

## Virtual Event (con Comunicaciones Unificadas del Cliente)

### Anexo de Servicio

### Parte B – Descripción del Servicio

#### Sección A – El Servicio

#### 1. COMPONENTES ESTÁNDAR DEL SERVICIO

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

- 1.1 Incorporación:** la incorporación o movilización consiste en la configuración del Servicio para el Cliente, incluida la puesta en marcha de todos los demás componentes del Servicio relacionados. El Cliente recibirá un correo electrónico de bienvenida con los pasos recomendados para ayudarlo a poner el Servicio a disposición de los Usuarios (BT User Adoption Support).
- 1.2 BT User Adoption Support:** El BT User Adoption Support incluirá:
- 1.2.1** asesoramiento experto sobre cómo lanzar con éxito el Servicio para los Usuarios;
  - 1.2.2** vídeos de formación breves sobre diversos temas relacionados con el Servicio;
  - 1.2.3** un kit de lanzamiento para descargar que incluye carteles, señalización digital, correos electrónicos de lanzamiento, publicaciones en redes sociales y enlaces útiles; y
  - 1.2.4** acceso a un sitio web en línea para que los usuarios puedan acceder a guías de inicio rápido.
- 1.3 Resumen de Servicios Soportados:** La siguiente tabla muestra un resumen de las actividades que BT puede respaldar como parte del Servicio. Estas actividades se describen con más detalle en los Apartados 1.4 a 1.7.

Actividades Soportadas	Servicio Virtual Event
Planificación de Evento	✓
Ensayo del Evento (Opción de Servicio)	✓ <sup>1</sup>
Calentamiento previo al Evento	✓
Asistencia dedicada al Evento en directo	✓
Asistencia posterior al Evento	✓

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

#### 1.4 Planificación del Evento (hasta 60 minutos)

- 1.4.1** El Cliente indicará por correo electrónico su deseo de celebrar un Evento en el futuro. El productor de BT llamará por teléfono al Cliente para hablar de los requisitos del Evento, incluidos fecha, hora y duración.
- 1.4.2** BT seleccionará a un productor BT en el sistema de reservas interno de BT para comprobar la disponibilidad y programará el Evento en la plataforma Webex Webinar.
- 1.4.3** 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 y/o presentadores del Cliente.

#### 1.5 Calentamiento previo al Evento (incluido en el tiempo de asistencia dedicada al evento en directo)

- 1.5.1** El productor de BT será el anfitrión y se reunirá con los ponentes y/o presentadores del cliente 30 minutos antes del Evento para realizar las comprobaciones previas.



**1.6 Asistencia dedicada al Evento en directo (hasta 90 minutos incluido el calentamiento previo)**

**1.6.1** El productor de BT se encargará de la introducción, 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.

**1.7 Asistencia posterior al Evento (hasta 30 minutos)**

**1.7.1** El productor de BT proporcionará:

- (a)** Información sobre la asistencia final; y
- (b)** la grabación y transcripción del Evento.

**1.7.2** La grabación y 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 DE 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 del Servicio estándar**

**2.1.1** El ensayo del Evento es un Evento programado por separado. Todas las partes participarán en el ensayo programado, alojado por un productor de BT. Se comentarán las prácticas recomendadas y se ofrecerá orientación adicional para garantizar que todas las partes se sientan cómodas con el servicio de Comunicaciones Unificadas.

**2.2 Servicios personalizados adicionales – no incluidos en los Cargos del Servicio estándar**

**2.2.1** Durante la prestación del Servicio, BT puede identificar requisitos a medida para el Servicio estándar. BT proporcionará un presupuesto en un Pedido independiente para dichos servicios junto con los detalles del alcance de los trabajos a llevar a cabo.

**3. LÍMITE DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

**3.1** El Servicio se limita a la gestión de eventos del servicio de Comunicaciones Unificadas del Cliente, tal y como se establece en este Anexo ("**Límite de Gestión del Servicio**").

**3.2** El Servicio no proporciona soporte para dispositivos ni para el servicio de Comunicaciones Unificadas. Si BT proporciona o gestiona el servicio de Comunicaciones Unificadas, lo hará en los términos establecidos en su propio Anexo.

**4. SERVICIOS DE HABILITACIÓN**

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

- 4.1.1** un servicio de Comunicaciones Unificadas compatible con el Servicio; y
- 4.1.2** las licencias asociadas o los derechos de administración del servicio de Comunicaciones Unificadas que permitan a BT prestar 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 de alto nivel del Servicio específico para el 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 el gestor de cuentas/servicios de 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"). El 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 de su entorno de IT a través de su propia organización de servicios, que interactuará con el BT Service Desk.
- 6.2 BT se ocupará directamente de los presentadores y 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 atención al cliente según corresponda para llevar a cabo la gestión de las Incidencias.
- 6.3 Para resolver eficazmente las Incidencias notificadas, el servicio de atención al Cliente precalificará las Incidencias como apropiadas formulando preguntas a los Usuarios que notifiquen la Incidencia al servicio de atención al Cliente. La información mínima que el Cliente deberá proporcionar cuando notifique una Incidencia es:
- 6.3.1 Número de referencia del Evento;
  - 6.3.2 Nombre, correo electrónico y zona horaria de la persona de contacto;
  - 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 BT Service Desk:
- 6.4.1 prestará 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 el 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, si procede;
  - 6.4.4 conservará la propiedad general de todas las Incidencias hasta que la Incidencia se haya resuelto y cerrado, y/o 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 Atención al Cliente se describirá con más detalle el BT Service Desk y los procesos relacionados con el mismo.

## 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:

Prioridad	Descripción de la Prioridad
-----------	-----------------------------



1	Corte o interrupción total del Servicio que ha afectado a todos los Usuarios o a la capacidad 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 una comunidad de Usuarios para acceder al Servicio a nivel local o en una Ubicación Existe solución.
3	Problemas de un solo Usuario o problemas de servicio intermitentes.
4	Solicitudes de servicio, es decir, cuando no se ha producido ninguna Incidencia o fallo.

## 8. SOLICITUDES DE SERVICIO

- 8.1** Cuando un Cliente solicite a BT que realice 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 infracción de seguridad o una solicitud de Usuario de alto nivel. BT recopila el seguimiento de las solicitudes de servicio y proporciona estos datos en informes al Cliente.
- 8.2** Las solicitudes de servicio deben ser planteadas por un Usuario autorizado por el Cliente.
- 8.3** Ejemplos de solicitudes de servicio dentro del ámbito de este Servicio son:
- 8.3.1** modificaciones a las reservas de Eventos;
  - 8.3.2** cancelación de un Evento;
  - 8.3.3** reenvío de correo electrónico de confirmación;
  - 8.3.4** solicitud de información.

## 9. INFORMES DE GESTIÓN

- 9.1** Los informes de gestión estándar pueden contener un resumen de las solicitudes de servicio, las solicitudes de administración y los Incidentes ocurridas en el mes anterior. La periodicidad, el formato y el contenido de los informes se establecerán en el Manual de Atención al Cliente.