

Virtual Event (con Webex Webinars) Anexo de Servicio Parte B – Descripción del Servicio

Sección A – El Servicio

1. COMPONENTES DEL SERVICIO

BT prestará al Cliente los siguientes Servicios de acuerdo con los detalles establecidos en el Pedido:

1.1 Webex Webinars

Webex Webinars permite al Cliente disfrutar de seminarios web y webcasts altamente interactivos. Con Webex Webinars, el Cliente puede obtener información sobre eventos e interactuar con su audiencia a través de una solución rica en funciones. Las licencias de Webex Webinars se adquirirán y permanecerán en BT.

1.2 Acceso al Servicio

1.2.1 El Cliente puede acceder al Servicio mediante:

- (a) el uso de una aplicación VOIP en el dispositivo del Usuario; o bien
- (b) si la aplicación VOIP no está disponible, utilizando la opción de Marcación de Audio, según lo establecido en el Apartado 2.

1.3 **Incorporación:** La incorporación o movilización es la configuración del Servicio para el Cliente, incluida la puesta en marcha de todos los demás componentes del Servicio relacionados

1.4 **Asistencia de Adopción de Usuarios de BT:** La Asistencia de Adopción de Usuarios de BT es un portal web de autoservicio para el Cliente, que incluye:

- 1.4.1 información guía sobre cómo lanzar con éxito el Servicio a los Usuarios;
- 1.4.2 vídeos de formación breves que cubren diversos temas relacionados con el Servicio;
- 1.4.3 un kit de lanzamiento descargable que incluye carteles, contenido de señalización digital, correos electrónicos de lanzamiento, publicaciones en redes sociales y enlaces útiles; y
- 1.4.4 acceso a un sitio web en línea para que los Usuarios puedan acceder a guías de usuario de inicio rápido.

1.5 **Servicios de Asistencia:** La siguiente tabla muestra un resumen de las actividades que BT puede soportar como parte del Servicio. Estas actividades se describen detalladamente en los apartados 1.6 a 1.9.

Activities Soportadas	Servicio Virtual Event
Planificación del Evento	✓
Ensayo del Evento (Opción de Servicio)	✓ ¹
Calentamiento previo al Evento	✓
Asistencia dedicada al Evento en tiempo real	✓
Asistencia posterior al Evento	✓

¹ Esta es una característica opcional y debe ser seleccionada por el Cliente durante la planificación del Evento.

1.6 Planificación del Evento (hasta 60 minutos)

- 1.6.1 El Cliente indicará por correo electrónico su deseo de celebrar un futuro Evento. El productor de BT llamará por teléfono al Cliente para hablar sobre los requisitos del Evento, incluidos la fecha, la hora y la duración.
- 1.6.2 BT programará un productor BT en el sistema de reservas interno de BT para comprobar la disponibilidad y programará el evento en la plataforma Webex Webinar.
- 1.6.3 BT confirmará la disponibilidad del Evento en un plazo de 2 Días Hábiles y enviará invitaciones desde el sistema de reservas interno de BT a los ponentes del Cliente.

1.7 Calentamiento previo al Evento (incluido en el tiempo de Asistencia dedicada al Evento en tiempo real)

El productor de BT será el anfitrión y se reunirá con los ponentes del Cliente 30 minutos antes del Evento para llevar a cabo las comprobaciones necesarias previas al Evento.

1.8 Asistencia dedicada al Evento en tiempo real (hasta 90 minutos incluyendo el calentamiento previo)

El productor de BT se encargará de la introducción del Evento, la sesión de preguntas y respuestas y la clausura del Evento. El productor de BT proporcionará un único punto de contacto para apoyo y asistencia durante el Evento.

1.9 Asistencia posterior al Evento (hasta 30 minutos)

- 1.9.1 El productor de BT proporcionará:
 - (a) información final sobre la asistencia; y
 - (b) la grabación del Evento, la transcripción, una lista de preguntas y respuestas e información sobre votaciones, si procede.
- 1.9.2 La grabación y la transcripción del Evento se enviarán en un documento protegido por contraseña. BT no se hace responsable de la calidad de la grabación o transcripción.

2. OPCIONES DEL SERVICIO

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones según lo establecido en cualquier Pedido aplicable y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido:

2.1 Ensayo del Evento (hasta 30 minutos) – incluido en los Cargos por el Servicio estándar

El ensayo del Evento es un evento programado independiente. Todas las partes participarán en el ensayo programado por un productor de BT. Se tratarán las mejores prácticas y se ofrecerá orientación adicional para garantizar que todas las partes se sientan seguras con el Servicio.

2.2 Marcación de Audio

La marcación de Audio permite a los asistentes a la reunión utilizar la RTC estándar o los servicios de voz móviles para acceder a la reunión cuando un asistente no pueda acceder a un servicio VoIP.

2.3 Servicios adicionales a medida – no incluidos en los Cargos por el Servicio Estándar

- 2.3.1 Durante la prestación del Servicio, BT puede identificar requisitos específicos no incluidos en el Servicio estándar. BT proporcionará un presupuesto bajo un Pedido separado para dichos servicios, junto con los detalles del trabajo a realizar.

3. LÍMITE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 El Servicio se limita la gestión de eventos tal y como se establece en este Anexo ("Límite de Gestión del Servicio").
- 3.2 El Servicio no proporciona asistencia para los dispositivos y conectividad que utilicen los Usuarios para acceder al Servicio.
- 3.3 BT no se responsabiliza en forma alguna de por cualquier servicio, (o parte del mismo), proporcionado por otros proveedores de servicios de telecomunicaciones o que utilicen redes distintas de las de BT. Dado

que el Servicio está basado en Internet y depende de la red interna del Cliente, BT no será responsable de la calidad de la voz y el vídeo realizados a través del Servicio.

4. SERVICIOS DE HABILITACIÓN

4.1 El Cliente dispondrá de los siguientes servicios necesarios para el funcionamiento del Servicio:

- 4.1.1 un navegador de Internet y/o un dispositivo adecuado para conectarse a la plataforma Webex Webinar; por ejemplo, un ordenador, un teléfono inteligente o un número de acceso telefónico; y
- 4.1.2 las licencias asociadas o los derechos de administración de servicio de Comunicaciones Unificadas que permitan a BT llevar a cabo el Servicio.
(cada uno de ellos un "**Servicio de Habilitación**")

Sección B – Gestión del Servicio

5. MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

5.1 El Manual de Servicio al Cliente es un documento acordado con el Cliente una vez finalizada la fase de incorporación (movilización) que proporciona información específica del Cliente relativa al Servicio. BT elaborará el Manual de Servicio al Cliente durante la movilización del Servicio con la colaboración del Cliente. El contenido del Manual de Servicio al Cliente incluye:

- 5.1.1 El alcance específico de alto nivel del Servicio al Cliente;
- 5.1.2 Procedimientos administrativos y operativos para la interacción entre el Cliente y BT para la prestación de los Servicios; y
- 5.1.3 Procedimientos de escalado de Incidencias, datos de contacto y cualquier programa de mantenimiento planificado definido.

5.2 El Manual de Servicio al Cliente será gestionado conjuntamente por el Cliente y BT

6. BT SERVICE DESK

6.1 El service desk proporcionado por BT es un servicio de asistencia global que ofrece gestión de Incidencias de acuerdo con el horario diario establecido en el Pedido ("**BT Service Desk**"). BT Service Desk utiliza el teléfono y/o el correo electrónico para plantear y realizar un seguimiento de las Incidencias y las solicitudes de servicio. El Cliente proporcionará su propio soporte informático a través de su propia organización de servicios, que interactuará con el Servicio Desk de BT.

6.2 BT proporcionará contacto directo a los ponentes o asistentes a un Evento, si procede. El Cliente podrá registrar retrospectivamente las Incidencias que se hayan producido durante un Evento (para permitir el rápido desarrollo del Evento) y BT se pondrá en contacto con el servicio de asistencia del Cliente correspondiente para llevar a cabo la gestión de Incidencias.

6.3 Para la eficaz resolución de las Incidencias notificadas, el servicio de asistencia del Cliente precalificará las Incidencias, según proceda, formulando preguntas a los Usuarios que le hayan notificado una Incidencia. La información mínima que el Cliente deberá facilitar al notificar una Incidencia incluirá:

- 6.3.1 Número de referencia del Evento;
- 6.3.2 Nombre del contacto, correo electrónico y zona horaria;
- 6.3.3 Información sobre la Incidencia; y
- 6.3.4 Cualquier medida que ya se haya tomado para resolver la Incidencia y el resultado de dichas medidas.

6.4 El Service Desk de BT:

- 6.4.1 proporcionará asistencia al servicio de asistencia del Cliente y a los Usuarios en inglés;

- 6.4.2** proporcionará una evaluación inicial, un número de referencia y un nivel de prioridad al Cliente;
 - 6.4.3** realizará el seguimiento, gestionará y solucionará las Incidencias planteadas por el servicio de asistencia del Cliente o los Usuarios, según proceda, y emitirá alertas de forma proactiva desde los sistemas de gestión de BT en caso de que se considere necesario;
 - 6.4.4** conservará la propiedad general de todas las Incidencias hasta que estén resueltas y cerradas y/o se hayan transferido adecuadamente al servicio de asistencia del Cliente; y
 - 6.4.5** atenderá las solicitudes de servicio planteadas por el Cliente.
- 6.5** En el Manual de Servicio al Cliente se describen con más detalle el Service Desk de BT y el proceso correspondiente.

7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- 7.1** BT aplicará sus procedimientos estándar de gestión de Incidencias utilizando los niveles de prioridad de incidencias que se indican en la tabla siguiente:
- 7.2** BT enviará por correo electrónico actualizaciones periódicas sobre el progreso de cualquier escalado de Incidencia

Prioridad	Descripción de la prioridad
1	Corte o interrupción total del Servicio que ha afectado a la capacidad de todos los Usuarios o a la de una comunidad de Usuarios para acceder al Servicio. No existe solución.
2	Corte o interrupción total del Servicio que ha afectado a la capacidad de todos los Usuarios o a la de una comunidad de Usuarios para acceder al Servicio. Existe una solución.
3	Problemas de un solo Usuario o problemas intermitentes del Servicio.
4	Solicitudes de servicio; es decir, cuando no se ha producido ninguna Incidencia ni fallo

8. SOLICITUDES DE SERVICIO

- 8.1** Cuando un Cliente solicite que BT lleve a cabo una solicitud de servicio con carácter prioritario, ésta se escalará a discreción de BT. Esto puede ser necesario, por ejemplo, en el caso de una posible violación de la seguridad o de una solicitud de Usuario de alto nivel.
- 8.2** Las solicitudes de servicio deben ser planteadas por un Usuario autorizado por el Cliente.
- 8.3** Algunos ejemplos de solicitudes de servicio dentro del ámbito del Servicio son:
- 8.3.1** modificaciones a reservas de Evento;
 - 8.3.2** cancelación de Evento;
 - 8.3.3** reenvío del correo electrónico de confirmación; y
 - 8.3.4** solicitud de información.