

Anexo de Servicio Webex Meetings Parte B – Descripción del Servicio

Sección A El Servicio

1. COMPONENTES ESTÁNDAR DEL SERVICIO

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

- 1.1 Usuario de Reuniones.** Cada Usuario de Reuniones puede unirse a una reunión de forma global utilizando cualquier dispositivo adecuado, como un móvil, un portátil o una sala de vídeo. El Servicio ofrece un amplio conjunto de herramientas de colaboración, como se muestra en la tabla siguiente:

Función	Descripción
Participación de los asistentes	Invitar a los participantes a compartir sus reacciones no verbales con el reconocimiento de gestos y a dar su opinión con encuestas en directo y preguntas y respuestas.
Audio Dial In	Permite a los asistentes a la reunión utilizar servicios PSTN estándar para acceder a la reunión.
Inteligencia de Audio	Eliminación del Ruido: el Cliente puede estar seguro de que se le oirá y de que podrá escuchar a todos los participantes en la reunión incluso en los entornos más ruidosos.
Sesiones de trabajo	Anime a todo el mundo a participar con sesiones divididas para debates en grupos más pequeños. Ideal para el sector de la Educación y la Formación.
Registro de Dispositivos en la Nube	El Registro de Dispositivos en la Nube ofrece la posibilidad de registrar y utilizar los dispositivos de vídeo del Proveedor. Una vez registrados los dispositivos en la nube, el Cliente podrá utilizar el dispositivo y conectarse a Webex Meetings.
Diseños personalizados	Elija la vista con infinitas opciones para centrarse en las personas o los contenidos que más importan al Cliente.
Pizarra Digital	Colabora visualmente, co-crea y almacena la pizarra digital en un solo lugar, para que el Cliente pueda filtrar, buscar y compartir. Webex Board, los dispositivos de la serie Desk (excepto Desk Hub) incorporan funciones de pizarra digital.
Acción Inmersiva	<i>Si el dispositivo es adecuado</i> , se superpone al contenido que los Clientes comparten en una reunión para que las presentaciones virtuales resulten más atractivas. Disponible en dispositivos de la serie Desk, no en los antiguos de la serie DX.
Mensajería	Permite la mensajería escrita entre Usuarios del Servicio. Incluye funciones de mensajería enriquecida, como emoticonos.
One Button to Push (OBTP)	Inicie reuniones desde puntos finales de vídeo con sólo pulsar el botón verde de inicio de la reunión correspondiente que se muestra en el dispositivo de escritorio personal o a través de Navigator/Touch10 para dispositivos de la serie Room Kit.
Sondeo	Encuestas en directo con nube de palabras, encuesta de clasificación, cuestionario, opción múltiple, texto abierto y encuestas de valoración Preguntas y Respuestas en directo con moderación, etiquetado, votación ascendente y respuestas de texto.
Almacenamiento	1Tb de almacenamiento por Cliente de serie.
Transcripción	La transcripción en Tiempo Real permite al Cliente celebrar reuniones y seminarios web más inclusivos y atractivos.
Traducción	La traducción en Tiempo Real permite al anfitrión seleccionar entre 13 idiomas hablados para una reunión o seminario web, que luego pueden traducirse a más de 100 idiomas con subtítulos. Esta opción no está incluida de serie para los Usuarios de Reuniones.
Fondos Virtuales	Detenga las distracciones en el fondo del vídeo de los participantes difuminando o enmascarando lo que hay detrás de ellos. Disponible como imagen estática o vídeo en los nuevos Dispositivos Webex, imagen estática actualmente en la Aplicación Webex. No disponible en dispositivos de la Serie Room ni en dispositivos antiguos de la serie DX.
Aplicación Webex	Aplicación unificada para ordenadores de sobremesa y móviles que crea una experiencia sin fisuras en mensajería, llamadas y reuniones.
Asistente Webex	Controla las acciones de la reunión con comandos de voz y automatiza la toma de notas, la transcripción, el inicio y el fin de las reuniones.

Eventos Webex	Webex Events es una moderna plataforma de eventos que utiliza la plataforma Socio diseñada para potenciar los eventos virtuales, presenciales e híbridos del futuro a lo largo de todo el ciclo de vida de los asistentes, desde el registro y la planificación de la agenda hasta la asistencia y participación en las sesiones en directo y la implicación de la comunidad. Los eventos requieren un mínimo de 250 usuarios contratados. El número de asistentes externos o de la comunidad es de hasta 5* Usuarios de Reuniones, las horas de streaming son de hasta 10* Usuarios de Reuniones.
Webex Webinars	Permite a los Clientes disfrutar de seminarios web y webcasts altamente interactivos. Con Webex Webinars, los Clientes pueden escalar de pequeñas a grandes organizaciones, obtener información sobre eventos y comprometerse con su audiencia a través de una solución rica en funciones.

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 Integración con Microsoft

El Servicio puede funcionar conjuntamente con la solución Microsoft Teams Meetings mediante la Integración de Vídeo Webex de Cisco para Microsoft Teams ("VIMT"). VIMT permite la conectividad de los terminales de vídeo (incluidos los terminales del Proveedor y los terminales SIP de terceros) con las reuniones de Microsoft Teams. VIMT utiliza CVI de Microsoft para conectarse a las reuniones de Microsoft Teams a través de la arquitectura Webex.

2.2 Reuniones Webex con BT Control Hub

2.2.1 Webex Meetings con BT Control Hub es un portal que proporciona las siguientes capacidades:

- (a) Análisis, cuadros de mando e informes**
 - (i) Obtener datos de Reuniones Webex
 - (ii) Generar informe de detalles de Reuniones
 - (iii) Generar tendencias de adopción e informe de uso
- (b) Gestión de la integración**
 - (i) Calendario Híbrido
 - (ii) Directorio Activo
- (c) Gestión de dispositivos**
 - (i) Registrar, configurar y gestionar dispositivos
 - (ii) Añadir y eliminar dispositivos
- (d) Administración de Reuniones**
 - (i) Crear y configurar Usuarios
 - (ii) Asignar y modificar características de Usuario

3. LÍMITE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIOS

3.1 La responsabilidad de BT en la prestación y gestión del Servicio se limita física y lógicamente al siguiente límite de gestión del servicio:

3.1.1 El puerto en las reuniones de Webex con el enrutador de borde de BT/controlador de frontera de sesión. El servicio no incluye la conectividad entre el enrutador de borde de BT/controlador de frontera de sesión de Webex Meetings y los Sites del Cliente, que sería internet.

3.2 El apartado 3.1.1 constituye el "**Límite de Gestión del Servicio**".

3.3 BT no será responsable del Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio.

3.4 BT no se hace responsable en modo alguno de ningún servicio (ni de ninguna parte de dicho servicio) prestado por otros proveedores de servicios de telecomunicaciones o que utilicen redes distintas de la red de BT.

- 3.5** Dado que el Servicio se basa en Internet y depende de la red interna del Cliente, BT no será responsable de la calidad de la voz y el vídeo transmitidos a través del Servicio.
- 3.6** BT no realiza ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software.

4. SERVICIOS DE HABILITACIÓN

- 4.1** El Cliente dispondrá de los siguientes servicios necesarios para el funcionamiento del Servicio:
- 4.1.1** un acceso a Internet adecuado, según lo definido por BT, a cada Site, con un ancho de banda suficiente para prestar el Servicio de forma eficaz para el volumen de Usuarios de dicho Site;
 - 4.1.2** un acceso LAN en un Site entre el punto de acceso a Internet y el equipo de terminación del Servicio configurado para dar prioridad o acelerar el paso de codificaciones de voz binarias en tiempo real cuando éstas se transporten con tráfico de datos menos crítico en cuanto al tiempo; y
 - 4.1.3** un Terminal IP o la aplicación Webex para utilizar el Servicio junto con el acceso a Internet. Los Terminales IP no se incluyen como parte del Servicio, pero pueden solicitarse por separado a BT.

5. PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

- 5.1** Antes de la Fecha de Puesta en Funcionamiento del Servicio, BT:
- 5.1.1** entregará y configurará el Servicio;
 - 5.1.2** realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para garantizar que está configurado correctamente; y
 - 5.1.3** en la fecha en que BT haya completado las actividades de este apartado 5.1, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación.

6. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

- 6.1** El Cliente llevará a cabo las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco (5) Días Laborables tras recibir la notificación de BT ("**Periodo de Pruebas de Aceptación**").
- 6.2** El Servicio será aceptado por el Cliente si éste confirma su aceptación por escrito durante el Periodo de Prueba de Aceptación o se considerará aceptado por el Cliente si éste no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Periodo de Prueba de Aceptación.
- 6.3** Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6.4, la Puesta en Funcionamiento del Servicio la primera de las siguientes:
- 6.3.1** la fecha en que el Cliente confirme o BT considere que acepta el Servicio por escrito de acuerdo con el apartado 6.2;
 - 6.3.2** la fecha del primer día siguiente al Período de Pruebas de Aceptación; o
 - 6.3.3** la fecha en que el Cliente comience a utilizar el Servicio.
- 6.4** Si, durante el Periodo de Pruebas de Aceptación, el Cliente notifica a BT que no se han superado las Pruebas de Aceptación, BT subsanará la no conformidad sin demoras indebidas y notificará al Cliente que BT ha subsanado la no conformidad e informará al Cliente de la Puesta en Funcionamiento del Servicio.

Sección B Condiciones del Proveedor

7. EULA

- 7.1** El EULA aplicable será: <http://www.cisco.com/go/eula>.

Sección C Gestión del Servicio

8. SERVICIO DE APOYO

8.1 Si el Cliente notifica una Incidencia con el Servicio BT responderá a una incidencia de acuerdo con la tabla que se expone a continuación mediante:

8.1.1 la proporción de asesoramiento telefónico, incluido el asesoramiento, en su caso, sobre las pruebas y comprobaciones que debe realizar el Cliente;

8.1.2 cuando sea posible, realizar comprobaciones de diagnóstico desde las instalaciones de BT; y

8.1.3 cuando se considere necesario y tan pronto como sea razonablemente posible, visitar el Site afectado si los Apartados 8.1.1 y 8.1.2 anteriores no diagnostican o solucionan la Incidencia.

Prioridad	Descripción	Respuesta Objetivo	Fijación de objetivos	Actualizaciones
Prioridad uno	<ul style="list-style-type: none"> El Servicio es inutilizable o su funcionalidad se ve gravemente afectada hasta el punto de que el Servicio es inutilizable y no se dispone de una solución. Pérdida o degradación significativa del Servicio Impacto empresarial Crítico Normalmente afecta a todos los Usuarios <p>p. ej., puede aplicarse cuando todo el servicio no está disponible para todos los clientes o cuando el servicio no está disponible para la base de usuarios de un único Cliente.</p>	1 hora	4 horas	Cada hora
Prioridad dos	<ul style="list-style-type: none"> La funcionalidad del Servicio se ve afectada, pero existe una solución y el Servicio sigue estando disponible. Pérdida o degradación moderada de los Servicios Impacto empresarial moderado El trabajo se ve afectado, pero puede continuar razonablemente Normalmente afecta a un gran grupo de Usuarios o degrada el Servicio de todos. <p>p. ej., puede aplicarse cuando la funcionalidad no básica específica no está disponible para todos los Clientes a nivel global o (ii) para un único grupo de Clientes dentro de una región específica, o cuando el Servicio en un pequeño Site del Cliente está caído</p>	1 hora	12 horas	Cada 4 horas
Prioridad tres	<ul style="list-style-type: none"> Impacto mínimo en el negocio No impide el funcionamiento de un Servicio Afecta normalmente a menos de diez personas <p>p. ej., pérdida de un área del Servicio, como el acceso al buzón de voz, para un pequeño número de Usuarios, pero las funciones empresariales básicas pueden llevarse a cabo con normalidad</p>	4 horas	24 horas	N/A
Prioridad cuatro	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de Servicio, consultas, consultas generales de Servicio o solicitud de información, etc., en las que no se haya producido ninguna Incidencia o fallo. <p>p. ej., solicitudes para añadir o eliminar usuarios, solicitudes para realizar cambios en la configuración del Usuario o Emplazamiento</p>	3 Días Laborables	3 Días Laborables	N/A