

## Anexo del Servicio Webex Calling de BT

### 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 Tipo de Usuarios de Webex Calling** - Existen dos tipos de Usuario con diferentes Características que pueden ser elegidas por el Cliente, tal y como se establece en las tablas siguientes:
- 1.1.1** Usuario Profesional; y
- 1.1.2** Usuario de Espacio de Trabajo.
- (a)** Las Características relevantes para ambos Usuarios se establecen en la tabla del apartado 2.1.1.
- 1.2 Webex App** – Aplicación que habilita la mensajería instantánea y las llamadas de presencia y voz.
- 1.3 Servicios de Soporte** - Como se detalla en la Sección C de esta Parte B.
- 1.4 Webex Control Hub** – Acceso a un portal que proporcionará al Cliente los derechos de Administrador para proporcionar las siguientes capacidades:

Información
Lista y búsqueda de Grupo
Lista y búsqueda de Puntos de Llamada
Lista y búsqueda de Usuarios
Lista de administradores
Lista de dispositivos (teléfonos Multi-Plataforma, ATAs, Auriculares Cisco, webcams Cisco y Dispositivos Webex Room OS)
Ver y descargar el registro completo de los cambios realizados
Inventario Completo de DNS Privados y Números E164

Factura que afecta a cambios
Añadir, eliminar y/o modificar Usuarios
Añadir un nuevo dispositivo para un Usuario
Añadir varios Usuarios mediante el cargador masivo
Modificación de Usuarios no asignados añadidos desde Active Directory mediante integración LDAP

Inventario y registros
Añadir o eliminar Hoteling del Usuario
Mover Usuario a nuevo site
Borrar y desasignar dispositivos
Ver el plano de acceso del Site

Configuración de Funcionalidades
Crear y modificar Grupos Hunt
Crear y modificar Grupos Pick-up
Modificar la configuración de la Clase de Servicio

Habilitación de Usuario con desvío de llamadas
Ver la lista de transacciones Administrativas
Modificar la configuración del dispositivo
Activar Grabación de Voz Dubber por Usuario
Crear y modificar Grupos de Operadoras Automáticas multilingües
Crear y modificar Grupos de Buzón de Voz
Crear y modificar Grupos de Aparcamiento de Llamadas
Modificar la música en Espera site-by-site con un archivo WAV
Calendario de Llamadas Programación de Llamadas entrantes
Gestión de llamadas de Ejecutivos/Asistentes Ejecutivos

Análisis, Cuadro de Mando, Supervisión e Informes	
Generar tendencias de adopción e informe de uso	
Generar informe con los detalles de llamadas	
Acceso a datos analíticos	
Ver el informe de calidad de las llamadas	

## 2. OPCIONES DE SERVICIO

2.1 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:

### 2.1.1 Webex Calling con Funcionalidades de BT:

Funcionalidades (por tipo de Usuario)	Breve Descripción	Usuario Profesional	Usuario de Espacio de Trabajo
<b>Números Alternos con Anillo Distintivo</b>	Añade un número adicional a los Usuarios y asignar un patrón de timbre distintivo a números de teléfono específicos.	✓	X
<b>Rechazo de Llamada Anónima</b>	Configurado para rechazar todas las llamadas entrantes procedentes de IDs de llamadas no identificados o bloqueados.	✓	X
<b>Exento de Barge-In</b>	Permite que otros Usuarios se añadan a la llamada en curso de un Usuario, convirtiéndola en una conferencia telefónica.	✓	X
<b>Desvío de Llamadas</b>	Elige cuándo y a quién desviar las llamadas	✓	✓ (sólo Desvío de Llamadas Ocupadas y Sin Respuesta)
<b>Campo de Lámpara Ocupada (Monitorización)</b>	Permite a un Usuario supervisar el estado de la línea de Usuarios, lugares o extensiones de aparcamiento de llamadas especificados. El estado de la línea indica si un Usuario o lugar está en una llamada y si se ha aparcado una llamada en esa extensión. Aplicable sólo a dispositivos MPP	✓	✓
<b>Desvío Selectivo de Llamadas</b>	Los Usuarios pueden desviar llamadas a horas concretas de determinados interlocutores	✓	X
<b>Historial de Llamadas</b>	Ver el historial de llamadas del Cliente	✓	X
<b>Retención y Reanudación de Llamadas</b>	Pone una llamada activa en espera y reanuda cuando el Cliente esté preparado	✓	✓

<b>Registros de Llamadas con Click to Dial</b>	Indicación de llamada perdida, posibilidad de devolver llamadas a través de la Aplicación de Webex o a través del Teléfono IP (botón de Llamada Perdida)	✓	X
<b>Notificar Llamada</b>	Recibe una notificación por correo electrónico cuando se reciban llamadas o mensajes de voz	✓	X
<b>Agente de Cola de Llamadas</b>	Retención de llamadas cuando todos los Usuarios (agentes) no están disponibles. Las llamadas en cola se enrutan según la configuración de enrutamiento de llamadas cuando el agente está disponible.	✓	✓
<b>Remarcar Llamada</b>	Llama al último número marcado	✓	✓
<b>Devolución de Llamada</b>	Selecciona el registro de llamada que el Cliente desea marcar	✓	X
<b>Transferencia de Llamadas</b>	Transfiere una llamada a otra persona desde el teléfono del Cliente	✓	✓
<b>Llamada en Espera (hasta 4 llamadas)</b>	Los Usuarios pueden poner una llamada en espera para responder a otra llamada	✓	✓
<b>Identificador de Llamada en Espera</b>	Presentación CLI para segunda llamada en espera	✓	✓
<b>Restricción de ID de Línea Conectada</b>	Bloquea la identidad de Usuario al recibir una llamada transferida a desviada	✓	X
<b>Recogida Directa de Llamadas</b>	Habilita a un Usuario para responder a cualquier línea que suene dentro de su grupo de descolgado	✓	X
<b>Captura Directa de Llamadas con Barge In</b>	Combina la funcionalidad Barge In para una extensión dentro del mismo grupo de Call Pickup que está ocupada en otra llamada.	✓	X
<b>No Molestar</b>	Silencia o habilita el recordatorio de llamada para que suene un tono breve al recibir llamadas.	✓	X
<b>Directorio Telefónico Empresarial</b>	Accede a la lista de teléfonos de la empresa desde el Portal del Usuario de Llamadas	✓	X
<b>Ejecutivo/Asistente Ejecutivo</b>	Permite a un Ejecutivo seleccionar entre un grupo de Asistentes, a los que se les ha asignado la función de Asistente Ejecutivo y que pueden responder o realizar llamadas en su nombre.	✓	X
<b>Marcación por Extensión, Longitud Variable</b>	Personaliza la longitud de las extensiones, los prefijos de enrutamiento y las preferencias de marcación (interna y externa).	✓	✓
<b>Códigos de Acceso a Funciones (Códigos Estrella)</b>	Da acceso a funciones de llamada avanzadas. La Webex App y el teléfono IP admiten FACs	✓	✓
<b>Hoteling</b>	Permite a un Usuario conectarse a un teléfono compartido (host). El Usuario enviará y recibirá llamadas desde el host y hará que aparezca como su número.	X	✓
<b>Hoteling Guest</b>	Permite que un Usuario (invitado) utilice un teléfono específico (anfitrión) iniciando sesión temporalmente y utilizándolo como su propio teléfono.	✓	X
<b>Identificador de Llamadas Entrantes (Nombre)</b>	Especifica el identificador de llamadas (CLID), incluida la información del nombre que se muestra cuando se realiza una llamada desde un área de trabajo o cuando un Usuario realiza una llamada.	✓	✓

<b>Identificación de Llamadas Entrantes (Nombre y Número)</b>	Especifica la información del identificador de llamadas (CLID) que se muestra cuando se realiza una llamada externa desde un área de trabajo o cuando un Usuario realiza una llamada externa, si se admite nombre CLI.	✓	✓
<b>Entrada de Fax de Llamada</b>	Permite que un Usuario reciba faxes entrantes directamente desde su servicio de buzón de voz.	✓	X
<b>Movilidad</b>	La posibilidad de registrar la Webex App App en un dispositivo móvil, portátil o tableta y no estar restringido a una única ubicación de oficina.	✓	X
<b>Aparición de Línea Múltiple</b>	Añade líneas a la Webex App App de un Usuario y reordenar la forma en que aparecen las líneas junto con la función Ejecutivo/Asistente Ejecutivo.	✓	X
<b>Llamada N-Way</b>	Videoconferencias y audioconferencias ad hoc para 6 personas sin necesidad de una licencia para Reuniones	✓	X
<b>Alcance de Número Único (Oficina en Cualquier Lugar)</b>	Permite a los Usuarios hacer, recibir y mover llamadas hacia o desde cualquier dispositivo designado.	✓	X
<b>Bloqueo de Llamadas Salientes</b>	Restringe o enmascara el Identificador del Llamante para mostrar "Anónimo" en el dispositivo receptor".	✓	✓
<b>Directorio Telefónico Personal</b>	Añade contactos a un directorio personal y crear números de marcación rápida	✓	X
<b>Alerta Prioritaria</b>	Configura un tono de llamada único basado en criterios predefinidos	✓	X
<b>Privacidad</b>	Permite que la línea de un Usuario sea monitorizada por otros y determinar si pueden ser localizados por los servicios del Asistente Automático.	✓	X
<b>Pulsar para Hablar</b>	Permite el uso de teléfonos como intercomunicadores que pueden contactar directamente con otra extensión marcando *50 y el número de extensión.	✓	X
<b>Aceptación / Rechazo Selectivo de Llamadas</b>	Crea diferentes reglas para aceptar, rechazar o desviar determinadas llamadas en función del número de teléfono, la persona que llama y/o el horario de la llamada.	✓	X
<b>Anillo Secuencial</b>	Crea una lista de hasta 5 números adicionales para que suenen en un orden específico al recibir llamadas entrantes siguiendo los horarios creados por el Usuario.	✓	X
<b>Aparición de Llamada Compartida</b>	Permite a los usuarios tener el mismo número de extensión/teléfono representado en diferentes dispositivos (Teléfonos Multiplataforma/teléfonos MPP, Webex App) e indica cuándo la línea está en uso desde todos los dispositivos asociados al Usuario.	✓	X
<b>Anillo Simultáneo</b>	Configura hasta 10 números de teléfono para que suenen simultáneamente cuando el teléfono de un Usuario reciba una llamada entrante.	✓	X
<b>Marcación Rápida 100</b>	Marcación Rápida Personal de hasta 100 números	✓	X
<b>Soporte de Fax T.38</b>	Mejora la calidad de las transmisiones de fax cambiando el modo ATA a T.38	✓	✓

<b>Llamada Tripartita</b>	Crea conferencias telefónicas con un máximo de tres personas desde el escritorio o el teléfono de conferencia del Cliente.	✓	✓ (solo Teléfonos MPP)
<b>Intercepción de Llamadas</b>	La llamada entrante de un Usuario será redirigida utilizando las reglas predefinidas	✓	✓
<b>Portal Web del Usuario</b>	El portal de llamadas del Usuario le permite gestionar y configurar las funciones del Usuario y los ajustes del servicio, como los buzones de voz, las llamadas y los ajustes del directorio.	✓	X
<b>Vídeo (Punto a Punto)</b>	Videollamada punto a punto entre dos interlocutores a través de Webex App y/o un dispositivo de vídeo Webex.	✓	✓
<b>Buzón de Voz Visual</b>	Una representación visual de los mensajes de voz dentro de la Webex App que indica el número de mensajes	✓	X
<b>Buzón de Voz</b>	Habilita el buzón de voz y la configuración del buzón de voz de un Usuario dándole la posibilidad de enviar llamadas al buzón de voz, habilitar las notificaciones del buzón de voz por correo electrónico o texto, o almacenar los mensajes de voz en una ubicación preferida.	✓	X
<b>Función (por Emplazamiento)</b>	<b>Breve Descripción</b>		
<b>Operadora Automática</b>	Añade saludos, configura menús y dirige las llamadas a un servicio de contestador, a un grupo de búsqueda, a un buzón de voz o a una persona real. Crea un horario de 24 horas o proporciona diferentes opciones cuando el negocio del Cliente esté abierto o cerrado. Dirige las llamadas en función de los atributos del identificador de llamadas para crear listas VIP o gestionar de forma diferente las llamadas procedentes de determinados prefijos.		
<b>Autenticación</b>	Un Usuario proporciona una contraseña o código de acceso para identificarse con su Identificación Común o Nombre de Usuario.		
<b>Grupo de Aparcamiento de Llamadas</b>	Permite que un grupo definido de Usuarios aparque automáticamente llamadas contra otros miembros disponibles de un grupo de aparcamiento de llamadas.		
<b>Recogida de Llamadas</b>	Permite a un Usuario responder a cualquier línea que suene dentro de su grupo de descolgado.		
<b>Cola de Llamadas</b>	Dirige automáticamente las llamadas entrantes a los agentes disponibles en función de una política predefinida y retenga las llamadas con anuncios y música cuando los agentes estén ocupados.		
<b>Entrega de ID de Línea de Llamada Externa</b>	(PSTN) CLI Externa		
<b>Llamada de Grupo</b>	Permite a un Usuario realizar una llamada unidireccional o una megafonía de grupo a un máximo de 75 Usuarios y espacios de trabajo de destino marcando un número o extensión asignados a un grupo de megafonía específico.		
<b>Grupo Hunt</b>	Las llamadas entrantes son atendidas por personas concretas o desviadas al buzón de voz.		
<b>Grupo Intercept</b>	Las llamadas entrantes para un emplazamiento/ubicación específicos se redirigirán utilizando las reglas predefinidas		
<b>Interceptación de Llamadas</b>	La llamada entrante de un Usuario será redirigida utilizando las reglas predefinidas		
<b>Entrega de ID de Línea de Llamada Interna</b>	Llamadas Webex Internas CLI (marcación de extensión a extensión)		

<b>Música en Espera</b>	Música reproducida cuando una llamada se pone en espera
<b>Recepcionista Cliente</b>	Configure a los Usuarios como asistentes telefónicos con un conjunto completo de opciones de control de llamadas para filtrar las llamadas entrantes.
<b>Grupo de Buzón de Voz</b>	Un conjunto común de Usuarios puede compartir el buzón de voz a través de un grupo de buzón de voz. Configure notificaciones de nuevos mensajes, elija ubicaciones de almacenamiento y personalice el saludo del buzón de voz.

**2.2** Las Opciones de Servicio seleccionadas por el Cliente, tal y como se detallan en el Pedido, pueden variar de vez en cuando:

- 2.2.1** por el Cliente, a través del Centro de Control; o
- 2.2.2** según lo acordado entre las Partes.

### 3. LÍMITE DE LA GESTIÓN DE 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 el Servicio edge router/sesión border controller.

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

**3.3** El Servicio no incluye la conectividad entre el Servicio edge router/sesión border controller y los Site del Cliente, que sería Internet.

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

**3.5** BT no realiza ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier equipo del Cliente u otros equipos y software.

**3.6** Dado que el Servicio se basa en Internet, BT no será responsable de la calidad de las llamadas de voz realizadas a través del Servicio. BT no es responsable de la degradación, el deterioro o la falta de disponibilidad del Servicio asociados a Internet.

### 4. SERVICIOS DE APOYO

**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 priorizar o acelerar el paso de codificaciones de voz binaria en tiempo real cuando éstas se transporten con tráfico de datos menos crítico en cuanto al tiempo;
- 4.1.3** asegurarse de que dispone de un teléfono IP o de la Webex App para utilizar el Servicio junto con acceso a Internet. Los teléfonos IP no se incluyen como parte del Servicio, pero pueden solicitarse por separado a BT; y
- 4.1.4** un servicio de voz mediante la contratación de un servicio SIP de BT que proporcione acceso a los Servicios de Emergencia en condiciones distintas.  
(cada uno de ellos un "Servicio de Activación")

### 5. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**5.1** Antes de la Fecha de Activación del Servicio Operativo, BT:

- 5.1.1** prestará y configurará el Servicio;
- 5.1.2** realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para asegurarse de que está configurado correctamente; y



- 5.1.3** en la fecha en que BT haya completado las actividades de este apartado 5, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación.
- 5.2** La Fecha de Servicio Operativo se produce una vez finalizadas con éxito las pruebas. El Cliente pagará las llamadas de prueba realizadas para configurar el Servicio.
- 6. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN**
- 6.1** El Cliente llevará a cabo las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco (5) Días Laborales 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 Pruebas de Aceptación o se considerará aceptado por el Cliente si éste no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Periodo de Pruebas de Aceptación.
- 6.3** Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6.4, la Fecha de Servicio Operativo será 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 Fecha de Servicio Operativo.

## Sección B Condiciones para el Proveedor

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

**Sección C Gestión del Servicio**

**8. SERVICIO DE SERVICIO**

**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** proporcionar 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
<b>Prioridad uno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Pérdida o degradación significativa del Servicio</li> <li>• Impacto empresarial crítico</li> <li>• Normalmente afecta a todos los Usuarios</li> </ul> <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
<b>Prioridad dos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La funcionalidad del Servicio se ve afectada, pero existe una solución y el Servicio sigue estando disponible.</li> <li>• Pérdida o degradación moderada de los Servicios</li> <li>• Impacto empresarial moderado</li> <li>• El trabajo se ve afectado, pero puede continuar razonablemente</li> <li>• Normalmente afecta a un gran grupo de Usuarios o degrada el Servicio de todos.</li> </ul> <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 una pequeña Site de Cliente está caído</p>	1 hora	12 horas	Cada 4 horas
<b>Prioridad tres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto mínimo en el negocio</li> <li>• No impide el funcionamiento de un Servicio</li> <li>• Afecta normalmente a menos de diez personas</li> </ul> <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
<b>Prioridad cuatro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de servicio, consultas, consultas generales de Servicio o solicitud de información, etc., en las que no se está experimentando ningún Incidente/fallo</li> </ul> <p>por ejemplo, solicitudes para añadir o eliminar usuarios, solicitudes para cambiar la configuración de un Usuario/Site.</p>	3 Días Laborables	3 Días Laborables	N/A