Anexo de Servicio Nuance Gatekeeper con BT
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 Autenticación de Audio mediante Biometría de Voz

1.1.1 "**Transacción de Audio de Autenticación y Fraude**": el procesamiento de audio recopilado de un único Usuario dentro de una única sesión por parte del Servicio.

1.1.2 Se consume una Transacción de Audio de Autenticación y Fraude cuando se procesa audio por primera vez de un único usuario dentro de una única sesión, independientemente de la característica utilizada de la lista siguiente:

- todos los segmentos de audio recogidos dentro de la misma sesión/llamada, independientemente del número de segmentos de audio;
- Autenticación activa en tiempo real;
- Autenticación pasiva en tiempo real;
- Detección del fraude en tiempo real;
- DevicePrint (comprueba si un dispositivo coincide con otro utilizado anteriormente por el mismo llamante o usuario digital);
- Detectores inteligentes.

1.1.3 La biometría de voz utiliza las características acústicas de la voz de un individuo para crear una huella de voz. Esta huella puede compararse posteriormente con una muestra de audio de alguien que afirme ser ese individuo, lo que permite realizar una comprobación de coincidencia para la autenticación. En pocas palabras, permite verificar a una persona sólo por su voz y detectar suplantaciones y fraudes.

1.1.4 Los rasgos que componen una huella de voz se dividen en dos categorías: características de comportamiento y características físicas.

(a) Las características de comportamiento surgen de lo que un individuo ha aprendido a través de su entorno o sus experiencias e incluyen el acento, la pronunciación, el ritmo del habla, etc.

(b) Las características físicas surgen de los atributos físicos del cuerpo del individuo. La longitud del tracto vocal, el tamaño de la cavidad torácica, la capacidad pulmonar, etc. son atributos físicos que influirán en los rasgos utilizados para crear la huella vocal.

1.2 Impreso de Conversación

1.2.1 "**Impreso de Conversación**" significa el procesamiento de audio recopilado de un solo Usuario dentro de una sola sesión por el Servicio con el fin de extraer perfiles conversacionales para mejorar la autenticación y la detección de fraudes.

1.2.2 Estos se basan en características lingüísticas como la estructura de las frases o el uso del vocabulario.

1.2.3 Los Impresos de Conversación no bastan por sí solos para confirmar de forma fiable la identidad de un usuario, pero cuando se utiliza junto con otras funciones puede reducir los errores de falsa aceptación y falso rechazo, así como poner de relieve actividades sospechosas en casos de lucha contra el fraude.

1.2.4 La seguridad del texto se divide en dos subcomponentes como se describe a continuación, pero se combinan en un único valor y se denominan Impreso de Conversación:

(a) Seguridad voz-texto

(i) La seguridad voz-texto comprende todas las funciones que realizan análisis del texto transcrito. Esto incluye Impreso de Conversación, detección de patrones de fraude, detección de temas y todas las demás funciones de seguridad de texto que se originan en el audio.

(b) Seguridad del texto digital

(i) La seguridad de texto digital es el conjunto de todas las funciones que realizan análisis de texto a partir de canales de datos. Esto incluye Impreso de Conversación digital, detección de patrones de fraude digital, detección de temas digitales y todas las demás funciones de seguridad basadas en texto que se originan en canales digitales.

1.3 Biometría del Comportamiento

1.3.1 La "**Biometría del Comportamiento**" está pensada para su uso en canales digitales, creando una huella de cómo interactúa un usuario con un dispositivo determinado. Utiliza el teclado, el ratón, el trackpad, la pantalla táctil y los acelerómetros y giroscopios móviles para medir cómo interactúa una persona con un dispositivo.

1.3.2 La Biometría del Comportamiento de Interacciones se licencia por Usuario concurrente y se suscribe anualmente. El precio se calcula utilizando una escala móvil en la que el precio por usuario se basa en la cantidad mínima del nivel. Cada licencia de Usuario incluye perfiles para móvil y web. Esta prestación se factura mensualmente.

1.4 Transacciones de Reprocesamiento

1.4.1 "**Transacciones de Reprocesamiento**" significa procesar datos que ya han sido procesados al menos una vez por una Transacción de Audio de Autenticación y Fraude.

1.4.2 Se consume una Transacción de Reprocesamiento cada vez que el audio que previamente consumió una Transacción de Audio de Autenticación y Fraude se reutiliza en una sesión diferente.

1.4.3 Esto se aplica a operaciones como la agrupación, la búsqueda retrospectiva, la adaptación inteligente, la toma de decisiones basada en el riesgo, la reinscripción, el procesamiento de datos o algoritmos y cualquier otra operación realizada mediante audio que antes se contabilizaba como una Transacción de Audio de Autenticación y Fraude.

1.5 Usuarios Comportamentales

1.5.1 "**Usuarios Comportamentales**" significa el número máximo de Usuarios concurrentes que el Cliente utilizaría en un periodo anual determinado.

1.5.2 Cada año del Periodo de Suscripción y cualquier periodo de renovación, si en algún momento el número real de Usuarios Comportamentales durante ese periodo supera el número de Usuarios Comportamentales por año descrito en el Pedido, el Cliente deberá abonar una cuota por Usuario Comportamental adicional ("**Cuota(s) de Usuario Comportamental Adicional**").

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 Informes y herramientas en línea

2.1.1 BT proporcionará al Cliente un portal web seguro de autoservicio para acceder a las herramientas administrativas y de elaboración de informes (el "**Portal del Cliente**") El Portal del Cliente incluye las siguientes herramientas básicas:

(a) Herramientas Analíticas

Esta herramienta permite al Cliente acceder al visor de registros detallados donde se registran

las diferentes acciones dentro del sistema. Esta lista de acciones incluye altas de nuevos usuarios, autenticaciones, edición o modificación de altavoces, modificaciones de configuración, etc.

(b) Informes y Consultas

(i) Información detallada sobre el número de licencias utilizadas actualmente (transacciones) por periodo de tiempo; permite generar informes por un periodo de tiempo personalizable (por día, semana, mes, etc.)

(ii) Gestor de consultas: Permite generar informes personalizables para buscar y organizar diferentes entidades del sistema (locutores, huellas vocales, autenticaciones, etc.).

(iii) Los informes permiten a los administradores ver, para el periodo de tiempo deseado, el número de llamadas, el número de las que han dado lugar a inscripciones, el número de verificaciones, cuántas coinciden, cuántas no coinciden, cuántas fallan y cuántas han dado lugar a la detección de un defraudador.

(iv) El Cliente tendrá acceso a informes a través del Servicio. El Cliente podrá supervisar el sistema, ver y generar informes y realizar los cambios de configuración necesarios.

(v) Los datos subyacentes y todos los demás datos utilizados por el sistema se almacenarán durante el Periodo de Suscripción.

(c) Autenticación y gestión del fraude

Esta herramienta permite crear manualmente nuevos oradores, perfiles de defraudadores y grupos. También se puede definir y seguir el estado de la adaptación inteligente.

(d) Configuración

Esta herramienta permite al Cliente comprobar cuáles son los ajustes de configuración definidos en el sistema y realizar un seguimiento de cuál es el estado de puesta a punto actual que proporciona información sobre el nivel de seguridad que el sistema puede proporcionar en cada momento.

(e) Compromisos, defraudadores y Listas de Bigilancia

Estas herramientas ofrecen la posibilidad de buscar y acceder a sesiones históricas de riesgo, ejecutar búsquedas retrospectivas con datos históricos, así como acceder a los resultados de tareas de clustering lanzadas con anterioridad.

2.2 Seguridad

2.2.1 BT y el Proveedor aplicarán las siguientes normas de seguridad y cumplimiento:

(a) Escaneo Veracode (una herramienta de escaneo de vulnerabilidades);

(b) Implantación en una infraestructura con certificación PCI.

2.2.2 BT y el Proveedor podrán actualizar periódicamente las normas de seguridad y el cumplimiento de las mismas, pero no reducirán el nivel de seguridad proporcionado.

2.3 Almacenamiento

El precio incluye 4 MB por transacción anual incluidos en el Compromiso Mínimo Anual.

3. LÍMITE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

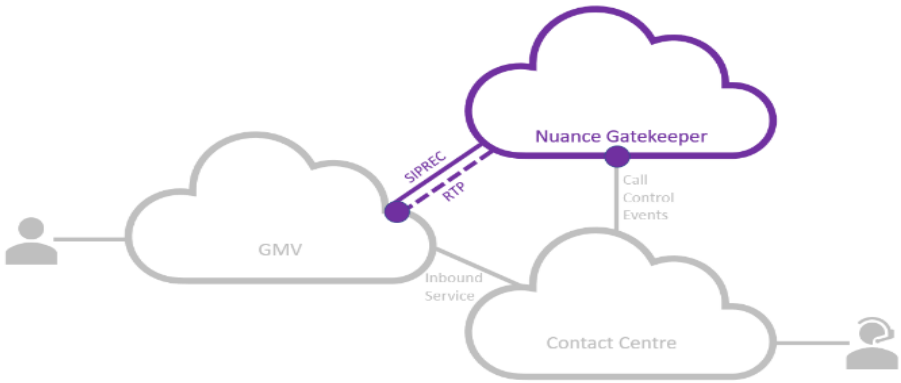
3.1 La responsabilidad de BT de prestar y gestionar el Servicio se limita física y lógicamente al siguiente límite de gestión del servicio:

3.1.1 El alcance de la supervisión y el soporte operativo se limita a la parte de la solución global alojada en las instalaciones utilizadas por el Proveedor para prestar el Servicio ("**Centro de Servicios SaaS**"). Los componentes fuera del Centro de Servicios SaaS, por ejemplo, la

distribución automática de llamadas, no entran en el ámbito de las responsabilidades de supervisión o soporte operativo.

3.1.2 Para interactuar con el Servicio y aprovechar sus funciones, el Cliente deberá proporcionar conectividad entre su aplicación y/o sus centros de llamadas y el Centro de Servicios SaaS. Dicha conectividad consistirá normalmente en una red de conmutación de etiquetado multiprotocolo u otra red privada. El Cliente es responsable de la adquisición, el dimensionamiento, el despliegue y la gestión de dicha conectividad y de todos sus costes asociados, que quedan fuera de los Límites de Gestión del Servicio.

3.1.3 BT proporcionará y gestionará el Servicio hasta SIPREC y RTP, tal y como se detalla en el siguiente diagrama.



3.2 Los Apartados 3.1.1- 3.1.3 constituyen conjuntamente 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 puede garantizar, ni expresa ni implícitamente, que el Servicio pueda funcionar 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 (que pueden ser proporcionados o no por BT) necesarios para el funcionamiento del Servicio:

4.1.1 Servicio de voz SIP entrante (para llevar la voz de un cliente final al centro de contacto del Cliente);

4.1.2 un servicio de centro de contacto capaz de procesar el identificador universal de llamadas (**UCID**);

4.1.3 Acceso por Internet al servicio de centro de contacto;

4.1.4 Una serie de API de servicio (BT colaborará con el Cliente para asegurar la existencia de estas API que permitan al Cliente consumir el Servicio, pero BT no será responsable de ninguna API);

(cada uno de ellos un **"Servicio de Habilitación")**

5. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

5.1 Antes de la Fecha de Servicio Operativo, BT:

5.1.1 entregará y configurará el Servicio según lo dispuesto en los Apartados 1 y 2;

5.1.2 realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para asegurarse de que está configurado correctamente;

5.1.3 conectará el Servicio con el Servicio de Habilitación;

5.1.4 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.

6. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

6.1 El Cliente llevará a cabo las Pruebas de aceptación del Servicio en un plazo de cinco (5) Días Hábiles 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 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 conformidad 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 - Gestión del Servicio

7. GESTIÓN DEL SERVICIO

7.1 A este Servicio le será de aplicación el Anexo de Gestión del Servicio al que se hace referencia en el Pedido.

7.2 En caso de discrepancia con el Anexo de Gestión del Servicio, se aplicarán los Niveles de Atención del Servicio y los objetivos de resolución que figuran en la tabla siguiente:

Gravedad	Respuesta Inicial	Frecuencia de Actualización	Objetivos de Resolución
Incidencia de Gravedad 1	En 30 minutos	Cada 30 minutos	4 horas
Incidencia de Gravedad 2	En 1 hora	Cada 2 horas	24 horas
Incidencia de Gravedad 3	En 4 horas	Cada 4 horas	48 horas

Una "**Incidencia de Gravedad 1"** es un suceso en el que el Servicio está caído o no funciona, causando un impacto extremadamente grave y no hay ninguna solución disponible. Normalmente ocurre cuando el servicio está completamente caído o no disponible.

Una "**Incidencia de Gravedad 2**" es un suceso que provoca que el Servicio funcione con una capacidad gravemente reducida, o que una función importante no sea utilizable, lo que restringe gravemente el funcionamiento o el uso del Servicio, dando lugar a un nivel de rendimiento significativamente reducido que causa una pérdida importante, pero la función empresarial afectada no se detiene.

Una **"Incidencia de Gravedad 3"** es un suceso de impacto medio-bajo que implica una pérdida de funcionalidad parcial o no crítica del Servicio. El Servicio no se ve afectado en su mayor parte, y/o se dispone de una solución aceptable que permite que el Servicio siga funcionando causando un pequeño impacto. Por ejemplo, una perturbación intermitente u ocasional que no tiene un impacto importante; sin embargo, el Servicio no funciona como se esperaba.