente o cualquier Hardware supera la fecha de finalización del soporte principal, la capacidad de BT para prestar los Servicios de soporte según lo establecido en este Anexo y/o en un Pedido estará condicionada a:
- a) que el Cliente pague nuevos cargos por una actualización a la versión principal más reciente del Software y que coopere con BT para acordar una ventana mutuamente conveniente en la que dicho Software pueda ser actualizado dentro de un plazo razonable;
 - b) que el Cliente pague cargos de soporte suplementarios para reflejar los servicios de soporte adicionales que serán necesarios para dar soporte a múltiples versiones del Software; o
 - c) la imposición por parte de BT de un Nivel de Servicio inferior por los mismos Cargos; o
 - d) cuando las opciones (a) a (c) anteriores no sean aceptables para el Cliente, el Cliente tendrá derecho a rescindir el/los Pedido(s) correspondiente(s) para la prestación de los Servicios de soporte. Cuando los Servicios de asistencia se rescaten en estas circunstancias, dicha rescisión se considerará una rescisión por conveniencia del Cliente, y se aplicarán los cargos por rescisión aplicables.
- 12.9 Finalización de los Servicios de Asistencia**
- 12.9.1 En caso de terminación de los Servicios de Asistencia por parte de (a) BT por incumplimiento material del Cliente; o (b) el Cliente por conveniencia, el Cliente será responsable del pago a BT de cualquier cargo pendiente y de una cantidad igual a los cargos por los Servicios de soporte desde la fecha de terminación hasta la fecha en que hubiera expirado el plazo.
- 12.9.2 Además de todos los derechos y recursos que pueda tener en virtud del Contrato y de este Anexo, BT podrá suspender su ejecución o poner fin a los Servicios de Asistencia en virtud del presente contrato inmediatamente tras un aviso razonable si (a) el Cliente incumple las disposiciones de la licencia del Software de este Anexo; o (b) BT u otro Proveedor tercero (según corresponda) pone fin al soporte del Software debido a su obsolescencia y las Partes no pueden acordar ningún otro arreglo.



- 12.9.3 Tras el vencimiento o la finalización del Pedido correspondiente, a menos que se indique expresamente lo contrario en el Pedido, se extinguirán todos los derechos sobre los Servicios de soporte prestados por cualquier subcontratista de BT al Cliente. Si el Cliente desea mantener su soporte, en relación con dichos productos de terceros, el Cliente será responsable de suscribir un acuerdo independiente con dicho tercero, según sea necesario.

PARTE D – TRATAMIENTO DE DATOS

Las Partes acuerdan que está previsto que BT pueda recibir o tratar datos personales en nombre del Cliente en relación con los Servicios o como resultado de la prestación de los mismos, tal y como se describe a continuación. Todos los datos del Cliente están sujetos a las disposiciones de protección de datos establecidas en las Condiciones Generales del Acuerdo.

13 Servicios de Asistencia

- 13.1 BT tratará los datos personales del Cliente para los Servicios de Asistencia, tal y como se establece a continuación, durante el tiempo que BT preste los servicios de Asistencia y durante el tiempo que BT deba tratar los datos personales del Cliente de acuerdo con la legislación aplicable.
- 13.2 BT proporciona Servicios de Asistencia y mantenimiento para la cartera de BT Trading, que abarca la plataforma de torreta y los productos de cumplimiento. El Servicio abarca desde los Servicios de asistencia de primera a cuarta línea y puede incluir recursos técnicos in situ cuando sea necesario. BT utiliza un número limitado de datos personales más allá de los necesarios para la gestión de la relación con el Cliente, incluida la prestación de Servicios profesionales y la facturación.
- 13.3 Los tipos de Datos personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados o el Cliente serán:
- a) sitio web o dirección IP;
 - b) nombre;
 - c) dirección;
 - d) número de teléfono
 - e) dirección de correo electrónico
 - f) cargo;
 - g) nombre de la empresa;
 - h) registros de contactos;
 - i) grabación de llamadas
- 13.4 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Sujetos de Datos
- a) Empleados del Cliente;
 - b) Clientes del Cliente o terceros; y
 - c) cualquier Sujeto de Datos (según el control del Cliente).

14 Servicios Profesionales de Comercio

- 14.1 BT tratará los datos personales del Cliente para los servicios profesionales de comercio, tal y como se establece a continuación, durante el tiempo que BT preste los servicios profesionales de comercio y durante el tiempo que BT deba tratar los datos personales del Cliente de acuerdo con la legislación aplicable.
- 14.2 BT presta una serie de Servicios profesionales de consultoría, gestión de proyectos, instalación y configuración relacionados con la venta de una plataforma de torretas. BT utiliza pocos datos personales más allá de los necesarios para el suministro, la garantía y la facturación.
- 14.3 Los tipos de Datos personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados o el Cliente serán:
- a) sitio web o dirección IP;
 - b) nombre;



- c) dirección;
- d) número de teléfono
- e) dirección de correo electrónico
- f) cargo;
- g) nombre de la empresa; y
- h) registros de contacto.

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

- a) Empleados del Cliente;
- b) clientes del Cliente o terceros; y
- c) cualquier Sujeto de Datos (según el control del Cliente).

15 BIT Exhaustivo

Estas listas no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué datos personales del Cliente se tratan.

PARTE E - DISPOSICIONES APLICABLES A TODOS LOS PEDIDOS

16 Cumplimiento de las obligaciones y duración

- 16.1 BT cumplirá sus obligaciones de acuerdo con los términos de este Anexo y del Contrato. Salvo que se indique lo contrario en el Pedido, todos los plazos son sólo estimaciones.
- 16.2 El presente Anexo se mantendrá hasta la terminación o expiración de todos los Pedidos.
- 16.3 Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el Acuerdo, el Cliente acepta que BT pueda organizar su proceso de contratación, Pedido e implementación mediante el intercambio electrónico de documentos (incluido el proceso de firma electrónica (o digital)). El Cliente garantizará que la persona que firma la documentación pertinente está autorizada a firmar el Acuerdo, el Pedido o la Documentación correspondiente y que quedará vinculada por sus términos.

17 Pérdida de Datos y Responsabilidad

- 17.1 El Cliente acepta que sigue siendo el único responsable de la integridad y seguridad de sus propios equipos y datos.
- 17.2 BT se esforzará razonablemente, de acuerdo con las buenas prácticas del sector de las IT, en que no se codifique ni se introduzca ningún virus conocido en el Software durante el cumplimiento de las obligaciones de BT en virtud de este Anexo.
- 17.3 Si (a) BT incumple el Apartado 16. 2 anterior y se codifica o introduce un virus conocido en el Software única y directamente como resultado de un acto u omisión de BT que provoque la pérdida/corrupción de los datos del Cliente; y/o (b) el Cliente ha adquirido los Servicios de grabación de voz de BT y única y directamente como resultado de un acto u omisión de BT los datos de grabación de voz del Cliente se pierden, se corrompen o se destruyen, entonces BT, sin cargo adicional y sin demora indebida, proporcionará hasta cien (100) horas de servicios de consultoría al Cliente para intentar reconstituir dichos datos o información perdidos, corrompidos o dañados, siempre que el Cliente:
 - 17.3.1 haya realizado copias de seguridad periódicas de los datos e información afectados de acuerdo con las buenas prácticas del sector; y
 - 17.3.2 tras la pérdida, la corrupción o el daño de los datos o la información, ponga a disposición de BT la última copia de seguridad disponible de los datos y la información afectados para permitir su reconstitución; y
 - 17.3.3 ha hecho y sigue haciendo todo lo razonablemente posible para mitigar sus propias pérdidas.
- 17.4 La única responsabilidad de BT y el único recurso del Cliente por cualquier pérdida de datos que se produzca en las circunstancias establecidas en el apartado 16.3 se limitarán a la prestación de un máximo de cien (100) horas de servicios de consultoría a los que se hace referencia en el Apartado 16.3 anterior para intentar reconstituir dichos datos o información a partir de la copia de seguridad proporcionada por el Cliente, siempre que éste ejerza su



BT Trading Enterprise

Apéndice 1 – Servicio de Piezas de Recambio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato Cliente (opcional):

derecho a reclamar dichos Servicios de consultoría en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que el Cliente tuvo conocimiento de la pérdida/corrupción de los datos.

18 Obligaciones del Cliente

18.1 El Cliente deberá:

- 18.1.1 no trasladar o transferir la totalidad o parte del Hardware o Software proporcionado en virtud de un Pedido desde el Emplazamiento mientras el Sistema esté sujeto a cualquier Servicio de asistencia proporcionado por BT sin el consentimiento previo de BT, que no se denegará ni retrasará injustificadamente, pero que puede estar condicionado al acuerdo de las consecuencias de un cambio en el Emplazamiento sobre los Servicios de asistencia;
- 18.1.2 no exportar la totalidad o una parte del Hardware o el Software del Territorio sin obtener previamente todos los consentimientos y licencias necesarios de las autoridades u organismos pertinentes, incluyendo, en el caso de los Estados Unidos de América, el cumplimiento de los requisitos del Departamento de Comercio de los Estados Unidos de América;
- 18.1.3 permitir que BT instale oportunamente cualquier parche y versión de conformidad con las prácticas y políticas de BT, de modo que el Sistema pueda ser mantenido y soportado
- 18.1.4 ser el único responsable de proteger el Sistema contra los virus procedentes del entorno interno del Cliente y de fuentes externas; y
- 18.1.5 proporcionar una Conexión de acceso remoto para que BT pueda cumplir sus obligaciones en virtud del presente documento, incluidas las asociadas a los Servicios profesionales y los Servicios de asistencia. El acceso remoto puede llevarse a cabo mediante métodos estándar del sector acordados por ambas Partes.

18.2 El Cliente será responsable de:

- 18.2.1 discrepancias, errores u omisiones en la información, documentación y datos suministrados por el Cliente;
- 18.2.2 los retrasos en el cumplimiento de las obligaciones de BT causados por el hecho de que el Cliente no proporcione las instalaciones (como oficinas, etc.) que BT necesita razonablemente para cumplir con sus obligaciones de acuerdo con este Anexo;
- 18.2.3 retrasos o incumplimientos del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones, incluida cualquier dependencia del Cliente establecida en el Acuerdo o en este Anexo; y
- 18.2.4 la utilización de personal debidamente cualificado para actualizar el Entorno Operativo según lo exigido por el fabricante o fabricantes y lo acordado o instruido por BT.

18.3 BT no será responsable de los fallos debidos al incumplimiento de las disposiciones de este apartado por parte del Cliente. Para evitar dudas, esto incluye cualquier caso en el que el Cliente actualice su Entorno Operativo sin cumplir con el Apartado 18.2.4 anterior y esto dé lugar a que el Sistema sea incompatible con el Entorno Operativo actualizado o modificado.

18.4 En el caso de que BT acepte realizar cualquier trabajo adicional necesario como resultado del incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones en virtud del Contrato o de este Anexo, o en el caso de que el Cliente haya actualizado o modificado su Sistema operativo, incluida cualquier dependencia específica, dicho trabajo adicional se cobrará al Cliente de acuerdo con las tarifas estándar de BT para los Servicios profesionales en el momento del Servicio.

19 Titularidad de los Derechos de Propiedad Intelectual (“IPRs”)

19.1 La titularidad y todos los DPI del Hardware, el Software y todas sus partes, así como todos los DPI que puedan generarse en virtud del Acuerdo o de este Anexo, son propiedad absoluta de BT o del licenciante de BT, según corresponda. Nada de lo contenido en el Contrato, este Anexo o cualquier Pedido se considerará o exigirá que BT transfiera, ceda o conceda licencias de DPI al Cliente.

19.2 Sin perjuicio de las disposiciones de confidencialidad establecidas en las Condiciones generales, nada de lo dispuesto en este Anexo impedirá a BT hacer uso de los conocimientos técnicos adquiridos, los principios aprendidos o desarrollados o la experiencia adquirida durante el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Acuerdo o de este Anexo.



1 Introducción

- 1.1 Como parte del Servicio de Asistencia Estándar, BT proporcionará un Servicio de piezas de repuesto tal y como se describe en este Apéndice.
- 1.2 Una vez que BT reciba el artículo defectuoso y toda la documentación correcta, BT enviará al Cliente una pieza de repuesto según lo establecido en los "**Procedimientos de devolución de hardware**". En determinadas circunstancias, se puede invocar una variación del proceso estándar de reparación/devolución para proporcionar piezas de repuesto antes de que se devuelva el artículo defectuoso (véase el "**Servicio de sustitución anticipada**" más adelante).

2 Procedimientos de Devolución del Material

- 2.1 Antes de enviar cualquier Hardware para su cambio por mantenimiento, el Cliente deberá rellenar un formulario de Autorización de Devolución de Material ("**RMA**") a través del Portal del Cliente de BT Trading Service con los siguientes datos:
 - a) el código de la pieza de BT y su descripción;
 - b) nombre (dirección) del sitio del Cliente y del Cliente
 - c) la cantidad de piezas de repuesto necesarias
 - d) los datos de envío de la devolución propuestos; y
 - e) número de serie del Hardware (si se conoce).
- 2.2 BT exige que toda exportación en nombre de BT siga el proceso del Sistema de pedidos de envíos internacionales (ISOS). En consecuencia, el Cliente utilizará United Parcel Service of America como transportista preferente. El Cliente se asegurará de que el transportista seleccionado para cualquier exportación en su nombre en virtud de este Acuerdo cumpla con los controles de exportación locales e internacionales, por ejemplo, obteniendo las licencias de exportación necesarias.
- 2.3 El Cliente se asegurará de que todo el Hardware devuelto esté correctamente embalado para evitar cualquier daño durante el transporte y de que se adjunte una etiqueta de fallo en el formato que proporcione BT. La información sobre la avería proporcionada en la etiqueta de avería por el Cliente deberá contener detalles suficientes para que BT pueda investigar/evaluar la reparación.
- 2.4 Las devoluciones de Hardware deberán ir acompañadas de la documentación de envío completa, que incluirá:
 - a) lista de embalaje;
 - b) factura pro-forma;
 - c) formulario de informe de averías para cada artículo; y
 - d) número de RMA.
- 2.5 El Cliente será responsable de todos los costes de seguro y transporte y de los derechos de aduana que puedan derivarse de la devolución de cualquier Hardware, y correrá el riesgo de pérdida o daño del Hardware mientras esté en tránsito hacia BT.
- 2.6 Una vez recibido el Hardware defectuoso del Cliente en la dirección indicada anteriormente, BT hará todo lo posible por entregar el Hardware de sustitución en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción, de acuerdo con los Incoterms 2010 del CIP.
- 2.7 Todo el Hardware (o cualquier parte del mismo) devuelto a BT en virtud de estos acuerdos de cambio y devolución pasará a ser (una vez sustituido) propiedad de BT y ésta tendrá la titularidad libre y sin cargas de dicho Hardware.
- 2.8 Si el Hardware está cubierto por una disposición de garantía en virtud de este Acuerdo, el Cliente sólo será responsable de pagar la devolución del Hardware a BT, a menos que se acuerde lo contrario por escrito. Si el



Hardware no está cubierto por una disposición de garantía en virtud del presente Acuerdo, se cobrará al Cliente (a) la devolución del Hardware; y (b) el Hardware de sustitución de acuerdo con las tarifas vigentes en ese momento, a menos que se acuerde lo contrario por escrito o se disponga lo contrario en el Nivel de Servicio aplicable.

- 2.9 Si el Cliente experimenta un fallo prematuro de un Hardware durante la fase de instalación de un Pedido concreto, BT podrá utilizar el Servicio de sustitución anticipada (como se indica a continuación).
- 2.10 BT hará todo lo posible para notificar al Cliente tan pronto como se envíe el Hardware de sustitución al Cliente.
- 2.11 BT proporcionará al Cliente una lista de embalaje del Hardware y una factura de envío de cualquier Hardware de sustitución.

3 Devoluciones de Hardware Dañado/Incompleto

- 3.1 Si cualquier Hardware se devuelve a BT sin una etiqueta de avería o sin detalles adecuados o suficientes en una etiqueta de avería, o con un embalaje incorrecto, BT se reserva el derecho de devolver el Hardware al Cliente a expensas de éste.
- 3.2 Si el Hardware se devuelve a BT incompleto (es decir, si el Cliente ha retirado o modificado sus componentes sin el consentimiento previo por escrito de BT), o si el Hardware se devuelve dañado con pruebas de que:
 - a) el Hardware no se ha instalado, probado, guardado, utilizado y/o mantenido correctamente de acuerdo con las instrucciones del fabricante o de BT (si las hubiera) y se ha modificado salvo con el consentimiento previo por escrito de BT; o
 - b) el fallo se deba a un daño accidental o intencionado (incluidos, entre otros, los daños eléctricos y por rayos) o a cualquier daño causado por sobretensiones o fallos de la red eléctrica o por interferencias electromagnéticas causadas por el Cliente, BT tendrá derecho a cobrar un cargo por cualquier sustitución según las tarifas vigentes en ese momento.

4 Sustitución de Hardware

- 4.1 BT se reserva el derecho a sustituir el Hardware defectuoso por otro que no tenga una Descripción del Servicio idéntica y que pueda ser renovado siempre que el Hardware de sustitución tenga una capacidad de rendimiento equivalente.

5 Servicio de Sustitución Anticipada

- 5.1 El proceso es fundamentalmente el mismo que el establecido en los Procedimientos para la devolución de Hardware, anteriormente. Sin embargo, al realizar la solicitud de cambio, el Cliente debe solicitar específicamente el Servicio de sustitución anticipada, junto con el motivo por el que realiza dicha solicitud. Cualquier factura posterior de BT incluirá una referencia al número de solicitud de cambio. El Cliente deberá devolver el artículo defectuoso a BT en un plazo de treinta (30) días a partir de la solicitud, en cuyo caso BT cobrará al Cliente el artículo de sustitución según las tarifas vigentes en ese momento.




BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:
Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

RESUMEN DEL SERVICIO

	Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	BT Trading Enterprise	La solución de comercio de voz "BT Trading Enterprise" de BT, suministrada en el entorno alojado del cliente	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Como se contempla en este documento, a menos que se especifique lo contrario en un Pedido
	<p>Descripción detallada: El Servicio global BT Trading Enterprise (el "Servicio") puede ser una compra inicial (instalación, equipos y licencias de software), con un mantenimiento recurrente o una compra inicial (instalación y equipos) con pagos recurrentes (licencias de software y mantenimiento). El Servicio proporciona y requiere los siguientes elementos, tal y como se detalla en esta Especificación del Servicio.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BT Trading Turrets: los dispositivos físicos y/o de software a través de los cuales se comunican los Usuarios finales del Servicio (proporcionados y gestionados por BT) 2. Software de negociación de BT: el software principal de BT proporciona funciones y características de voz del operador en función del software seleccionado (proporcionado y gestionado por BT) 3. Software de grabación de voz: software de terceros para grabar las comunicaciones de voz por motivos de cumplimiento de la normativa (proporcionado y gestionado por BT o por el Cliente) 4. Equipo de servidor (infraestructura informática): entorno en el que se ejecuta el Servicio (proporcionado y gestionado por BT o el Cliente) 5. Gestión del equipo de red, dispositivos de red y VPN que se conectan al equipo de servidor (infraestructura informática) (proporcionado y gestionado por BT o el Cliente) 6. Entorno de alojamiento: el espacio del centro de datos, la energía y los bastidores, donde se aloja el Servicio (proporcionado y gestionado por el Cliente) 7. Conectividad: la conectividad entre las plantas de negociación donde se encuentran los Usuarios y sus torretas y los centros de datos que alojan el Servicio (proporcionado y gestionado por el Cliente) 8. Sistema de comunicaciones unificadas (UC): el Cisco Unified Call Manager & o Skype for Business 2015 con el que se interconecta el Servicio (proporcionado y gestionado por el Cliente) y o One Cloud Cisco con es gestionado por BT bajo un Pedido separado 9. Dispositivos para la terminación de cables privados: terminación/conversión de los cables privados SIP/TDM del Cliente con dispositivos Session Border Controller y/o Gateway (proporcionados y gestionados por BT) 10 Archivo: el archivo donde se almacenan a largo plazo las grabaciones de voz capturadas (proporcionado y gestionado por el Cliente) 11. Servicios de soporte: mantenimiento del software y administración del servicio para los elementos proporcionados y gestionados por BT en esta especificación de Servicio. El Cliente adquirirá la administración del Servicio en función del tiempo y los materiales. 12. Los "Documentos de especificación de BT" se componen de los siguientes documentos (a) BT Trading Enterprise Service Schedule (b) BT Trading Centre of Excellence (COE) Support Model Works Instruction WI1818; debe leerse junto con esta Especificación de Servicio. 				
	Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del servicio





BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

	Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Resiliencia y seguridad	El Servicio será resistente y BT y el Cliente tendrán obligaciones. Estas obligaciones se exponen en las siguientes secciones de las Especificaciones del Servicio.	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Consulte los documentos de especificación de BT El Cliente debe elegir este ajuste de configuración antes del pedido de Servicio inicial - Las solicitudes de cambio posteriores pueden afectar al precio de otros cargos de elementos de Servicio
	Cambios de configuración	El Servicio tiene opciones de configuración que BT y/o el Cliente asumirán. Estas obligaciones se exponen en las siguientes secciones de las Especificaciones del Servicio.	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el servicio inicialmente	Consulte los documentos de especificación de BT El Cliente debe elegir este ajuste de configuración antes del pedido de servicio inicial - Las solicitudes de cambio posteriores pueden afectar al precio de otros cargos de elementos de Servicio
<p>Descripción detallada - El Servicio tiene un control de acceso basado en roles para la configuración que incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suscriptores del Servicio, por ejemplo, comerciantes 2. Los administradores acreditados del Cliente, por ejemplo, el personal de TI 3. BT, por ejemplo, el Centro de Excelencia de Comercio de BT (COE) <p>Los cambios en los elementos (proporcionados y gestionados por el Cliente) que requieran el apoyo y la administración del servicio por parte de BT se cobrarán en función del tiempo y los materiales.</p>					






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:
Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(1) BT TRADING TURRETS

Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	BT Trading Turrets El Servicio utiliza torretas físicas o blandas de BT. El Cliente puede utilizar el hardware que ya tiene o comprar un nuevo hardware que se especificaría en el pedido	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Requiere todas las demás características del Servicio básico Consulte los documentos de especificación de BT.
<p>Descripción detallada: BT ofrece una gama de torretas físicas y basadas en software para su uso con el Servicio.</p> <p>Las opciones de torretas físicas incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Netrix (R): torreta de botones de BT, con módulo de línea LM20, altavoces VM8, opciones de auricular Netrix3 y Walker; requiere superposición SIP. 2. TouchPro - torreta táctil con pantalla táctil de 15 pulgadas y una interfaz de Usuario configurable. Admite funciones táctiles como el deslizamiento y el zoom. Unidades de altavoces opcionales 3. TouchProM: versión "mini" de TouchPro, que ocupa menos espacio en el escritorio pero comparte muchas de las características de TouchPro, incluida la interfaz de Usuario. <p>Opciones de torreta de software:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FlexPro es una torreta basada en PC que proporciona la misma interfaz de Usuario que TouchPro y TouchProM y soporta muchas de las mismas características 2. FlexCom es un Cliente de intercomunicación suave. Admite llamadas de intercomunicación persona-persona, de grupo y de difusión 3. FlexGo es una aplicación de torreta móvil ligera, para teléfonos y o tabletas con sistema operativo Android. 				
	Resiliencia y Seguridad Las torretas físicas BT tienen 2 puertos Ethernet para la resistencia. Las llamadas RTP de las torretas Touch y Flex Pro se pueden cifrar, siempre que el Cliente haya implementado la versión de CU adecuada.	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Netrix (R) OS - la prueba de vulnerabilidad de encriptación [para señalización y grabación] y 802.1x no puede desarrollarse debido a las limitaciones de hardware de Netrix. Requiere todas las demás características del Servicio central
<p>Descripción detallada: Consulte los documentos de especificación de BT para conocer la capacidad de resiliencia y seguridad detallada de las torretas comerciales</p>				
	Configuración BT o el Cliente pueden realizar cambios de configuración. Consulte la sección de Servicios de asistencia de BT de este documento.	Consulte el catálogo de precios	El Cliente puede solicitar a BT que cambie este ajuste de configuración mediante una solicitud de cambio (pueden aplicarse cargos)	Requiere todas las demás características del Servicio básico






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(2) BT TRADING SOFTWARE

Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	BT Trading Software Proporciona funciones y características de voz del comerciante	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Consulte los documentos de especificación de BT. Requiere todas las demás características del servicio básico
Descripción detallada: BT Trading Software permite a los abonados al Servicio colaborar con varios Clientes y colegas con hasta 30 canales de audio simultáneos. Consulte los documentos de especificación de BT para conocer la funcionalidad de BT Trading Software.				
	Resiliencia y seguridad Estas prestaciones están diseñadas para funcionar de forma resistente en todos los entornos regionales del cliente en los que se encuentra el software comercial de BT.	Consulte el catálogo de precios	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el servicio inicialmente	El servicio requiere una configuración de red a medida que debe proporcionar el cliente, que incluye, entre otros, los puertos y protocolos de los cortafuegos. Consulte los documentos de especificaciones de BT.
Descripción detallada: Las pruebas de penetración en el sistema operativo subyacente que ejecuta el software de BT Trading se llevan a cabo automáticamente cada 72 horas. Las vulnerabilidades se clasifican como menores o críticas. El acceso a los parches, por ejemplo, 9.4.1 a 9.4.2 de la lista de Servicios empresariales de BT Trading está disponible para los Clientes. Consulte el formulario de pedido para determinar si están incluidos en el Servicio o si conllevan gastos de tiempo y material.				
	Cambios de configuración El Servicio permite que los cambios de perfil sean administrados por el Cliente o por BT, dependiendo de las funciones que se suscriban.	Consulte el catálogo de precios	El Cliente puede solicitar a BT que cambie este ajuste de configuración mediante una solicitud de cambio (pueden aplicarse cargos)	Sólo el personal acreditado del cliente puede realizar actividades de administración y sólo las actividades clasificadas como cambios de servicio del Cliente ("CSC") y cambios de Servicio simples ("SCS") Si posteriormente BT tiene que tomar medidas correctivas como resultado de un error de administración del Cliente, BT cobrará el tiempo y el material para resolver el error y no se aplicarán los niveles de Servicio.
Descripción detallada La definición de los cambios de configuración se describe en la sección de Servicios de Apoyo de este documento.				






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:
Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(3) SOFTWARE DE GRABACIÓN DE VOZ

	Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Software de Grabación de Voz	<p>Captura y graba las conversaciones de audio de los abonados al Servicio.</p> <p>El Servicio es compatible con cinco Proveedores que normalmente se certifican en cada versión menor del software. Los Proveedores soportados son Verint WFO, Nice, Redbox, ACS y Verint FC.</p>	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	<p>Por favor, consulte con su Especialista en Comercio sobre las limitaciones de diseño y características que el Servicio proporciona con los socios de Categoría 1.</p> <p>La grabación de la torreta suave sólo puede soportar la grabación del lado del servidor o del TPO.</p> <p>El Cliente debe elegir este ajuste de configuración antes de la orden de servicio inicial.</p>
Descripción detallada: El software de grabación de voz graba las líneas, los cables privados y los metadatos de las personas etiquetadas a la línea/el cable privado asociado.					
	Resiliencia y Seguridad	El Servicio está diseñado para funcionar de forma resistente en todos los entornos regionales del Cliente en los que se encuentra el software de grabación de voz de BT o del Cliente.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	<p>El Servicio requiere una configuración de red a medida que debe realizar el Cliente, que incluye, entre otros, los puertos y protocolos de los cortafuegos. Si BT proporciona la grabación de voz, consulte con el especialista en comercio de BT.</p> <p>Si el dispositivo lo permite, el servicio permite capturar 2 copias de una llamada con el software de grabación de voz</p>
Descripción detallada: La provisión y las pruebas de pluma secuenciales en el sistema operativo subyacente que ejecuta el software de grabación de voz son responsabilidad del Cliente. Si el software de grabación es proporcionado por BT, se dispone de parches y versiones menores y mayores. Consulte el formulario de pedido para determinar si se incluyen en el Servicio o si se aplican tarifas por tiempo y material.					
	Configuración	Por favor, consulte con su Especialista en Comercio sobre la configuración que tiene el Servicio para los cinco socios certificados.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente puede solicitar a BT que cambie este ajuste de configuración mediante una solicitud de cambio (pueden aplicarse cargos)	Software de Grabación de Voz, los cambios planificados darán lugar a que cualquiera de las partes avise con 2 semanas de antelación de cualquier cambio material.
Descripción detallada: El Cliente será responsable de entregar la grabación de voz cargada o exportada a su destino final. Si BT tiene que emprender posteriormente una acción correctiva como resultado de un error de administración del Cliente, BT cobrará el tiempo y el material para resolver el error y no se aplicará ningún nivel de Servicio.					



BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:
Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(4) EQUIPOS DE SERVIDOR (INFRAESTRUCTURA DE COMPUTACIÓN)

	Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Equipos de Servidor (infraestructura informática)	La instalación y el mantenimiento de servidores físicos para ejecutar el Servicio	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	El Servicio requiere espacio y energía del Cliente para hacer funcionar el Equipo de Servidor [infraestructura informática] Consulte los Documentos de Especificación de BT. Requiere todas las demás características del Servicio básico
Descripción detallada: El Equipo del Servidor [Proporcionado por BT o por el Cliente] es la especificación mínima de blades virtualizados para ejecutar el Servicio. Consulte los documentos de especificación de BT.					
	Resiliencia y Seguridad	Si el Equipo Servidor falla en un entorno alojado por el Cliente, el Servicio está diseñado para funcionar exclusivamente en el Equipo Servidor restante.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	En caso de que el equipo del servidor falle simultáneamente en ambos entornos alojados por el Cliente, el servicio dejará de funcionar por completo Requiere todas las demás funciones básicas del Servicio
	Configuración	En caso de que cambien los volúmenes de los abonados o se consuman nuevas funciones, puede ser necesario configurar y/o actualizar el equipo servidor.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente puede solicitar a BT que cambie los ajustes de configuración mediante una solicitud de cambio (pueden aplicarse cargos)	Equipo del servidor, los cambios planificados darán lugar a que cualquiera de las partes avise con 2 semanas de antelación de cualquier cambio material. Requiere todas las demás características del servicio principal
Descripción detallada: Cambios en el equipo del servidor del Cliente, por ejemplo, un nuevo servidor que posteriormente requiera que BT configure y/o pruebe el Servicio, lo que conllevará cargos por tiempo y material.					






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:
Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(5) EQUIPOS DE RED

	Nombre del elemento de Servicio	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Equipo de Red de un Conmutador y VPN	<p>El Servicio requiere un conmutador físico para conectarse a la red y un host Bastion.</p> <p>BT o el Cliente proporciona el entorno alojado, deben proporcionar el equipo de red</p>	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	<p>El incumplimiento del mantenimiento de los equipos de red del Cliente dará lugar a la suspensión del SLA y a la imposición de cargos adicionales al Cliente, ya que BT tendrá que enviar a un ingeniero al lugar.</p> <p>BT o el Cliente deben proporcionar este elemento durante el periodo de instalación</p>
Descripción detallada: El equipo de red (proporcionado por BT o por el Cliente) requiere la provisión de un host Bastion en los dos centros de datos del Cliente para permitir a BT realizar las responsabilidades de soporte y administración del Servicio.					
	Resiliencia y Seguridad	En caso de fallo del equipo de red en un entorno de alojamiento, el Servicio está diseñado para funcionar en el otro entorno de alojamiento.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta Opción de BT cuando el Servicio es inicialmente	<p>En caso de que el equipo de red falle simultáneamente en ambos entornos alojados, el Servicio dejará de funcionar por completo.</p> <p>BT o el Cliente deben proporcionar este elemento durante el periodo de instalación</p>
	Configuración	BT o el Cliente se encargarán de realizar cualquier cambio de configuración en el Equipo de red.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente puede solicitar a BT que cambie los ajustes de configuración mediante una solicitud de cambio (pueden aplicarse cargos)	<p>Equipo de red, los cambios planificados darán lugar a que cualquiera de las partes avise con 2 semanas de antelación de cualquier cambio material.</p> <p>BT o el Cliente deben proporcionar este elemento durante el periodo de instalación</p>
Descripción detallada: Si el Cliente proporciona y gestiona los cambios en sus dispositivos de red (por ejemplo, un nuevo conmutador) que posteriormente requieren que BT configure o pruebe el Servicio, se cobrará el tiempo y los materiales. Si BT proporciona y gestiona los dispositivos de red y la VPN, no se cobrará el tiempo y los materiales de BT.					






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:
Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(6) ENTORNO DE ALOJAMIENTO

Nombre del elemento	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de pedido o de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Entorno de Alojamiento El Servicio requiere energía y espacio de rack y cableado para su funcionamiento.	El Cliente es responsable		Los Servicios requieren un mínimo de 20 megas de acceso a Internet VPN por entornos alojados para garantizar que la instalación y el soporte del software durante su vida útil puedan llevarse a cabo de acuerdo con los objetivos de los niveles de Servicio. BT o el Cliente deben proporcionar este elemento durante el periodo de instalación
Descripción detallada: Para conocer el consumo de energía y espacio y el acceso necesario al entorno de alojamiento, consulte los documentos de especificación de BT.				
	Resiliencia En caso de que se produzca un fallo de alojamiento completo en un entorno de alojamiento, el Servicio está diseñado para funcionar exclusivamente en el entorno de alojamiento restante	El Cliente es responsable		En caso de que el entorno de alojamiento falle simultáneamente en ambos entornos alojados, el Servicio deja de funcionar por completo. BT o el Cliente deben proporcionar este elemento durante el periodo de instalación
	Configuración En caso de que cambien los volúmenes de los abonados o se consuman nuevas funciones, es posible que haya que configurar y/o actualizar el equipo de alojamiento.	El Cliente es responsable		Entorno de alojamiento, los cambios planificados darán lugar a que cualquiera de las partes notifique con 2 semanas de antelación cualquier cambio importante. BT o el Cliente deben proporcionar este elemento durante el periodo de instalación
Descripción detallada: Los cambios en el entorno de alojamiento del Cliente, como el traslado de entornos de alojamiento, que posteriormente requieran que BT vuelva a instalar, configurar o probar el Servicio, conllevarán cargos por tiempo y material en virtud del proceso de control de cambios.				

(7) CONECTIVIDAD




Nombre del elemento	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de pedido o de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
---------------------	-------------------	----------------	---------------------------------	--



BT Trading Enterprise Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

Nombre del elemento	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de pedido o de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Conectividad	El Servicio requiere una conectividad resistente entre la(s) sala(s) de negociación donde se encuentran los Usuarios y la torreta y el(los) entorno(s) alojado(s) donde reside el Software de Negociación BT.	El Cliente es responsable	El Servicio requiere que el Cliente se adhiera a un estricto rendimiento de la red, incluido el retraso de ida y vuelta desde la torreta hasta el entorno alojado, que debe ser inferior a 45 milisegundos, con un jitter inferior a 10 milisegundos y una pérdida de paquetes del 0,1%. Consulte los documentos de especificaciones de BT. Los clientes con sitios con cables privados SBC SIP o sin cables privados pueden acomodar un retraso de ida y vuelta de 90 milisegundos.
	Resiliencia	En caso de que se produzca un único fallo de conectividad, el Servicio está diseñado para funcionar a través de una conectividad de red adicional que se conecta al entorno de alojamiento restante.	El Cliente es responsable	Si la conectividad falla en ambos puntos de acceso a la red, el Servicio dejará de funcionar por completo.
	Configuración Servicio básico - Componente obligatorio	En caso de que cambien los volúmenes de los abonados o se consuman nuevas funciones, puede ser necesario configurar y/o actualizar la Conectividad.	El Cliente es responsable	El Cliente debe notificar a BT los cambios previstos según el proceso de control de cambios conjunto
Descripción detallada: Si el Cliente realiza cambios en el entorno de conectividad (por ejemplo, un nuevo socio de conectividad) que requieran que BT configure y/o pruebe, esto conllevará cargos por tiempo y material en virtud del proceso de control de cambios.				






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(8) SISTEMA DE COMUNICACIÓN UNIFICADA (UC)

Nombre del elemento	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de pedido o de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
 Sistema de Comunicaciones Unificadas (UC)	El Servicio requiere el acceso al entorno de comunicaciones unificadas (UC) proporcionado y gestionado por el Cliente o proporcionado como un pedido independiente de otra línea de productos de BT	El Cliente es responsable		El Servicio es compatible con Cisco Call Manager y Skype for Business 2015, según los documentos de especificación de BT. El servicio solo será compatible con una versión principal menos que la última versión de software del Proveedor de comunicaciones unificadas, por ejemplo, si la versión actual de CUCM es la 12, el Servicio solo será compatible con CUCM 11 y 12.
Descripción detallada: El Sistema UC permite la configuración de las llamadas básicas para el Servicio. El Cliente proporcionará el acceso a la aplicación, la capacidad y las licencias de dispositivos necesarias. Para obtener detalles adicionales y específicos de la configuración del sistema, consulte los documentos de especificaciones de BT.				
 Resiliencia y Seguridad	El Servicio requiere un entorno de CU que funcione en modo de alta disponibilidad. Si el entorno UC falla por completo, sólo seguirán funcionando los cables privados y las llamadas de intercomunicación entre operadores dentro de una región.	El Cliente es responsable		El servicio requiere una configuración de red a medida que debe realizar BT o el cliente, que incluye, entre otros, los puertos y protocolos de los cortafuegos; consulte los documentos de especificaciones de BT.
Descripción detallada: La señalización de voz y el tráfico de medios de los dispositivos de la serie Touch pueden cifrarse si el entorno de UC del Cliente es CUCM 12.0 y superior y Skype for Business 2015. Consulte los documentos de especificación de BT para obtener más información sobre la resiliencia y la seguridad.				
 Configuración	En caso de que cambien los volúmenes de los abonados y o se consuman nuevas funciones, el Servicio puede requerir (UC) licencias o rediseño con cambio en el consumo	El Cliente es responsable		El Cliente debe notificar a BT los cambios previstos según el proceso de control de cambios conjunto Los Clientes con un plazo muy corto para el aprovisionamiento de abonados al Servicio deben preconfigurar un grupo de licencias UC de reserva
Descripción detallada: El aprovisionamiento de UC tiene que ser completado por el Cliente antes de que un nuevo abonado pueda configurarse al Servicio. Los cambios en el sistema de comunicaciones unificadas Cisco de propiedad del Cliente o de One Cloud (p. ej., nuevas versiones) que requieran que BT configure o pruebe se cobrarán en función del tiempo y los materiales				



BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

9) TERMINACIÓN DE CABLES PRIVADOS

	Nombre del elemento	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de pedido o de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Terminación de Cables Privados	El Servicio puede requerir equipos ubicados en las instalaciones de los Clientes para convertir los Cables Privados E1/TDM en SIP (Gateways) o para terminar los Cables Privados basados en SIP (Session Border Controllers).	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Los cables privados deben estar terminados dentro de un retardo de ida y vuelta aceptable desde los componentes de Servicio en los centros de datos. Consulte los documentos de especificación de BT para más detalles. Cuando los Clientes seleccionen esta opción, deberán adquirir la pasarela E1/TDM de BT (condiciones de Servicio distintas según el país en cuestión).
Descripción detallada: Si el Cliente opta por adoptar los cables privados SIP que se gestionan bajo el proceso de control de cambios, el diseño requerirá cambios en los cálculos de conectividad de la red y el Cliente tendrá que adquirir suscripciones de cables privados SIP.					
	Resiliencia y Seguridad	El Servicio asume un despliegue activo-pasivo de cables privados.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente debe elegir esta opción de BT cuando solicite el Servicio inicialmente	Las llamadas privadas por cable no están codificadas.
Descripción detallada: el Servicio puede, opcionalmente, adoptar la resiliencia de cables privados activo-activo. Esto conllevará cargos por tiempo y material según el proceso de control de c					
	Configuración Ajuste de la configuración	El Servicio puede asignar un perfil de cable privado a uno o varios abonados del Servicio BT.	Si el responsable es BT, se cobrará un suplemento, si no, el coste será para el Cliente.	El Cliente puede solicitar a BT que cambie este ajuste de configuración mediante una solicitud de cambio (pueden aplicarse cargos)	Ninguno
Descripción detallada: Por favor, consulte la sección de Servicios de Apoyo para obtener detalles sobre los cambios de configuración.					

(10) ARCHIVO






BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

Nombre del elemento	Breve descripción	¿Cuánta carga?	Mecanismo de pedido o de cambio	Requisitos previos y limitaciones del Servicio
	Archivo	El Servicio requiere que el Cliente proporcione un archivo para almacenar las grabaciones de voz y una conectividad de red adecuada para cargar las grabaciones en el archivo.	El Cliente es responsable	El Cliente es responsable La participación de BT sólo se produce si BT proporciona la grabación de voz. El Servicio requiere una configuración de red a medida que debe realizar el Cliente, que incluye, entre otros, los puertos y protocolos de los cortafuegos
Descripción detallada: Generalmente el software de grabación de voz puede cargar (El software de grabación de voz sigue gestionando la póliza) y o exportar (se envía el archivo y el software de grabación de voz deja de gestionar los datos o la póliza) Consulte con su proveedor de grabación de voz.				
	Resiliencia y Seguridad	Todos los Proveedores de archivos pueden crear una copia de seguridad, algunos pueden crear una copia de seguridad en una ubicación física separada.	Sin cargo por parte de BT, el Cliente es responsable de todos los cargos asociados.	El Cliente es responsable La capacidad del Servicio y las limitaciones para archivar se limitarán a las capacidades de grabación de voz disponibles en BT.
Descripción detallada... el Servicio de Software de Grabación de Voz enviará los archivos de grabación de voz a 1 destino. Si BT proporciona y gestiona el software de grabación de voz, consulte con el especialista en comercio sobre [a] la resiliencia y [b] las opciones de seguridad				
	Configuración	En caso de que cambien los volúmenes de los suscriptores y o de que cambie la política de retención del Cliente, puede ser necesario un nuevo archivo para apoyar el Servicio.	Sin cargo por parte de BT, el Cliente es responsable de todos los cargos asociados.	El Cliente es responsable El Cliente debe notificar a BT los cambios previstos según el proceso de control de cambios conjunto



BT Trading Enterprise Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

(11) SERVICIOS DE APOYO

Instalar	<p>La gestión del proyecto será generalmente llevada a cabo por un recurso local. El recurso de ingeniería para la instalación del Servicio será normalmente dirigido por el COE con asistencia de ingeniería local cuando sea necesario. El equipo del COE opera únicamente en inglés para la instalación, los servicios de asistencia y la administración del Servicio; se espera que los Clientes se aseguren de que sus equipos de asistencia puedan colaborar en inglés. BT debe tener acceso a la VPN durante el periodo de instalación con acceso de grupo. La instalación no puede llevarse a cabo si se solicitan tokens de acceso individuales y o cualquier otro acceso ofrecido como Webex. Todos los empleados del COE que accedan a una VPN cumplirán las siguientes políticas</p> <ul style="list-style-type: none">[a] Los agentes se autentican siempre a través de BT Active Directory[b] Los agentes han recibido la formación obligatoria en materia de seguridad de BT[c] Los agentes están sujetos a auditorías de seguridad adicionales (laboratorios de edificios separados y controles de seguridad personal de los empleados, realizados por BT Security)[d] Capacidad de proporcionar, cuando se solicite, detalles sobre el uso específico de la VPN <p>El Cliente debe proporcionar</p> <p>20 Megabytes (MB) de acceso con acceso a la VPN 24 por 7 y & contactos de escalada en caso de problemas con la VPN</p> <p>El cliente debe completar todos sus libros de trabajo de red y de configuración antes de que pueda comenzar la implementación</p> <p>Ocasionalmente, los Servicios de instalación requieren que los recursos de manos inteligentes de los clientes descarguen instrucciones sencillas. Estas solicitudes se mantendrán al mínimo dentro de lo razonable cuando los recursos del ingeniero local de BT no estén disponibles de inmediato.</p> <p>Si el Servicio proporciona algún componente opcional, BT intentará garantizar que se ofrezca el mismo Servicio de Asistencia [Enterprise Premium & o Enterprise Standard]. Si se ofrece un modelo de servicio de asistencia diferente para cualquier componente opcional de BT, se indicará en el formulario de pedido.</p>
-----------------	--



BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

Soporte Servicios	Niveles de Servicio (empresa)	
	Premium	Enterprise Standard
Horas de cobertura	24x7	8x5
Horario de atención al público	L-V, 7AM-7PM	L-V, 8AM-5PM No hay días festivos
Soporte técnico telefónico en horario de atención al público	Sí	Sí
Soporte técnico telefónico fuera del horario central	Sí	No
Tiempo de respuesta de alta prioridad durante el horario central / fuera del horario central	1 hora	1 hora / No
Tiempo de respuesta de prioridad media durante el horario central / fuera del horario central	1 hora	4 horas / No
Tiempo de respuesta de prioridad baja durante el horario central / fuera del horario central	1 hora	8 horas / No
Tiempo de reparación de alta prioridad*	4 horas	4 horas
Tiempo de reparación de prioridad media*	Día + 1	Día + 3
Tiempo de reparación de prioridad baja*	Día + 5	Día + 15
Servicio proactivo asegurado (inventario autodescubierto, panel de estado del sistema, pruebas automatizadas, conciliación de llamadas y grabaciones (Verint FC y Redbox), supervisión 24 horas a través de CoE, triaje inteligente y proactivo con generación automática de tickets; habilitado por TradeSense Assure)	Incluido	No disponible
Mantenimiento preventivo - a realizar fuera del horario central	Tasa adicional	Tarifa adicional
BT Trading Software: Actualizaciones de licencia para las versiones de parches, por ejemplo, de la 9.4.1. a la 9.4.2.)	Incluido	Incluido
BT Trading Software: Actualizaciones de licencia para versiones menores (correcciones de fallos y mejoras menores, por ejemplo, de la 9.4 a la 9.5)	Incluido	Excluido
BT Trading Software: El servicio de soporte incluye actualizaciones de licencia para versiones mayores (mejoras importantes, por ejemplo, de la 9.5 a la 10)	Incluido	Excluido
Mano de obra, otros servicios profesionales, T&S y hardware asociados a la implementación de actualizaciones y mejoras	Tarifa adicional	Tarifa adicional
Reparación de hardware (RMA) fuera del periodo de garantía estándar	Servicio de recambios por adelantado incluido; los recambios por adelantado conllevan un cargo adicional	Servicio de recambios por adelantado incluido; los recambios por adelantado conllevan un cargo adicional
Tarifas por las visitas de ingenieros de BT solicitadas por el cliente (las visitas deben acordarse con el cliente por adelantado) De 7:00 a 18:00 horas en días laborables por hora por ingeniero, de 18:00 a 7:00 horas en días laborables se cobra un mínimo de 4 horas por ingeniero, otras veces se cobra un mínimo de 8 horas por ingeniero	Tarifa adicional	Tarifa adicional

Si el Servicio proporciona algún componente opcional, BT hará todo lo posible para proporcionar el mismo Servicio de Asistencia [Enterprise Premium o Enterprise Standard] que se ofrece. Si se ofrece un modelo de Servicio de asistencia diferente para cualquier componente opcional de BT, se indicará en el formulario de Pedido. BT intentará notificar al Cliente cualquier cambio previsto con un plazo mínimo de 2 semanas. Ocasionalmente se identifican vulnerabilidades críticas y BT hará esfuerzos razonables para buscar un plazo más corto para realizar los cambios. El servicio requiere que los Clientes dispongan de recursos de manos inteligentes para ejecutar instrucciones sencillas. El modelo de acceso preferido del COE requiere que el Cliente proporcione una VPN con acceso de grupo durante toda la vida del Servicio. Todos los empleados del COE que accedan a una VPN cumplirán las políticas establecidas en la instalación anterior. Como alternativa (con menor funcionalidad y aumento de los costes para el cliente), el Cliente puede utilizar Webex Access para que el COE cumpla con sus obligaciones de Servicio. El Sliente debe proporcionar, a su cargo, la supervisión de la sesión Webex. Los Servicios pueden identificar fallos que requieran que los recursos de Smart Hands del Cliente sigan las instrucciones del COE, tales como (a) Encender o apagar la energía (b) Cambiar una torreta rota (c) Realizar una llamada en una torreta (d) Realizar una llamada en un altavoz (e) Escuchar una grabación de voz. Los recursos de Smart Hands son necesarios para ver o leer la guía del usuario de BT Trading. Si el Cliente solicita una(s) visita(s) de un ingeniero de BT y BT acepta dicha(s) solicitud(es), el cargo por dicha(s) visita(s) se basará en las tarifas establecidas en el Pedido.



BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

Servicio Administración	<p>El recurso de ingeniería para llevar a cabo la Administración del Servicio será dirigido por el COE.</p> <p>El Cliente notificará los problemas y las solicitudes de cambio al CdE de BT a través de un formulario web, que será el único punto de contacto para el servicio integral.</p> <p>Cuando se documente en la tabla adyacente, el cliente proporcionará asistencia de primera línea de Smart Hands, incluyendo [a] cambios en el servicio al Cliente [b] cambios simples en el Servicio</p> <p>[c] Cambios de Servicio complejos. Cuando el Cliente tenga sucursales remotas y ubicaciones de Recuperación de Desastres [DR] las pruebas desde cualquier dispositivo después de un parche, actualización o pruebas periódicas de preparación para DR serán realizadas por el Recurso Smart Hands. En el caso de que el Cliente no disponga del Recurso Smart Hands para asistir en la(s) tarea(s), puede ser solicitado. Los cargos por las visitas de ingenieros de BT solicitadas por el Cliente (todas las visitas acordadas con el Cliente por adelantado) y se basarán en las tarifas establecidas en el formulario de Pedido.</p>
--	--



BT Trading Enterprise

Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

Cambios en el Servicio de Atención al Cliente (CSC)	Tipo de esfuerzo	Trabajo realizado a distancia	Prueba a distancia	Tareas que requieren las manos inteligentes del Cliente*
Acceso de lectura al SST	Pequeño	Y	N/A	N/A
Reproducción (a través de la torreta o del escritorio)	Pequeño**	Y	N/A	N/A
Cambios de servicio simples SSC	Pequeño	Y	N/A	N/A
Cambios de servicio simples (SSC)				
Encendido y apagado	Pequeño**	Y	Y	N
Reubicación de torretas	Pequeño	Y	Y	Y
Prueba de la grabadora de voz	Pequeño**	Y	Y	Y
Añadir/eliminar PW existente a otro perfil	Pequeño**	Y	Y	N
Cambiar de zona	Pequeño**	Y	Y	N
Reiniciar la torreta	Pequeño**	Y	Y	N
Cambios de servicio complejos (CSC)				
Nueva torreta	Pequeño	N	N	Y
Añadir / Cambiar / Eliminar Altavoz	Pequeño**	N	N	Y
Añadir / Cambiar / Retirar el auricular	Pequeño**	N	N	Y
Reinicio de la torreta (<10)	Pequeño**	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar líneas TPO	Mediano	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar / Función de usuario único	Mediana	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar / Función de usuario múltiple	Medio	Y	N	Y
Añadir / Cambiar / Eliminar VR (capacidad disponible)	Medio	Y	Y	Y
Añadir / Cambiar / Eliminar Política de trabajo	Medio	Y	Y	N
Actualización del hardware de la torreta	Medio	N	N	Y
Reinicio de la torreta (10>50)	Medio	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar Cables privados	Grande	Y	N	Y
Añadir / Cambiar Gateway	Grande	N	N	Y
Eliminar puerta de enlace	Grande	Y	Y	N
Cambio de red	Grande	Y	N	Y
Reconfiguración del cluster TPO	Grande	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar la configuración de seguridad	Grande	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar Caja de Repetición	Grande	Y	Y	N
Añadir / Cambiar VR (Canales adicionales más)	Grande	Y	Y	N
Añadir / Cambiar Directorio Activo	Grande	Y	Y	N
Añadir / Cambiar / Eliminar la configuración de TradeSense	Grande			
Reinicio de la torreta (>50)	Grande	Y	Y	N
Nota: Los cambios múltiples deben considerarse como:				
Cambios masivos de Hardware (<10)	Mediano	N	N	Y
Cambios masivos de software (<10)	Mediano	Y	Y	N

En el caso de que el Cliente no disponga de recursos de Smart Hands para ayudar en la tarea, BT puede proporcionar asistencia in situ a expensas del Cliente con las tarifas aplicables establecidas en el formulario de solicitud. ** El Cliente acepta que al elevar una solicitud de ticket de soporte autoriza a BT a atender dicha solicitud con cargo al Cliente. BT se esforzará razonablemente por completar el noventa por ciento (90%) de los pequeños cambios remotos en un plazo de 5 horas, siempre que: [a] se trate de un cambio de un solo Usuario; [b] se trate de un cambio de software únicamente en el software de comercio de BT o en el software de grabación de BT; [c] BT tenga acceso remoto para realizar el cambio.



BT Trading Enterprise Apéndice – Especificaciones del Servicio

Referencia del Contrato de BT:

Referencia del Contrato del Cliente (opcional):

Revisiones y Actualizaciones Menores y Mayores

El formulario de Pedido puede ofrecer a los Clientes la posibilidad de contratar Servicios profesionales en los que BT se encargue de la aplicación de parches y de las versiones menores o mayores.

- La aplicación de parches implica la liberación de vulnerabilidades y la corrección de errores menores; un gestor de Servicios de BT es responsable de la entrega, a menos que se indique que BT la llevará a cabo normalmente entre 6 y 8 veces por semana.
- Las Versiones Menores implican nuevas características en el software; un gestor de Servicios de BT es responsable de la entrega, a menos que se indique que BT las llevará a cabo normalmente 2 veces al año.
- Las Versiones Mayores implican características importantes en el software, BT nombra a un gestor de proyectos responsable de la entrega, a menos que se indique que BT las llevará a cabo normalmente una vez cada 2-3 años

BT hará todo lo posible para notificar al Cliente cualquier cambio previsto con un plazo mínimo de 2 semanas. Ocasionalmente se identifican vulnerabilidades críticas y BT buscará un plazo más corto para realizar los cambios. Todos los cambios se realizarán sobre la base de un código probado de disponibilidad general. En circunstancias en las que se requiera una solución, BT puede necesitar aplicar cambios en el código que no sean Código Probado de Disponibilidad General, los cuales estarán sujetos a Control de Cambios.

El CdE realizará los parches y las actualizaciones menores dentro de la ventana de mantenimiento proporcionada por el Cliente.

- Las pruebas consistirán en una comprobación del estado del sistema y en la ejecución de pruebas automatizadas "**Walk the floor**" a partir del conjunto de herramientas automatizadas de que dispone BT.
- El CoE realizará una prueba de audio y una verificación de la grabadora de voz a través de una torreta blanda de BT denominada FlexPro.
- Cualquier requisito adicional de pruebas "in situ" será realizado por los recursos de Smart Hands del cliente o, con un coste adicional para el cliente, por BT. Las pruebas adicionales pueden incluir:

Realizar una llamada de audio en cada torreta para comprobar si el audio está disponible en la grabadora de voz.

Encienda o apague la alimentación

Todas las actualizaciones de parches, menores o mayores, deben incluir la provisión por parte del Cliente de VPN con acceso de grupo.

Las Actualizaciones Mayores incluyen una combinación de recursos de BT, in situ y remotos. Cada torreta es probada por un ingeniero in situ como parte de la actualización.