

## Anexo de Servicio Cloud Contact Next Generation Parte B – Descripción del Servicio

### Sección A: El Servicio

#### 1. COMPONENTES PREDETERMINADOS DEL SERVICIO

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

- 1.1 **Acceso a la Plataforma BT Cloud Contact;** que permite a un Administrador:
  - 1.1.1 registrar y eliminar Usuarios (Agentes, Supervisores, Administradores) y sus permisos;
  - 1.1.2 gestionar los perfiles de cada Supervisor y Agente, incluyendo los Grupos y Equipos a los que pertenecen, sus capacidades y sus permisos de acceso a funciones del sistema tales como informes y grabación de llamadas;
  - 1.1.3 gestionar Colas, códigos de liberación, códigos de recapitulación y otras opciones de configuración;
  - 1.1.4 gestionar cualquier otro servicio proporcionado como parte del Servicio.
- 1.2 **Acceso a BT OneDesktop** para Agentes y Supervisores con arreglo a sus permisos de acceso gestionados por los Administradores, lo que permitirá:
  - 1.2.1 que un Agente reciba comunicaciones de Entrada (tales como voz, buzón de voz, devolución de llamada, email y chat) y envíe comunicaciones de Salida basadas en las Estrategias de Enrutamiento de Llamadas que, para Telefonía, se ajustarán a uno de los siguientes niveles de calidad de Telefonía, el que se especifique en el Pedido:
    - (a) Calidad de Voz Completa: el nivel completo de calidad de Telefonía, según se detalle en el Pedido; o
    - (b) Calidad de Voz Comprimida: un nivel inferior de calidad de Telefonía, según se detalle en el Pedido; y
  - 1.2.2 que un Supervisor vigile a los Agentes, acceda a las Grabaciones de Voz y a los informes del Servicio tanto históricos como en tiempo real;
- 1.3 **Acceso a la Aplicación Designer y al Servidor FTP** para Administradores, lo que permitirá a un Administrador gestionar la configuración en curso de la Respuesta de Voz Interactiva y de las Estrategias de Enrutamiento de Llamadas;
- 1.4 **Acceso a cualquier portal de administración** proporcionado con el Servicio;
- 1.5 **Acceso a portales de informes históricos y en tiempo real;**
- 1.6 **Capacidad de almacenamiento** para informes históricos, Grabaciones de Voz y datos CRM con arreglo a los límites de almacenamiento establecidos en el Pedido; y
- 1.7 **Guías de Usuario** que proporcionan información para Usuarios sobre cómo usar el Servicio.

#### 2 Opciones del Servicio

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones según lo acordado en el Pedido correspondiente y con arreglo a los detalles en él establecidos:

<u>Característica</u>	<u>Descripción</u>
<b>Media</b>	canales adicionales a los de voz, correo electrónico y chat, como las redes sociales
<b>Grabación de Voz</b>	capacidad de grabar manual o automáticamente las Llamadas Telefónicas
<b>Grabación de Vídeo</b>	capacidad para grabar manual o automáticamente videollamadas y sesión de pantalla compartida (Grabación de Vídeo)
<b>Integración</b>	Software y configuraciones que permiten al Servicio integrarse con CRM de terceros, gestión del conocimiento y otras aplicaciones empresariales o con BT Optimise Contact Services (WFM/WFO).
<b>Conector Social</b>	Software que actúa como conector entre los puntos finales de chat del Cliente (Facebook Messenger, Twitter, Skype for Business o SMS) y el Servicio.



<b>Herramienta de Descarga Masiva</b>	proporciona al Cliente la capacidad de permitir a los Usuarios autorizados ver y programar informes basados en todas las comunicaciones entrantes y salientes almacenadas en el servidor FTP
<b>Agentes Telefónicos Exclusivos</b>	capacidad de que los Agentes realicen y reciban llamadas telefónicas sin utilizar BT OneDesktop
<b>Marcación Previa</b>	sistema de marcación telefónica automática que marca a partir de una lista de números. Presenta al Agente la información del contacto al que se va a llamar y requiere una respuesta para realizar o rechazar la llamada
<b>Marcación Previa y Progresiva</b>	sistema de marcación automática que presenta la información de contacto al Agente antes de marcar el número de teléfono. Es posible proporcionarle al Agente un periodo de tiempo específico para realizar esta revisión antes de que el marcador realice automáticamente la llamada
<b>Autoservicio Digital</b>	una aplicación de chat iniciada en la web o en un teléfono inteligente (una app o chat bot) que permite a los clientes hacer preguntas o solicitar una transacción. También permite al Cliente escalar el chat a un Agente en directo
<b>Resiliencia</b>	el Cliente puede solicitar la implementación de varias opciones de resiliencia que se establecerán en el Pedido
<b>Servicios Profesionales</b>	asistir al Cliente con cualquier otra actividad adicional a la prestación estándar del Servicio proporcionada por BT. Los detalles de cualquier Servicio profesional prestado se establecerán en el Pedido
<b>Traiga su Propio Bot</b>	una API para integrarse con servicios cognitivos de terceros: (a) APIS basadas en http para interactuar con servicios cognitivos de voz de terceros que convierten vox en texto y viceversa, y (b) API basadas en http para conectarse a marcos de bot de terceros
<b>Integración de Microsoft Teams</b>	consta de tres capacidades que pueden ser implementadas y utilizadas de forma independiente: <ul style="list-style-type: none"><li>(a) La integración de Chat permite a los usuarios de Microsoft Teams iniciar llamadas de chat con el Servicio utilizando el cliente estándar de Microsoft Teams</li><li>(b) Presence permite a los Agentes ver a los usuarios de Microsoft Teams y sus estados en las listas de llamadas. La lista de llamadas también proporciona el número de destino para enrutar las llamadas de voz</li><li>(c) La Integración de Voz proporciona la capacidad de realizar llamadas de voz bidireccionales entre BT Cloud Contact y usuarios de Microsoft Teams 'en la red' a través del enrutamiento directo SIP, sin usar PSTN.</li></ul>
<b>Evaluación de Agentes</b>	una aplicación que permite a los Supervisores evaluar la calidad de los servicios proporcionados por los Agentes
<b>Escalado de chat a vídeo y pantalla compartida</b>	Permite al Agente cambiar de chat a sesión de vídeo y/o pantalla compartida. El escalado requiere soporte WebRTC tanto para el Agente como para la persona que llama
<b>Servicios lingüísticos (ASR/TTS)</b>	Servicios de reconocimiento automático de voz y de conversión de texto a voz que se utilizan para mejorar las capacidades IVR estándar mediante la captura de información hablada de la persona que llama, la consulta de sistemas de enrutamiento (como API proporcionadas por el cliente) y la respuesta de voz
<b>Pasarela Local</b>	integración de servicios de voz corporativos con BT Cloud Contact a través de BT IP Connect Global o troncales SIP basadas en Internet para países en los que BT no puede ofrecer el servicio de voz BT One Voice Global SIP Trunking, sustitución completa de la RTC en los que la regulación permite dicha integración



<b>Almacenamiento Local</b>	se ofrece un almacenamiento de las grabaciones no en los sites estándar de BT Cloud Contact, sino, dependiendo de la preferencia del Cliente, en sites locales de EE.UU., Reino Unido o Países Bajos únicamente.
-----------------------------	--

### 3 Límites de Gestión del Servicio

- 3.1** La responsabilidad de BT de prestar y gestionar el Servicio está limitada física y lógicamente hasta los puntos de demarcación en los que los servicios de voz y datos (incluido cualquier equipo gestionado o controlado por el Cliente) se interconectan con:
- 3.1.1** con respecto a la Conectividad de Voz, la(s) Pasarela(s) de Medios utilizada(s) por el Servicio;
  - 3.1.2** con respecto a la Conectividad de Datos, el cortafuegos de BT utilizado para proteger la Plataforma BT Cloud Contact Platform contra accesos no autorizados;
- 3.2** El Servicio no está preparado para el intercambio de mensajes confidenciales.
- 3.3** Las llamadas VOIP no son parte del Servicio. BT no ofrecerá llamadas VOIP, tampoco aceptará o reportará incidencias con relación a llamadas VOIP ni comunicará ninguna incidencia al operador de VOIP.
- 3.4** El Servicio no es compatible y BT no se hace responsable de los fallos resultantes (directa o indirectamente) de características y configuraciones adicionales del Servicio realizadas directamente por el Cliente o por terceros proveedores del Cliente.
- 3.5** Los apartados 3.1 – 3.4 constituyen conjuntamente los “**Límites de Gestión del Servicio**”.
- 3.6** BT no será responsable del Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio.
- 3.7** 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.

### 4 Servicios de Activación

- 4.1** El Cliente dispondrá de los siguientes servicios necesarios para el funcionamiento del Servicio:
- 3.1.1** un servicio suministrado por BT que permita las llamadas de telefonía entrante; por ejemplo, Inbound Contact Global;
  - 3.1.2** un servicio suministrado por BT que permita llamadas de telefonía saliente; por ejemplo, One Voice Global SIP Trunking. La variante One Voice Global SIP Trunking con sustitución completa de RTC es necesaria con este Servicio;
  - 3.1.3** un servicio suministrado por BT o un tercero que permita el transporte de datos entre la Plataforma de contacto en la nube de BT y los Usuario; y
  - 3.1.4** un servicio suministrado por BT o un tercero que permite los servicios de mensajería entre los Usuarios de BT Cloud Contact Platform y los usuarios finales  
(cada uno de ellos, un “**Servicio de Activación**”)

### 5 Puesta en funcionamiento del Servicio

- 5.1** Antes de la Fecha de Puesta en Funcionamiento del Servicio, BT:
- 5.1.1** proporcionará al Cliente el Kit de inicio y las credenciales para acceder a la base de conocimientos de BT Cloud Contact. Esto incluirá nombres de usuario y contraseñas administrativas, acceso y documentación para herramientas administrativas, instrucciones para configurar Agentes, Supervisores y Administrador(es);
  - 5.1.2** entregará y configurará el Servicio creando el entorno del Cliente en la plataforma BT Cloud Contact;
  - 5.1.3** conectará el Servicio a los Servicios de Activación proporcionados por BT, cuando sea necesario;
  - 5.1.4** prestará cualquier Servicio profesional, si se ha seleccionado como opción de servicio, de acuerdo con los detalles establecidos en el Pedido;
  - 5.1.5** realizará una serie de pruebas básicas en el Servicio para comprobar que está configurado correctamente; y
  - 5.1.6** en la fecha en que BT haya completado las actividades anteriores del apartado 5.1, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para la realización cualquier Prueba 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 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 Error! Reference source not found., la fecha de Puesta en Funcionamiento del Servicio será la primera de las siguientes:
  - 6.3.1 la fecha en que el Cliente confirme por escrito la aceptación o BT considere aceptado el Servicio de conformidad con el apartado 6.2;
  - 6.3.2 la fecha del primer día siguiente al Periodo de Prueba 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 Puesta en Funcionamiento del Servicio.

## Sección B: Gestión del Servicio

### 7 Gestión del Servicio

- 7.1 Se aplicará a este Servicio el Anexo de Gestión del Servicio mencionado en el Pedido.
- 7.2 El Cliente reconoce que, cada cierto tiempo, puede ser necesario actualizar el Software de la Plataforma BT Cloud Contact. BT intentará realizar dichas actualizaciones durante las ventanas de mantenimiento programadas regularmente los sábados y domingos de madrugada entre la 01:00 y las 05:00 GMT. BT hará todo lo posible por reducir al mínimo el periodo de actualización y restablecerá el Servicio lo antes posible.