



Acuerdo de licencia de usuario final para Verint

© 2003 - 2016 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados. ESTE PRODUCTO ("Producto") CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PROPIEDAD DE VERINT SYSTEMS INC. O DE SUS FILIALES. EL USO DEL PRODUCTO INDICA LA ACEPTACIÓN POR PARTE DEL USUARIO FINAL DE ESTOS TÉRMINOS Y DE LOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE GLOBAL DE AVAYA PARA PRODUCTOS DE SOFTWARE VERINT DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, EN <http://support.avaya.com/LicenseInfo>.

TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE GLOBAL DE AVAYA PARA PRODUCTOS DE SOFTWARE VERINT, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE VERINT DE MARCA AVAYA

REVISIÓN: 6 de Junio de 2018

ESTOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE GLOBAL PARA PRODUCTOS DE SOFTWARE VERINT ("**TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE**") RIGEN EL USO DEL SOFTWARE COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN EN LA SECCIÓN A. LEA ATENTAMENTE ESTOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE EN SU TOTALIDAD ANTES DE INSTALAR,

DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE. EL HECHO DE INSTALAR, DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE, O DE PERMITIR QUE OTRAS PERSONAS LO HAGAN, SIGNIFICA QUE USTED, EN SU PROPIO NOMBRE Y EN EL DE LA ENTIDAD PARA QUIEN LO HACE (EN LO SUCESIVO E INDISTINTAMENTE, "**USTED**", "**SU**" Y "**USUARIO FINAL**"), ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA LICENCIA DE SOFTWARE Y CREA UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O LA FILIAL CORRESPONDIENTE DE AVAYA ("**AVAYA**"). SI USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE EN NOMBRE DE UNA EMPRESA U OTRA ENTIDAD LEGAL, DECLARA QUE TIENE AUTORIDAD PARA VINCULAR DICHA ENTIDAD CON ESTOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE. SI NO TIENE TAL AUTORIDAD O NO DESEA ESTAR VINCULADO POR ESTOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE, SELECCIONE EL BOTÓN "RECHAZAR" AL FINAL DE ESTOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA OPCIÓN EQUIVALENTE, O NO DESCARGUE NI UTILICE EL SOFTWARE NI ACCEDA AL MISMO.

A. Definiciones.

(i) "**Filial**" quiere decir cualquier entidad que está directa o indirectamente controlando, sea controlada por o bajo control común de Avaya Inc. o del Usuario Final. Para los propósitos de esta definición, "**control**" quiere decir el poder para dirigir la administración y políticas de dicha parte, de manera directa o indirecta, ya sea mediante la propiedad de títulos con derecho a voto, por contrato o de otra manera; y los términos "controlando" y "bajo control" tienen significados relacionados con el anterior.

(ii) "**Documentación**" quiere decir la información publicada en diversos medios que pueden incluir información del producto, instrucciones de funcionamiento y especificaciones sobre el rendimiento que se suministran normalmente a los usuarios de estos productos. La documentación no incluye material de marketing.

(iii) "**Software**", tal como se utiliza en estos Términos de la licencia de software, significa programas informáticos en código objeto que contienen información confidencial y propiedad de Verint Systems Inc. o sus filiales, facilitados por Avaya o un Revendedor Autorizado de Avaya, ya sea como productos independientes o preinstalados en productos de hardware, y todas las actualizaciones, revisiones, correcciones de errores o versiones modificadas de los mismos.

B. Aplicabilidad. Estos Términos de la licencia de software se aplican a cualquier persona que instale, descargue o utilice Software o Documentación obtenidos de Avaya o de un revendedor, distribuidor, socio directo, integrador de sistemas, proveedor de servicios u otro socio de Avaya autorizados para suministrar Software a Usuarios finales en el territorio aplicable (colectivamente, "**Revendedor Autorizado de Avaya**"). Todo el Software, o una parte, podrá ser alojado de manera remota o Usted podrá acceder al mismo a través de Internet. No está autorizado a utilizar el Software si este fue facilitado por o en nombre de alguna entidad diferente de Avaya o un Revendedor Autorizado de Avaya.

C. Concesión de Licencia. Avaya le concede una licencia no sublicenciable, no exclusiva e intransferible para utilizar el Software y la Documentación asociada obtenidos de Avaya o un Revendedor Autorizado de Avaya, y por los que se han pagado las tarifas aplicables, para Sus fines empresariales internos en la capacidad y con las características indicadas, dentro del alcance de los tipos de licencia aplicables que se describen a continuación y en las ubicaciones donde el Software se instaló inicialmente. Las licencias facilitadas en virtud de estos Términos de la licencia de software tienen duración perpetua, a menos que (i) se especifique otra cosa en el pedido, (ii) la licencia se

facilite como parte de un servicio o suscripción, en cuyo caso la concesión de licencia se limitará a la duración especificada en el pedido o en la Documentación del servicio o suscripción, o (iii) no cumpla los términos y condiciones de estos Términos de la licencia de software. La Documentación solo se utilizará como respaldo del uso autorizado del Software asociado.

(i) **Posibilidad de trasladar los derechos de licencia del Software.** Sin perjuicio de lo anterior, usted puede trasladar el derecho de uso ("RTU") de los derechos de licencia del Software de una ubicación a otra, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a. Debe notificar por escrito a Avaya en un plazo de diez (10) días cualquier traslado del RTU, lo que incluye, entre otras cosas, notificar el número y tipo de licencias trasladadas, la ubicación original y la nueva ubicación y la fecha de dichos traslados del RTU.

b. Debe restar a la cantidad de RTU en uso en la ubicación original el número de RTU trasladados.

c. Usted reconoce que (1) los servicios de mantenimiento no cubren errores del sistema causados por traslados no realizados por Avaya, (2) es responsable de cualquier programación, administración, garantía del diseño, traducción u otra actividad cuyo objetivo sea garantizar que el Software escalará y funcionará como está especificado tras cualquier traslado de licencia, y si tras dicho traslado debe intervenir el departamento de ingeniería de sistemas de Avaya o es necesario recurrir a personal de Avaya en sus instalaciones, se le cobrarán las tarifas de servicio correspondientes a dicha actividad.

d. Si Su cobertura de mantenimiento difiere en las licencias de la misma instancia del producto en la nueva ubicación, se podrían aplicar actualizaciones del servicio, refundiciones o tarifas; los ajustes de tarifas por diferencias de cobertura solo se realizarán a partir de la fecha en que Avaya reciba la notificación del traslado del RTU.

e. Puede trasladar los RTU de una Filial a otra Filial siempre que cumpla todas las condiciones de esta sección, lo que incluye, entre otras cosas, indicar el nombre y dirección de la nueva Filial en Su notificación por escrito, conforme al punto (a) anterior, y siempre que esa nueva Filial acepte el carácter vinculante de estos Términos de la licencia de software.

(ii) **Concesión de licencia para fines distintos a la producción.** Con respecto al Software que le ha distribuido Avaya o que le han distribuido en nombre de Avaya para fines distintos a la producción, el alcance de la licencia que se concede en virtud del presente documento será el uso del Software en un entorno que no sea de producción únicamente para realizar pruebas o con otros fines no comerciales en un solo ordenador o como Avaya determine.

D. Todos los derechos reservados. Avaya o sus licenciantes conservan y retienen el derecho y la propiedad del Software, la Documentación y cualquier modificación o copias de los mismos. Con excepción de las limitaciones de los derechos de licencia concedidos expresamente en estos Términos de Licencia de Software, Avaya o sus licenciantes se reservan todos los derechos, incluyendo sin limitación los derechos de autor, patentes, secretos empresariales y todos los otros derechos de propiedad intelectual con respecto al Software y la Documentación y cualquier modificación o copias de los mismos. El Software contiene secretos empresariales de Avaya, sus proveedores, o licenciantes, incluyendo pero no limitado, al diseño específico, estructura y lógica individual de los programas de Software, sus interacciones con otras porciones del Software, tanto interno como externo y las técnicas de programación empleadas.

E. Renuncia/Cláusula de exención de responsabilidad. Ninguna función de seguridad del software constituye una garantía contra códigos maliciosos, rutinas perjudiciales, y otras técnicas y herramientas empleadas por "piratas informáticos" o terceros para crear brechas de seguridad. Es su responsabilidad asegurarse de que sus redes y sistemas están adecuadamente protegidos contra intrusiones no autorizadas o ataques, además de realizar copias de seguridad de sus datos y archivos periódicamente, de conformidad con las prácticas informáticas recomendadas.

F. Restricciones Generales de la Licencia. Hasta el punto en que lo permita la ley aplicable, el Usuario Final (es decir; usted) se compromete a no: (i) descompilar, desensamblar, utilizar técnicas de ingeniería inversa, realizar la traducción inversa o decodificar de cualquier otra manera el Software; (ii) alterar, modificar o crear cualquier producto derivado o mejora derivada, adaptaciones o traducciones del Software o la Documentación (iii) vender, sublicenciar, arrendar, alquilar, prestar, ceder, transmitir o de cualquier manera transferir el Software o la Documentación a excepción de que exista una autorización expresa por escrito de Avaya, siendo cualquier intento de hacerlo inválido; (iv) distribuir, divulgar o permitir el uso del Software o la Documentación, en cualquier formato, mediante cualquier sistema de tiempo compartido, servicio de impresión, red de datos o mediante cualquier medio similar, como sistemas de hosting o alojamiento en la nube, con excepción de lo expresamente autorizado por escrito por Avaya; (v) permitir que ningún proveedor de servicio u otra tercera parte, con la excepción de los proveedores de mantenimiento de Avaya que actúan únicamente en nombre y en beneficio del Usuario final, utilice o ejecute cualquier comando de software que facilite el mantenimiento o la reparación de cualquier producto; (vi) obtener acceso o utilizar cualquier Software o parte del mismo sin autorización de Avaya; (vii) habilitar o activar, u obligar, permitir o dejar que otras personas habiliten o activen datos de inicio de sesión reservados para el uso de Avaya o los proveedores de mantenimiento autorizados de Avaya; (viii) publicar los resultados de cualquier prueba realizada en el Software; (ix) revelar, proporcionar o poner a disposición de un tercero de alguna otra forma cualquier secreto industrial que contenidos en el Software o la Documentación; (x) utilizar el Software en un entorno virtualizado a menos que se autorice expresamente en estos Términos de Licencia de Software; o (xi) permitir o animar a un tercero a hacer cualquier actividad de las mencionadas anteriormente.

El Usuario Final está de acuerdo en no dejar que nadie diferente a los empleados autorizados, agentes o representantes que tienen la necesidad de usar el Software o la Documentación, tengan acceso a estos. El Usuario final está de acuerdo en informar a cualquier tercera parte a quien le conceda acceso al Software o la Documentación de estos Términos de Licencia de Software y obligar a tal tercera persona a cumplir con estos términos y cláusulas. Los Usuarios Finales serán responsables por cualquier fallo de la tercera parte en cumplir con estos Términos de Licencia de Software e indemnizará a Avaya por cualquier daño, pérdida, gastos o costes, incluyendo los honorarios de abogados y costes por juicio, en los que incurra Avaya como resultado de no cumplir con esta sección.

Restricciones adicionales de Licencia aplicables a la Unión Europea. Sin perjuicio de las limitaciones de las Secciones C y F, y únicamente hasta el punto en que la legislación vigente no impida ni limite los derechos de reventa del Usuario Final, los Usuarios Finales que se encuentren en un estado miembro de la Unión Europea pueden revender licencias en virtud de las siguientes condiciones:

- (i) Previamente a la reventa de licencias, el Usuario Final rápidamente deberá, y en cualquier caso con no menos de 30 (treinta) días de antelación a la reventa, notificar a Avaya de su intención de revender las licencias.

(ii) A menos que se acuerde lo contrario por escrito, el Usuario Final no estará autorizado a revender menos que su licencia completa a un comprador.

(iii) El Usuario Final revenderá el Software sujeto a estos Términos de Licencia de Software y deberá asegurarse que el comprador cumpla y respete estos Términos de Licencia de Software.

(iv) Al momento en que se realice la reventa, el Usuario Final deberá de manera inmediata y permanente cesar en la utilización del Software y destruir todas las copias que tuviera del mismo y cualquier material relacionado que estuviera en posesión o bajo control del Usuario Final y, a pedido de Avaya, certificar dicha destrucción por escrito. Avaya podrá auditar el cumplimiento de lo aquí establecido por parte del Usuario Final, de conformidad con la sección K, más abajo.

(v) El Usuario Final mantendrá registros de todas las licencias que fueron revendidas incluyendo, pero no limitándose, al nombre y ubicación del comprador y el número y tipo de licencias revendidas.

(vi) El Usuario Final reconoce que: (a) la reventa de licencias se encuentra sujeta a Términos de Terceras Partes; (b) los servicios de mantenimiento no incluyen cobertura de errores en el sistema causados por reventa de licencias no realizado por Avaya; (c) Avaya no resulta responsable por cualquier programación, administración, o por asegurar el diseño, traducción o cualquier otra actividad para asegurar que el Software se ajuste y actúe adecuadamente como resultado de la reventa de cualquier licencia, y si dicha reventa trae como consecuencia la necesidad de solicitar la ingeniería de Avaya o la asistencia en sitio de personal de Avaya, el Usuario Final deberá abonar a Avaya por dichos servicios los precios vigentes por tiempo y material; (d) cualquier reventa de un contrato de servicios de mantenimiento vigente entre Avaya y el licenciatario original se encuentra sujeta a la aprobación previa y por escrito de Avaya. Avaya se reserva el derecho de retener dicha aprobación y/u ofrecer al nuevo licenciatario un contrato de mantenimiento sujeto a diferentes términos y condiciones; y (e) si no se acuerda lo contrario por escrito con Avaya, la reventa de licencias no habilita al Usuario Final para cancelar de forma total o parcial un contrato de servicios de mantenimiento durante la vigencia acordada.

Si el Software está ubicado legítimamente en un estado miembro de la Unión Europea y el Usuario Final necesita información acerca del Software con el propósito de obtener interoperabilidad de un programa de software creado de manera independiente con el Software, el Usuario Final solicitará primero tal información de Avaya. Avaya puede cobrar al Usuario Final un coste razonable por proveer tal información. El Usuario final se compromete a proteger dicha información de conformidad con la Sección P que figura a continuación, y solo utilizará dicha información de acuerdo con los términos y condiciones en virtud de los que Avaya proporcione tal información. En la medida en que se permita al Usuario Final por la legislación aplicable para emprender cualquier actividad relacionada con la obtención de la interoperabilidad de un programa de software creado de manera independiente con el Software, el Usuario Final no ejercerá esos derechos hasta que este haya notificado por escrito con veinte (20) días de antelación a Avaya de su intención de ejercer cualquiera de tales derechos.

G. Notificación de los Derechos de Propiedad. Usted acuerda retener en la misma forma y ubicación, todas las leyendas de propiedad y/o logos de Avaya y/o los proveedores de Avaya en cualquier copia permitida de Software o Documentación.

H. Copias de respaldo. El Usuario Final puede crear un número razonable de copias de respaldo y archivo del Software y Documentación.

I. Upgrades (Mejoras). El derecho del Usuario Final a usar cualquier Mejora del Software estará condicionado a que éste tenga una licencia válida para el uso del Software original y pague los costes aplicables de licencia para tal Mejora a Avaya o al Revendedor Autorizado.

J. Garantía. La Política de garantía global del producto para usuarios finales de Avaya, en la que se detallan una garantía limitada para determinados Software y soportes de Software y los procedimientos, exclusiones y cláusulas de descargo de responsabilidad aplicables, está disponible en el siguiente sitio web: <http://support.avaya.com> (o el sitio designado por Avaya para sustituirlo). Tenga en cuenta que si adquiere el Software a un Revendedor Autorizado de Avaya fuera de los Estados Unidos de América o Canadá, la garantía (en su caso) se la proporciona dicho Revendedor Autorizado de Avaya, y no Avaya.

K. Cumplimiento. Avaya y el Revendedor Autorizado de Avaya que proporcionó el Software tienen derecho a inspeccionar o auditar los libros, registros e informes del Usuario Final, (i) por sondeo remoto u otros medios razonables en cualquier momento y (ii) en persona, durante el horario laboral normal y con un aviso razonable, a fin de comprobar que el Usuario Final esté cumpliendo con estos Términos de Licencia de Software, incluidos, entre otros, los niveles de uso. En caso de que tal inspección o auditoría revele un incumplimiento en los Términos de esta Licencia de Software, sin perjuicio del derecho de Avaya a terminar el contrato, , el Usuario Final pagará rápidamente cualquier tarifa aplicable por las licencias. El Usuario Final está de acuerdo en mantener un registro actualizado de la ubicación del Software.

L. Terminación de la Licencia; efecto de Terminación/Expiración. Si el Usuario final incumple estos Términos de Licencia de Software y, si una vez transcurridos diez (10) días hábiles a partir de la solicitud de Avaya por escrito solicitando cese en dicho incumplimiento, el Usuario final no ha solucionado todos esos incumplimientos de limitaciones de licencia o restricciones, Avaya podrá, con efectos inmediatos, terminar las licencias concedidas en estos Términos de Licencia de Software, sin perjuicio de cualquier derecho o recurso que Avaya pudiera tener por ley o normas de equidad. Después de la terminación o expiración de la licencia por cualquier razón, el Usuario final debe de manera inmediata destruir todas las copias del Software y cualquier material relacionado que esté en su posesión o control, y previa solicitud de Avaya, certificar por escrito de su destrucción. Las disposiciones con respecto a la confidencialidad, la protección de secretos industriales y derechos de propiedad, restricciones de licencias, control de exportaciones y todas las limitaciones de responsabilidad, declinación de responsabilidades y restricciones de garantía (así como cualquier otro término que, por su naturaleza, está destinado a sobrevivir la terminación) seguirán vigentes después de la terminación o expiración de los Términos de Licencia de Software.

M. Tipos de licencia para el Software de la Tabla 1. Para el Software identificado a continuación en la Tabla 1, Avaya concede una licencia perteneciente a los tipos de licencia

descritos en esta Sección como identificados en la Tabla 1 o, en el caso de Software de marca Verint, en el presupuesto del pedido, siempre que, en el caso de que utilice Software no incluido en la Tabla 1, dicho Software esté sujeto a los términos y condiciones de estos Términos de la licencia de software, a cualquier restricción adicional que figure en la documentación del pedido o a otros términos y condiciones que se pongan a Su disposición. El número aplicable de licencias y unidades de capacidad para las que se concede la licencia será de una (1), a menos que se especifique un número diferente de licencias o unidades de capacidad en la Documentación o en otros materiales a Su disposición. En el caso en donde ni en la documentación del pedido ni en otros términos y condiciones se identifique expresamente un tipo de licencia, la licencia aplicable será una SR-Seat. Sin perjuicio de que se indique lo contrario, Avaya le otorga una licencia de uno o más de los siguientes tipos de licencia:

Tipo(s) de licencia:

"SR-Channel" se refiere a una licencia que el usuario final acepta por el mero hecho de abrir el paquete (Shrink wrap licence) para utilizar una conexión física entre o una dirección lógica asociada a un dispositivo de grabación y una fuente de audio.

"SR-Enterprise" se refiere a una licencia Shrink wrap para utilizar, sin ningún tipo de limitación en el número de copias o usuarios aplicables a ese Usuario Final, el Software dentro del entorno técnico de ese usuario final conjuntamente con otro tipo de Software licenciado.

"SR-Seat" se refiere a una licencia Shrink wrap para utilizar únicamente el número de puestos de trabajo identificados (i) en los que el Software se licencia con el objetivo de ser instalado, (ii) desde o a los que el Software enviará o recibirá datos, o (iii) sobre los que el Software generará datos. Una o más de las opciones anteriores, en su conjunto, aplicables a un puesto de trabajo harán que dicho puesto de trabajo se considere como un Puesto con licencia. Las licencias de Puesto no son concurrentes, excepto que las licencias relativas a un puesto de trabajo puedan ser trasladadas a otro puesto de trabajo, siempre que dicha transferencia sea permanente.

"SR-Server" se refiere a una licencia Shrink wrap para instalar el Software en un único servidor informático central.

"SR-Site" se refiere a una licencia Shrink wrap para usar el Software en una ubicación física del Usuario Final, sin ningún tipo de limitación en el número de copias o usuarios aplicables a dicha ubicación del Usuario Final.

"SR-Named Employee" (SR-NE) se refiere a una licencia Shrink wrap personal de la persona a la que se asigna la licencia, y no puede ser utilizada por ninguna otra persona. "Named Employee" es cada empleado o contratista independiente que es un Usuario final: (i) que utiliza el Software, o (ii) sobre el que el Software generará, enviará o recibirá datos. Cualquiera de las anteriores, o ambas, en conjunto, convertirán a ese empleado o contratista independiente en Named Employee con licencia, y estas personas necesitan una licencia Named Employee. Las personas pueden trabajar desde varias ubicaciones, utilizar servicios de terminal, como Citrix, e iniciar sesión en el software desde varios ordenadores, estaciones de trabajo, extensiones y dispositivos móviles y, sin embargo, utilizar solo una licencia. Si una

persona deja la empresa o deja de estar asociada con el Software, la licencia de esa persona puede volver a emitirse para que la utilice otra persona, siempre que en el Software se retire el uso del mismo a la persona anterior o esta se inactive en el Software.

Se aclara que las letras "SR" a las que se hace referencia anteriormente corresponden a una **licencia Shrink wrap (SR)**. Reconoce que el tipo de licencia "SR" le notifica que estos Términos de la licencia de software se aplican a Su uso del Software.

N. Componentes de terceros. Ciertos programas de Software o partes de los mismos incluidos en el Software pueden contener software (incluido software de código abierto) distribuido en virtud de acuerdos de terceros ("Componentes de terceros"), que podrían contener términos que amplíen o limiten los derechos de uso de ciertas partes del Software ("Términos de terceros"). La información sobre el código fuente del SO Linux distribuido (para cualquier Software con código fuente del SO Linux distribuido) en la que se identifican los propietarios del copyright de los Componentes de terceros y los Términos de terceros que se aplican está disponible en el Software, la Documentación o, en lo que respecta al Software de la marca Avaya, en el sitio web de Avaya, en <http://support.avaya.com/Copyright> (o el sitio designado por Avaya para sustituirlo) o, en lo que respecta al Software de la marca Verint, en la siguiente URL: <http://www.verint.com/thirdpartylicense/> (o el sitio designado por Verint para sustituirlo).

O. Limitación de Responsabilidad. A MENOS QUE SE TRATE DE DENUNCIAS POR DAÑOS PERSONALES O MALA CONDUCTA PROFESIONAL DELIBERADA, Y EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN VIGENTE, NI AVAYA, LAS FILIALES DE AVAYA, SUS LICENCIANTES O PROVEEDORES, NI NINGUNO DE SUS DIRECTORES, DIRECTIVOS, EMPLEADOS O REPRESENTANTES SERÁN RESPONSABLES DE (i) NINGÚN DAÑO INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO, EJEMPLAR, LEGAL, INDIRECTO O CONSECUENTE; (ii) NINGUNA PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS O DATOS, FRAUDE O COSTE DE COBERTURA, SUSTITUCIÓN DE BIENES O DESEMPEÑO; NI (iii) DE NINGÚN DAÑO DIRECTAMENTE DERIVADO DE ESTOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE QUE SUPERE LAS TARIFAS PAGADAS POR EL SOFTWARE DURANTE EL PERIODO DE LOS DOCE MESES PREVIOS A LA FECHA DE LA RECLAMACIÓN. TODO ELLO INDEPENDIEMENTE DE QUE FUERAN INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUJERA, PUDIESEN CONOCER DICHA POSIBILIDAD POR OTROS MEDIOS O QUE DE HECHO SUPIESEN QUE EXISTÍA; ASÍ COMO DE QUE LOS RECURSOS LIMITADOS NO CUMPLAN SU FINALIDAD ESENCIAL. LAS LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE ESTA SECCIÓN SE APLICAN A TODOS LOS DAÑOS, FUERE CUAL FUERE LA CAUSA Y LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD EN LA QUE SE BASEN, YA SEA POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, RESPONSABILIDAD CIVIL (INCLUIDA, ENTRE OTRAS, LA NEGLIGENCIA) O POR OTRO MOTIVO.

P. Protección del Software y la Documentación. El Usuario Final reconoce que el Software y la Documentación son información confidencial de Avaya y sus proveedores y por lo tanto contiene secretos empresariales de estos. El Usuario Final acuerda en todo momento el proteger y preservar la estricta confidencialidad del Software y la Documentación usando no menos nivel de precaución que el Usuario final emplearía para proteger su propia información de naturaleza confidencial, e implementar las medidas de seguridad razonables para proteger los secretos industriales de Avaya y sus proveedores.

Q. Información Personal. Su privacidad es importante para Avaya. La política de privacidad de datos de Avaya puede consultarse en http://investors.avaya.com/governance/data_privacy.asp (o el sitio designado por Avaya para sustituirlo). La descarga o el uso del Software puede requerir el procesamiento de información personal (incluidos, entre otros, el nombre de contacto, dirección, teléfono, fax o dirección de correo electrónico de la empresa) de su empresa o el personal de esta. Tales datos pueden ser utilizados por Avaya, sus proveedores o sus licenciantes con fines comunicativos, administrativos y operativos relacionados con el Software, lo que incluye, entre otras cosas, el seguimiento de las activaciones del Software, la comunicación respecto a incidentes y alarmas y la actualización del Software. Los datos personales necesarios para descargar o utilizar el Software deben remitirse a Avaya o a los proveedores o licenciantes correspondientes. No será posible la descarga o el uso del Software si no se envía tal información. El Usuario final o su personal tiene el derecho a acceder y corregir la información personal errónea pertinente al Usuario final o su personal y oponerse, por motivos legítimos, al procesamiento y transferencia de esta información. El Usuario Final puede ejercer estos derechos contactando por escrito con el oficial de Privacidad (Data Privacy Officer) de la filial de Avaya que sea aplicable.

R. Actividades de Alto Riesgo. El Software no es a prueba de fallos y no está diseñado, manufacturado o destinado para cualquier uso en algún entorno que requiera un rendimiento a prueba de fallos, en el que el fallo del Software pueda provocar la muerte, daños personales o daños significativos a la propiedad ("**Actividades de Alto Riesgo**"). Tales entornos incluyen, entre otros, sistemas de control en instalaciones nucleares, químicas, biológicas u otras instalaciones peligrosas, navegación de aviones y comunicaciones de tráfico aéreo y sistemas que soporten la vida en una instalación médica. El Usuario Final asume los riesgos por el uso del Software en cualquiera de tales Actividades de Alto Riesgo.

S. Control de importaciones y exportaciones. Se advierte al Usuario final que el Software es de origen estadounidense y está sujeto a la legislación de exportación ("**EAR**") de los Estados Unidos. El Software también está sujeto a las leyes y regulaciones locales aplicables del país sobre importaciones y exportaciones. Un desvío contrario a los EE.UU. y/o a la ley aplicable del país y/o regulación están prohibidos. El Usuario Final está de acuerdo en que ni de manera directa ni indirecta exportará, reexportará, importará, descargará o transmitirá el Software a ningún país, usuario final o para ningún uso que sea contrario al aplicable en las regulaciones de los EE.UU. o locales (incluyendo pero no limitado a aquellos países bajo embargo por el gobierno de los EE.UU.). Declara que ningún organismo gubernamental ha impuesto sanciones al Usuario final o ha suspendido, revocado o denegado de cualquier otra forma los privilegios de importación y exportación del Usuario final. El Usuario Final se compromete a no usar o transferir el Software para ningún uso nuclear, químico o de armas biológicas o tecnología de misiles, a menos que sea autorizado por los EE.UU. por el correspondiente gobierno local mediante la aplicación de la regulación pertinente o una licencia específica por escrito. Adicionalmente, se le advierte que el Software puede contener algoritmos criptográficos o código fuente que no pueden exportarse a usuarios finales gubernamentales o militares sin una licencia emitida por la Oficina de Industria y Seguridad (BIS) de los Estados Unidos y demás organismos gubernamentales locales, en su caso.

T. El Gobierno de los Estados Unidos de América como Usuario Final. El Software está clasificado como "Software comercial para computadora" y la Documentación es clasificada como "Documentación comercial del software para computadora" o "elementos comerciales" de acuerdo con 48 CFR FAR 12.212 o DFAR 227.7202, según sea pertinente. Cualquier uso,

modificación, reproducción, publicación, rendimiento, exhibición o divulgación del Software o Documentación por el Gobierno de los Estados Unidos se regirá únicamente por los términos de esta Licencia de Software y debería prohibirse, excepto en la medida expresamente permitida por los términos de esta Licencia de Software y cualquier uso del Software y/o Documentación por el Gobierno constituye un acuerdo a estas clasificaciones y estos Términos de Licencia de Software.

U. Reconocimiento. El Usuario Final reconoce que el Software puede contener programación que: (i) restrinja, limite y/o deshabilite el acceso a ciertas características, funciones o capacidades del propio software, por encontrarse este sujeto a que el Usuario Final abone las licencias para tales características, funciones o capacidades; (ii) que periódicamente borre o archive datos generados por el uso del software y archivados en el pertinente dispositivo si no se realiza una copia de seguridad en un medio alternativo de almacenamiento después de cierto tiempo; o (iii) que utilice un servicio de analítica web de terceros para recopilar y generar datos de usuario agregados que Avaya utilice para mejorar el rendimiento y funcionamiento del producto. Consulte el siguiente sitio web para obtener más información: <http://www.google.com/privacy.html> (o el sitio web designado por Google a tal efecto que lo reemplace en el futuro). En la medida aplicable al Software, al aceptar estos Términos de la licencia de software y continuar utilizando el Software, el servicio o la suscripción, consiente el uso de dicho servicio de análisis para analizar esos datos.

V. Miceláneo. Estos Términos de Licencia de Software y cualquier disputa, reclamación o controversia que surja o esté relacionada con estos Términos de Licencia de Software ("**Disputa**"), incluyendo pero no limitado a la formación, interpretación, incumplimiento o terminación de dichos Términos de Licencia de Software, o cualquier problema respecto a si la Disputa debe someterse a arbitraje en virtud de estos Términos de Licencia de Software, se regirá por las leyes del Estado de Nueva York, excluyendo los principios de conflicto entre leyes, y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercancías.

Las Disputas se resolverán en conformidad con las disposiciones siguientes. La parte contendiente notificará la Disputa por escrito a la otra parte. Las partes tratarán de resolver, de buena fe, cualquier Disputa dentro de los treinta (30) días, o cualquier otro plazo más amplio que las partes convengan por mutuo acuerdo, tras la entrega de dicha notificación, mediante negociaciones entre los representantes nombrados por las partes y que son quienes tienen la autoridad para la resolución de disputas. Si la Disputa tiene lugar fuera de los Estados Unidos o se basa en un supuesto incumplimiento cometido fuera de los Estados Unidos, no podrá resolverse en virtud de estos procedimientos y dentro de estos plazos, sino que se determinará de manera concluyente a petición de cualquiera de las partes mediante un procedimiento de arbitraje final y vinculante que se desarrollará en conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por parte de un solo árbitro nombrado por las partes o (en caso de no alcanzar un acuerdo) por parte de un árbitro nombrado por el Presidente de la Cámara de Comercio Internacional (caso por caso), a menos que el conjunto de reclamaciones, contrarreclamaciones o reconveniones de cualquiera de las partes contra alguna o todas las demás partes exceda el millón de dólares en el momento en el que se presenten todas las reclamaciones, incluidas las contrarreclamaciones y reconveniones, en cuyo caso, el procedimiento se llevará a cabo en conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por parte de un comité de tres árbitros nombrados en conformidad con lo dispuesto en dicho reglamento. El arbitraje se llevará a cabo en lengua inglesa, en la ubicación que acuerden las

partes o, en caso de no alcanzar un acuerdo, que dictaminen los árbitros. Los árbitros solo dispondrán de autoridad para juzgar daños efectivos en el ámbito de aplicación de estos Términos de Licencia de Software y no inpondrán condena por daños punitivos o ejemplarizantes. El árbitro no dispondrá de autoridad para limitar, expandir ni modificar de ningún modo los Términos de Licencia del Software. El fallo del árbitro podrá ser ejecutado ante cualquier tribunal que tenga jurisdicción sobre las partes o cualquiera de sus bienes. Cada una de las partes dividirá equitativamente los costos de arbitraje, pero cada parte se hará cargo de los honorarios de sus respectivos abogados y otros costes relacionados con el arbitraje. Las partes, sus representantes, otros participantes y los árbitros mantendrán la existencia, el contenido y los resultados del arbitraje en la más estricta confidencialidad y en la medida máxima que permita la ley. La revelación de la existencia, el contenido y los resultados del arbitraje se ajustará a los límites y restricciones determinados en la legislación vigente. A modo de ejemplo, si la legislación vigente dispone que se revele únicamente el importe monetario del fallo de un proceso arbitral, el dictamen subyacente o la justificación de dicho fallo no se podrán revelar.

Si la Disputa de una parte contra la otra que haya tenido lugar en los Estados Unidos o se base en una supuesta infracción cometida en los Estados Unidos no puede resolverse en virtud de los procedimientos y dentro del plazo establecido anteriormente, cualquiera de las partes puede interponer una acción o procedimiento exclusivamente en el Corte Suprema del Estado de Nueva York, en el Condado de Nueva York o en Tribunal de Distrito de Estados Unidos del Distrito Sur de Nueva York. Salvo que se haya indicado lo contrario anteriormente en relación al arbitraje de las Disputas que surjan fuera de los Estados Unidos o se basen en una supuesta infracción cometida fuera de los Estados Unidos, cada una de las partes de estos Términos de Licencia de Software aceptan que dichos tribunales, incluidas las cortes de apelación, dentro de su jurisdicción exclusiva, tomen las acciones y procedimientos que estimen oportunos.

Las partes aceptan que esta cláusula de arbitraje pueda ser impuesta mediante requerimiento, auto u orden judicial, y no se requerirá fianza o garantía de ninguna clase con respecto a cualquier tipo de requerimiento u orden. Nada de lo dispuesto en esta Sección debe interpretarse como impedimento para que cualquiera de las partes trate de obtener una solución provisional, incluidas, entre otras, las órdenes de restricción temporal y medidas cautelares ante cualquier tribunal de la jurisdicción competente, con el fin de velar por sus derechos, incluidos los derechos pendientes de arbitraje, en cualquier momento. Además, y sin perjuicio de lo anterior, Avaya podrá emprender cualquier acción legal necesaria en cualquier momento, lo que incluye, entre otras cosas, solicitar a un tribunal competente medidas cautelares inmediatas para proteger la propiedad intelectual de Avaya o su licenciante y su información confidencial o de su propiedad (incluidos, entre otras cosas, secretos comerciales).

Si se determinara que cualquier cláusula/sección de los Términos de Licencia de Software no es ejecutable o no es válida, estos Términos de Licencia de Software no serán considerados como no ejecutables o nulos en su integridad, sino que la cláusula será cambiada e interpretada de la mejor forma posible para cumplir con los objetivos de la cláusula originalmente pactada dentro de los límites de las legislación aplicable. El hecho de no ejercer algún derecho en virtud de los Términos de Licencia de Software, que incluye pero no se limita al derecho a rescindir el contrato en caso de incumplimiento o falta de pago, no se considerará como una renuncia a ejercer ese derecho en cada una de las disposiciones de los Términos de licencia del Software de acuerdo con sus condiciones. Si traslada el Software y, como

consecuencia de dicho traslado, se impone un impuesto, tasa, gravamen o tarifa (aquí se incluyen las retenciones, impuestos de aduanas o de otro tipo por la importación y exportación de dicho Software), usted será el único responsable del pago de los mismos y se compromete a pagarlos.

AVISO SOBRE PATENTES Y MARCAS COMERCIALES DE VERINT.

LOS PRODUCTOS DE VERINT SYSTEMS INC. ESTÁN PROTEGIDOS POR UNA O MÁS PATENTES ESTADOUNIDENSES, EUROPEAS O INTERNACIONALES Y OTRAS PATENTES Y PATENTES PENDIENTES ESTADOUNIDENSES E INTERNACIONALES. VISITE NUESTRO SITIO WEB EN WWW.VERINT.COM/INTELLECTUALPROPERTYNOTICE PARA OBTENER INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE VERINT.

AL HACER CLIC EN "ACEPTAR", "ACEPTO", "DE ACUERDO", "ESTOY DE ACUERDO" O "SÍ", O AL UTILIZAR EL SOFTWARE, RECONOCE QUE HA LEÍDO Y ENTENDIDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE ACUERDO Y QUE ACEPTA EL CARÁCTER VINCULANTE DE TODAS SUS DISPOSICIONES. AL HACER CLIC EN "ACEPTAR", "ACEPTO", "DE ACUERDO", "ESTOY DE ACUERDO" O "SÍ", O AL UTILIZAR EL SOFTWARE, TAMBIÉN CONSIENTE EL USO DE FIRMAS ELECTRÓNICAS Y RECONOCE SU CLIC EN EL BOTÓN "ACEPTAR", "ACEPTO", "DE ACUERDO", "ESTOY DE ACUERDO" O "SÍ" COMO UNA FIRMA ELECTRÓNICA.
 TABLA 1

Códigos de material R9.0.3 para IPO/IPOCC/ACCS	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
Grabación de contacto / Grabación de cumplimiento		
273905	IPO R9 CONTACT RECORDER PLDS LIC	Servidor
275623	IPO R9 CONTACT RECORDER ADI LIC	Servidor

Avaya Aura Workforce Optimization

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
385458	WFO R15 CR IC INTG	Servidor
385459	WFO R15 CR IC INTG ENTL	Servidor
385910	WFO R15 CR IC INTG UPG	Servidor
385911	WFO R15 CR DIALER INTG	Servidor
385912	WFO R15 CR DIALER INTG ENTL	Servidor
385913	WFO R15 CR DIALER INTG UPG	Servidor
192073	VERINT GENERIC SFTW	Puesto, Servidor
Grabación de contacto / Grabación de cumplimiento		

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
385914	WFO R15 CR PKG	Puesto
385915	WFO R15 CR PKG ENTL	Puesto
385916	WFO R15 CR PKG UPG	Puesto
385919	WFO R15 REDUN CR PKG	Puesto
385920	WFO R15 REDUN CR PKG ENTL	Puesto
385921	WFO R15 REDUN CR PKG UPG	Puesto
385917	WFO R15 ADV CR ENTL	Puesto
385918	WFO R15 ADV CR UPG	Puesto
385922	WFO R15 TEL REPLAY PT	Puesto
385923	WFO R15 CNTRL REPLAY SRVR SFTW	Puesto
385924	WFO R15 TEL REPLAY CR PKG	Servidor
385925	WFO R15 TEL REPLAY CR PKG ENTL	Servidor
385926	WFO R15 TEL REPLAY CR PKG UPG	Servidor
385927	WFO R15 CR QM ENCRYPTION	Puesto
385928	WFO R15 CR QM ENCRYPTION ENTL	Puesto
385929	WFO R15 CR QM ENCRYPTION UPG	Puesto
385930	WFO R15 FULL TIME SCREEN RCDG	Puesto
385931	WFO R15 FULL TIME SCREEN RCDG ENTL	Puesto
385932	WFO R15 FULL TIME SCREEN RCDG UPG	Puesto
385933	WFO R15 CR MASS EXP ENH STATUS RPTG	Servidor
385940	WFO R15 CR MASS EXP ENH RPTG ENTL	Servidor
385941	WFO R15 CR MASS EXP ENH RPTG UPG	Servidor
Control de calidad		
385934	WFO R15 QM PKG	Puesto
385935	WFO R15 QM PKG ENTL	Puesto
385936	WFO R15 QM PKG UPG	Puesto
385937	WFO R15 ADV QM PKG	Puesto
385938	WFO R15 ADV QM PKG ENTL	Puesto
385939	WFO R15 ADV QM PKG UPG	Puesto
Administración de la plantilla		
385959	WFO R15 WFM PKG	Puesto

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
385960	WFO R15 WFM PKG ENTL	Puesto
385961	WFO R15 WFM PKG UPG	Puesto
385962	WFO R15 ADV WFM PKG	Puesto
385963	WFO R15 ADV WFM PKG ENTL	Puesto
385964	WFO R15 ADV WFM PKG UPG	Puesto
385965	WFO R15 WFM TIME OFF MGR	Puesto
385966	WFO R15 WFM TIME OFF MGR ENTL	Puesto
385967	WFO R15 WFM TIME OFF MGR UPG	Puesto
385968	WFO R15 WFM SHIFT BIDDING	Puesto
385969	WFO R15 WFM SHIFT BIDDING ENTL	Puesto
385970	WFO R15 WFM SHIFT BIDDING UPG	Puesto
385972	WFO R15 ADV SCORECARD	Puesto
385973	WFO R15 ADV SCORECARD ENTL	Puesto
385974	WFO R15 ADV SCORECARD UPG	Puesto
385975	WFO R15 BASIC TO ADV SCORECARD UP-BUY	Puesto
385976	WFO R15 KPI DESIGN ADAPTER	Servidor
385977	WFO R15 KPI DESIGN ADAPTER ENTL	Servidor
385978	WFO R15 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Servidor
385979	WFO R15 LESSON MGMT	Puesto
385980	WFO R15 LESSON MGMT ENTL	Puesto
385981	WFO R15 LESSON MGMT UPG	Puesto
385982	WFO R15 COMP BASED LEARNING	Puesto
385983	WFO R15 COMP BASED LEARNING ENTL	Puesto
385984	WFO R15 COMP BASED LEARNING UPG	Puesto
385989	WFO R15 ADV ADHERENCE	Puesto
385990	WFO R15 ADV ADHERENCE ENTL	Puesto
385991	WFO R15 ADV ADHERENCE UPG	Puesto
Paquete de optimización de la plantilla (CR + QM + WFM)		
385992	WFO R15 WFO PKG	Puesto
385993	WFO R15 WFO PKG ENTL	Puesto
385994	WFO R15 WFO PKG UPG	Puesto
385995	WFO R15 ADV WFO PKG	Puesto
385996	WFO R15 ADV WFO PKG ENTL	Puesto

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
385997	WFO R15 ADV WFO PKG UPG	Puesto
Análisis de procesos y equipos de escritorio		
385998	WFO R15 DPA TRACKER	Puesto
385999	WFO R15 DPA TRACKER ENTL	Puesto
386000	WFO R15 DPA TRACKER UPG	Puesto
386001	WFO R15 ADV DPA	Puesto
386002	WFO R15 ADV DPA ENTL	Puesto
386003	WFO R15 ADV DPA UPG	Puesto
386004	WFO R15 STR DPA	Puesto
386005	WFO R15 STR DPA ENTL	Puesto
386006	WFO R15 STR DPA UPG	Puesto
385942	WFO R15 DPA TRACKER TO ADV DPA UP-BUY	Puesto
386007	WFO R15 ADV TO STR DPA UP-BUY	Puesto
386008	WFO R15 AET TO STR DPA UP-BUY	Puesto
386009	WFO R15 APP ANLYS STR DPA UP-BUY	Puesto
385947	WFO R15 STRATEGIC PLANNER	Puesto
385948	WFO R15 STRATEGIC PLANNER ENTL	Puesto
385949	WFO R15 STRATEGIC PLANNER UPG	Puesto
385950	WFO R15 APPL ANLYS	Puesto
385951	WFO R15 APPL ANLYS ENTL	Puesto
385952	WFO R15 APPL ANLYS UPG	Puesto
Análisis del discurso		
386011	WFO R15 SPH ESSENTIALS ENTL	Puesto
386012	WFO R15 SPH ESSENTIALS UPG	Puesto
386016	WFO R15 SPH ESSENT TO ADV UP-BUY	Puesto
386013	WFO R15 SPH ADV	Puesto
386014	WFO R15 SPH ADV ENTL	Puesto
386015	WFO R15 SPH ADV UPG	Puesto
386017	WFO R15 INTERCT DATA EXP MGR	Puesto
386018	WFO R15 INTERCT DATA EXP MGR ENTL	Puesto
386019	WFO R15 INTERCT DATA EXP MGR UPG	Puesto

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
386020	WFO R15 SPH ANLYTCS ADDL LANG	Puesto
386021	WFO R15 SPH ANLYTCS ADDL LANG ENTL	Puesto
386022	WFO R15 SPH ANLYTCS ADDL LANG UPG	Puesto
386076	WFO R15 ANLYTCS DRIVEN QUALITY	Puesto
385943	WFO R15 ANLYTCS DRIVEN QUALITY ENTL	Puesto
385944	WFO R15 ANLYTCS DRIVEN QUALITY UPG	Puesto
385945	WFO R15 ADQ TO SPH ADV UP-BUY	Puesto
Comentarios de los clientes		
386023	WFO R15 CUSTMR FDBCK ADV	Puesto
386024	WFO R15 CUSTMR FDBCK ADV ENTL	Puesto
386025	WFO R15 CUSTMR FDBCK ADV UPG	Puesto
Compras de paquete básico		
386026	WFO R15 CR TO QM PKG UP-BUY	Puesto
386027	WFO R15 CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
386028	WFO R15 CR TO WFO PKG UP-BUY	Puesto
386029	WFO R15 CR TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
386030	WFO R15 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
386031	WFO R15 ADV CR TO ADV WFO PKG UP-BUY	Puesto
386032	WFO R15 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
386033	WFO R15 QM TO WFO UP-BUY	Puesto
386034	WFO R15 QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
386035	WFO R15 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
386036	WFO R15 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Puesto
386037	WFO R15 WFM TO WFO UP-BUY	Puesto
386038	WFO R15 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
386039	WFO R15 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
386040	WFO R15 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Puesto

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
Lab/Prueba		
386041	WFO R15 CR PKG CUST LAB	Puesto
386042	WFO R15 SCRNRCDG CUST LAB	Puesto
386043	WFO R15 ADV QM PKG CUST LAB	Puesto
386044	WFO R15 ADV WFM PKG CUST LAB	Puesto
386045	WFO R15 ADV WFO PKG PTNR LAB	Puesto
386046	WFO R15 ADV WFO PKG CUST LAB	Puesto
386047	WFO R15 AV INT LAB	Puesto, Servidor
Funciones adicionales		
386048	WFO R15 SDK FOR QM AND WFM	Servidor
385946	WFO R15 SDK FOR QM AND WFM ENTL	Servidor
385953	WFO R15 SDK FOR QM AND WFM UPG	Servidor
386051	WFO R15 DATA CTR REDUN	Puesto
386052	WFO R15 DATA CTR REDUND ENTL	Puesto
386053	WFO R15 DATA CTR REDUND UPG	Puesto
386049	WFO R15 INTRADAY PERFORM MGMT	Puesto
385954	WFO R15 INTRADAY PERFORM MGMT ENTL	Puesto
385955	WFO R15 INTRADAY PERFORM MGMT UPG	Puesto
386060	WFO R15 MOBILE APPL	Servidor
385956	WFO R15 MOBILE APPL ENTL	Servidor
385957	WFO R15 MOBILE APPL UPG	Servidor
Códigos AACC para software WFO para solución sin AAWFO con SIP CC		
264920	AACC NODAL WFO INTERFACE	Puesto
264921	AACC NODAL WFO INTERFACE - 3RD- PARTY	Puesto
Paquete AACC Midsize WFO R15		
386062	WFO R15 CR MIDSIZE ENTPRS ENTL	Puesto
386063	WFO R15 CR MIDSIZE ENTPRS UPG	Puesto
Paquete SMB Elite WFO R15 (paquetes WFO para el mercado medio)		
386064	WFO R15 MIDMKT CR	Puesto
386065	WFO R15 MIDMKT CR ENTL	Puesto
386066	WFO R15 MIDMKT CR UPG	Puesto

Códigos de material R15	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
386067	WFO R15 MIDMKT CR QM BNDL	Puesto
386068	WFO R15 MIDMKT CR QM BNDL ENTL	Puesto
386069	WFO R15 MIDMKT CR QM BNDL UPG	Puesto
386070	WFO R15 MIDMKT WFM	Puesto
386071	WFO R15 MIDMKT WFM ENTL	Puesto
386072	WFO R15 MIDMKT WFM UPG	Puesto
386073	WFO R15 MIDMKT CR QM WFM BNDL	Puesto
386074	WFO R15 MIDMKT CR QM WFM BNDL ENTL	Puesto
386075	WFO R15 MIDMKT CR QM WFM BNDL UPG	Puesto
Paquete Elite Midsize WFO R15		
385958	WFO R15 CR FOR ELITE-M BNDLS ENTL	Puesto
385971	WFO R15 CR FOR ELITE-M BNDLS UPG	Puesto

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
272940	WFO R12 CR IC INTG	Servidor
272941	WFO R12 CR IC INTG ENTL	Servidor
272942	WFO R12 CR IC INTG UPG	Servidor
272943	WFO R12 CR DIALER INTG	Servidor
272944	WFO R12 CR DIALER INTG ENTL	Servidor
272945	WFO R12 CR DIALER INTG UPG	Servidor
Grabación de contacto / Grabación de cumplimiento		
272946	WFO R12 CR PKG	Canal
272947	WFO R12 CR PKG ENTL	Canal
272948	WFO R12 CR PKG UPG	Canal
272949	WFO R12 REDUN CR PKG	Canal
272950	WFO R12 REDUN CR PKG ENTL	Canal
272951	WFO R12 REDUN CR PKG UPG	Canal
382788	WFO R12 ADV CR ENTL	Canal
382789	WFO R12 ADV CR UPG	Canal
272954	WFO R12 TEL REPLAY PT	Canal
272955	WFO R12 CNTRL REPLAY SRVR SFTW	Canal

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
272959	WFO R12 TEL REPLAY CR PKG	Servidor
272960	WFO R12 TEL REPLAY CR PKG ENTL	Servidor
272961	WFO R12 TEL REPLAY CR PKG UPG	Servidor
272962	WFO R12 CR QM ENCRYPTION	Puesto
272963	WFO R12 CR QM ENCRYPTION ENTL	Puesto
272964	WFO R12 CR QM ENCRYPTION UPG	Puesto
272965	WFO R12 FULL TIME SCREEN RCDG	Puesto
272966	WFO R12 FULL TIME SCREEN RCDG ENTL	Puesto
272967	WFO R12 FULL TIME SCREEN RCDG UPG	Puesto
Control de calidad		
272968	WFO R12 QM PKG	Puesto
272969	WFO R12 QM PKG ENTL	Puesto
272970	WFO R12 QM PKG UPG	Puesto
272974	WFO R12 ADV QM PKG	Puesto
272975	WFO R12 ADV QM PKG ENTL	Puesto
272976	WFO R12 ADV QM PKG UPG	Puesto
272980	WFO R12 UNIFY EWARE VIEWER	Servidor
272981	WFO R12 DIALER ADPTR FOR QM	Servidor
272982	WFO R12 DIALER ADPTR FOR QM ENTL	Servidor
272983	WFO R12 DIALER ADPTR FOR QM UPG	Servidor
272984	WFO R12 CONTENT PRODUCER	Servidor
272985	WFO R12 CONTENT PRODUCER ENTL	Servidor
272986	WFO R12 CONTENT PRODUCER UPG	Servidor
272987	WFO R12 STRATEGIC PLANNER	Puesto
272988	WFO R12 STRATEGIC PLANNER ENTL	Puesto
272989	WFO R12 STRATEGIC PLANNER UPG	Puesto
272990	WFO R12 APPL ANALYS	Puesto
272991	WFO R12 APPL ANALYS ENTL	Puesto
272992	WFO R12 APPL ANALYS UPG	Puesto
Informes		
272993	WFO R12 AD-HOC RPT ADDL USER	Puesto
272994	WFO R12 AD-HOC RPT ADDL USER ENTL	Puesto
272995	WFO R12 AD-HOC RPT ADDL USER UPG	Puesto

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
272996	WFO R12 COGNOS RPT STUDIO	Puesto
272997	WFO R12 COGNOS RPT STUDIO ENTL	Puesto
272998	WFO R12 COGNOS RPT STUDIO UPG	Puesto
Administración de la plantilla		
272999	WFO R12 WFM PKG	Puesto
273000	WFO R12 WFM PKG ENTL	Puesto
273001	WFO R12 WFM PKG UPG	Puesto
273005	WFO R12 ADV WFM PKG	Puesto
273006	WFO R12 ADV WFM PKG ENTL	Puesto
273007	WFO R12 ADV WFM PKG UPG	Puesto
273011	WFO R12 WFM TIME OFF MGR	Puesto
273012	WFO R12 WFM TIME OFF MGR ENTL	Puesto
273013	WFO R12 WFM TIME OFF MGR UPG	Puesto
273014	WFO R12 WFM SHIFT BIDDING	Puesto
273015	WFO R12 WFM SHIFT BIDDING ENTL	Puesto
273016	WFO R12 WFM SHIFT BIDDING UPG	Puesto
273017	WFO R12 WFM MULTISITE MGMT	Puesto
273018	WFO R12 ADV SCORECARD	Puesto
273019	WFO R12 ADV SCORECARD ENTL	Puesto
273020	WFO R12 ADV SCORECARD UPG	Puesto
383160	WFO R12 BASIC TO ADV SCORECARD UPBUY	Puesto
273021	WFO R12 KPI DESIGN ADAPTER	Servidor
273022	WFO R12 KPI DESIGN ADAPTER ENTL	Servidor
273023	WFO R12 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Servidor
273024	WFO R12 LESSON MGMT	Puesto
273025	WFO R12 LESSON MGMT ENTL	Puesto
273026	WFO R12 LESSON MGMT UPG	Puesto
273027	WFO R12 COMP BASED LEARNING	Puesto
273028	WFO R12 COMP BASED LEARNING ENTL	Puesto
273029	WFO R12 COMP BASED LEARNING UPG	Puesto
383161	WFO R12 LESS MGMT TO CBL UP-BUY	Puesto
273030	WFO R12 APPL LINK SRVR	Servidor
273031	WFO R12 APPL LINK SRVR ENTL	Servidor
273032	WFO R12 APPL LINK SRVR UPG	Servidor

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
273033	WFO R12 ADV ADHERENCE	Puesto
273034	WFO R12 ADV ADHERENCE ENTL	Puesto
273035	WFO R12 ADV ADHERENCE UPG	Puesto
Paquete de optimización de la plantilla (CR + QM + WFM)		
273036	WFO R12 WFO PKG	Puesto
273037	WFO R12 WFO PKG ENTL	Puesto
273038	WFO R12 WFO PKG UPG	Puesto
273042	WFO R12 ADV WFO PKG	Puesto
273043	WFO R12 ADV WFO PKG ENTL	Puesto
273044	WFO R12 ADV WFO PKG UPG	Puesto
Análisis de procesos y equipos de escritorio		
273048	WFO R12 DPA TRACKER	Puesto
273049	WFO R12 DPA TRACKER ENTL	Puesto
273050	WFO R12 DPA TRACKER UPG	Puesto
273051	WFO R12 ADV DPA	Puesto
273052	WFO R12 ADV DPA ENTL	Puesto
273053	WFO R12 ADV DPA UPG	Puesto
273054	WFO R12 STR DPA	Puesto
273055	WFO R12 STR DPA ENTL	Puesto
273056	WFO R12 STR DPA UPG	Puesto
383162	WFO R12 ADV DPA TO STR DPA UP-BUY	Puesto
273057	WFO R12 AET TO STR DPA UP-BUY	Puesto
273058	WFO R12 APP ANLYS STR DPA UP-BUY	Puesto
273100	WFO R12 DPP GUIDANCE	Puesto
273101	WFO R12 DPP GUIDANCE ENTL	Puesto
273102	WFO R12 DPP GUIDANCE UPG	Puesto
Análisis del discurso		
273059	WFO R12 SPH ESSENTIALS	Puesto
273060	WFO R12 SPH ESSENTIALS ENTL	Puesto
273061	WFO R12 SPH ESSENTIALS UPG	Puesto
383163	WFO R12 SPH ESSENT TO SPH ADV UP-BUY	Puesto
273062	WFO R12 SPH ADV	Puesto
273063	WFO R12 SPH ADV ENTL	Puesto
273064	WFO R12 SPH ADV UPG	Puesto
273065	WFO R12 INTERCT DATA EXP MGR	Puesto

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
273066	WFO R12 INTERCT DATA EXP MGR ENTL	Puesto
273067	WFO R12 INTERCT DATA EXP MGR UPG	Puesto
273068	WFO R12 SPH ANLYTCS ADDL LANG	Puesto
273069	WFO R12 SPH ANLYTCS ADDL LANG ENTL	Puesto
273070	WFO R12 SPH ANLYTCS ADDL LANG UPG	Puesto
382787	WFO R12 ANLYTCS DRIVEN QUALITY	Puesto
Comentarios de los clientes		
273071	WFO R12 CUSTMR FDBCK ADV	Puesto
273072	WFO R12 CUSTMR FDBCK ADV ENTL	Puesto
273073	WFO R12 CUSTMR FDBCK ADV UPG	Puesto
Compras de paquete básico		
273074	WFO R12 CR TO QM PKG UP-BUY	Canal
273075	WFO R12 CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
273076	WFO R12 CR TO WFO PKG UP-BUY	Puesto
273077	WFO R12 CR TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
383164	WFO R12 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
383165	WFO R12 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
273080	WFO R12 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
273081	WFO R12 QM TO WFO UP-BUY	Puesto
273082	WFO R12 QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
273083	WFO R12 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
273084	WFO R12 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Puesto
273085	WFO R12 WFM TO WFO UP-BUY	Puesto
273086	WFO R12 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
273087	WFO R12 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
273088	WFO R12 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
Lab/Prueba		
273089	WFO R12 CR PKG CUST LAB	Canal
273625	WFO R12 SCR N RCDG CUST LAB	Puesto
273090	WFO R12 ADV QM PKG CUST LAB	Puesto

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
273091	WFO R12 ADV WFM PKG CUST LAB	Puesto
273092	WFO R12 ADV WFO PKG PTNR LAB	Puesto
273093	WFO R12 ADV WFO PKG CUST LAB	Puesto
306607	WFO R12 AV INT LAB	Servidor, Canal, Puesto
Funciones adicionales		
305383	WFO R12 SDK FOR QM AND WFM	Servidor
305384	WFO R12 DATA CTR REDUN	Puesto
306454	WFO R12 INTRADAY PERFORM MGMT	Puesto
306455	WFO R12 ADV PERFORM MGMT PKG	Puesto
383166	WFO R12 DATA CTR REDUND ENTL	Puesto
383167	WFO R12 DATA CTR REDUND UPG	Puesto
306456	WFO R12 DSKTP GADGETS	Puesto
306457	WFO R12 BLENDED MEDIA SCHEDULING	Puesto
306458	WFO R12 OUTBND	Puesto
306459	WFO R12 MULTISITE	Puesto
306590	WFO R12 PROJECTS	Puesto
306591	WFO R12 TIME BANKING	Puesto
306592	WFO R12 SCRN POP-UP ALERTS	Puesto
306593	WFO R12 QUEUE HOPPING	Puesto
306594	WFO R12 NG APPLINK	Puesto
306595	WFO R12 MONTHLY FORECAST AND SCHED RULES	Puesto
306596	WFO R12 FORECAST AND SCHEDULE SRVR SIDE	Puesto
306597	WFO R12 CAMPAIGN POOLING	Puesto
306598	WFO R12 USER DEFINED FIELDS	Puesto
306599	WFO R12 CR LIVE MNTR	Puesto
306600	WFO R12 CALL AVOIDANCE	Puesto
306601	WFO R12 CALL AVOIDANCE ADD ON	Puesto
306602	WFO R12 SERVICE RCVRY	Puesto
306603	WFO R12 SERVICE RCVRY ADD ON	Puesto
306604	WFO R12 COST TO SERVE	Puesto
306605	WFO R12 COST TO SERVE ADD ON	Puesto
306606	WFO R12 CR SELECTIVE RCDG	Canal

Códigos de material R12	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
306583	WFO R12 CR SEARCH AND REPLAY	Canal
Códigos AACC para software WFO para solución sin AAWFO con SIP CC		
264920	AACC NODAL WFO INTERFACE	Puesto
264921	AACC NODAL WFO INTERFACE - 3RD-PARTY	Puesto
Paquete mediano WFO R12 AACC		
273094	WFO R12 CR MIDSIZE ENTPRS	Canal
273650	WFO R12 CR MIDSIZE ENTPRS ENTL	Canal
273651	WFO R12 CR MIDSIZE ENTPRS UPG	Canal
Paquete Elite WFO R12 SMB		
273095	WFO R12 MIDMKT CR	Canal
273652	WFO R12 MIDMKT CR ENTL	Canal
273653	WFO R12 MIDMKT CR UPG	Canal
273096	WFO R12 MIDMKT CR QM BNDL	Canal, puesto
273654	WFO R12 MIDMKT CR QM BNDL ENTL	Canal, puesto
273655	WFO R12 MIDMKT CR QM BNDL UPG	Canal, puesto
273097	WFO R12 MIDMKT WFM	Puesto
273656	WFO R12 MIDMKT WFM ENTL	Puesto
273657	WFO R12 MIDMKT WFM UPG	Puesto
273098	WFO R12 MIDMKT CR QM WFM BNDL	Canal, puesto
273658	WFO R12 MIDMKT CR QM WFM BNDL ENTL	Canal, puesto
273659	WFO R12 MIDMKT CR QM WFM BNDL UPG	Canal, puesto
Paquete Elite Midsize WFO R12		
302511	WFO R12 CR FOR ELITE-M BNDLS	Canal
302512	WFO R12 CR FOR ELITE-M BNDLS ENTL	Canal
302513	WFO R12 CR FOR ELITE-M BNDLS UPG	Canal

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
267603	WFO R11 ACR DIALER INTG	Servidor
267604	WFO R11 ACR DIALER INTG ENTL	Servidor
267605	WFO R11 ACR DIALER INTG UPG	Servidor
Grabación de contacto / Grabación de cumplimiento		
267606	WFO R11 CR PKG	Canal

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
267607	WFO R11 CR PKG ENTL	Canal
267608	WFO R11 CR PKG UPG	Canal
269192	WFO R11 CR PKG CH IN	Canal
269193	WFO R11 CR PKG CH IN ENTL	Canal
269194	WFO R11 CR PKG CH IN UPG	Canal
267609	WFO R11 REDUN CR PKG	Canal
267610	WFO R11 REDUN CR PKG ENTL	Canal
267611	WFO R11 REDUN CR PKG UPG	Canal
269195	WFO R11 REDUN CR PKG CH IN	Canal
269196	WFO R11 REDUN CR PKG CH IN ENTL	Canal
269197	WFO R11 REDUN CR PKG CH IN UPG	Canal
267600	WFO R11 PASSIVE CR PKG	Canal
267612	WFO R11 REDUN PASSIVE CR PKG	Canal
267618	WFO R11 TEL REPLAY PT	Canal
267621	WFO R11 CNTL REPLAY SRVR SFTW	Canal
267624	WFO R11 ARCHIVE MGR	Canal
267625	WFO R11 ARCHIVE MGR ENTL	Canal
267626	WFO R11 ARCHIVE MGR UPG	Canal
267627	WFO R11 TEL REPLAY CR PKG	Servidor
267628	WFO R11 TEL REPLAY CR PKG ENTL	Servidor
267629	WFO R11 TEL REPLAY CR PKG UPG	Servidor
267630	WFO R11 CR/QM ENCRYPTION	Puesto
267631	WFO R11 CR/QM ENCRYPTION ENTL	Puesto
267632	WFO R11 CR/QM ENCRYPTION UPG	Puesto
267633	WFO R11 FULL TIME SCREEN RECORD	Puesto
267619	WFO R11 FULL TIME SCREEN RECORD ENTL	Puesto
267620	WFO R11 FULL TIME SCREEN RECORD UPG	Puesto
258647	VERINT DIR TO AVAYA CR/QM/WFM MIGRATION ENT	Canal/Puesto
Control de calidad		
267634	WFO R11 QM PKG	Puesto
267635	WFO R11 QM PKG ENTL	Puesto
267636	WFO R11 QM PKG UPG	Puesto

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
270810	WFO R11 QM PKG CH IN	Puesto
270811	WFO R11 QM PKG CH IN ENTL	Puesto
270812	WFO R11 QM PKG CH IN UPG	Puesto
267615	WFO R11 REDUN QM PKG	Puesto
270813	WFO R11 REDUN QM PKG CH IN	Puesto
267637	WFO R11 ADV QM PKG	Puesto
267638	WFO R11 ADV QM PKG ENTL	Puesto
267639	WFO R11 ADV QM PKG UPG	Puesto
270814	WFO R11 ADV QM PKG CH IN	Puesto
270815	WFO R11 ADV QM PKG CH IN ENTL	Puesto
270816	WFO R11 ADV QM PKG CH IN UPG	Puesto
267673	WFO R11 REDUN ADV QM PKG	Puesto
270816	WFO R11 REDUN ADV QM PKG CH IN	Puesto
267640	WFO R11 UNIFY EWARE VIEWER	Servidor
267643	WFO R11 DIALER ADPTR FOR QM	Servidor
267644	WFO R11 DIALER ADPTR FOR QM ENTL	Servidor
267645	WFO R11 DIALER ADPTR FOR QM UPG	Servidor
267646	WFO R11 CONTENT PRODUCER	Servidor
267647	WFO R11 CONTENT PRODUCER ENTL	Servidor
267648	WFO R11 CONTENT PRODUCER UPG	Servidor
267649	WFO R11 STRATEGIC PLANNER	Puesto
267650	WFO R11 STRATEGIC PLANNER ENTL	Puesto
267651	WFO R11 STRATEGIC PLANNER UPG	Puesto
267652	WFO R11 APPL ANLYS	Puesto
267653	WFO R11 APPL ANLYS ENTL	Puesto
267654	WFO R11 APPL ANLYS UPG	Puesto
Informes		
267655	WFO R11 AD-HOC RPT ADDL USER	Puesto
267656	WFO R11 AD-HOC RPT ADDLUSER ENT	Puesto
267657	WFO R11 AD-HOC RPT ADDLUSER UPG	Puesto
267658	WFO R11 COGNOS RPT STUDIO	Puesto
267659	WFO R11 COGNOS RPT STUDIO ENT	Puesto
267660	WFO R11 COGNOS RPT STUDIO UPG	Puesto

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
Administración de la plantilla		
267661	WFO R11 WFM PKG	Puesto
267662	WFO R11 WFM PKG ENTL	Puesto
267663	WFO R11 WFM PKG UPG	Puesto
267691	WFO R11 REDUN WFM PKG	Puesto
267664	WFO R11 ADV WFM PKG	Puesto
267665	WFO R11 ADV WFM PKG ENTL	Puesto
267666	WFO R11 ADV WFM PKG UPG	Puesto
267713	WFO R11 REDUN ADV WFM PKG	Puesto
267667	WFO R11 WFM TIME OFF MGR	Puesto
267668	WFO R11 WFM TIME OFF MGR ENTL	Puesto
267669	WFO R11 WFM TIME OFF MGR UPG	Puesto
267670	WFO R11 WFM SHIFT BIDDING	Puesto
267671	WFO R11 WFM SHIFT BIDDING ENTL	Puesto
267672	WFO R11 WFM SHIFT BIDDING UPG	Puesto
267676	WFO R11 WFM MULTISITE MGMT	Puesto
267679	WFO R11 ADV SCORECARD	Puesto
267680	WFO R11 ADV SCORECARD ENTL	Puesto
267681	WFO R11 ADV SCORECARD UPG	Puesto
267682	WFO R11 KPI DESIGN ADAPTER	Servidor
267683	WFO R11 KPI DESIGN ADAPTER ENT	Servidor
267684	WFO R11 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Servidor
267685	WFO R11 LESSON MGMT	Puesto
267686	WFO R11 LESSON MGMT ENTL	Puesto
267687	WFO R11 LESSON MGMT UPG	Puesto
267688	WFO R11 COMP BASED LEARNING	Puesto
267689	WFO R11 COMP BASED LEARNING ENTL	Puesto
267690	WFO R11 COMP BASED LEARNING UPG	Puesto
267692	WFO R11 APPL LINK SRVR	Puesto
267693	WFO R11 APPL LINK SRVR ENTL	Puesto
267694	WFO R11 APPL LINK SRVR UPG	Puesto
267695	WFO R11 ADV ADHERENCE	Puesto
267696	WFO R11 ADV ADHERENCE ENTL	Puesto
267697	WFO R11 ADV ADHERENCE UPG	Puesto

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
Paquete de optimización de la plantilla (CR + QM + WFM)		
267698	WFO R11 WFO PKG	Puesto
267699	WFO R11 WFO PKG ENTL	Puesto
267700	WFO R11 WFO PKG UPG	Puesto
267716	WFO R11 REDUN WFO PKG	Puesto
267701	WFO R11 ADV WFO PKG	Puesto
267702	WFO R11 ADV WFO PKG ENTL	Puesto
267703	WFO R11 ADV WFO PKG UPG	Puesto
267719	WFO R11 REDUN ADV WFO PKG	Puesto
Análisis de procesos y equipos de escritorio		
267704	WFO R11 DSKTP APPL TRACKER	Puesto
270818	WFO R11 DSKTP APPL TRACKER ENTL	Puesto
270819	WFO R11 DSKTP APPL TRACKER UPG	Puesto
267705	WFO R11 ADV DSKTP ANALYTICS	Puesto
267706	WFO R11 ADV DSKTP ANALYTICS ENTL	Puesto
267707	WFO R11 ADV DSKTP ANALYTICS UPG	Puesto
267708	WFO R11 STR DSKTP PROCESS ANLYTICS	Puesto
270820	WFO R11 STR DSKTP PROC ANLYTICS ENTL	Puesto
270821	WFO R11 STR DSKTP PROC ANLYTICS UPG	Puesto
267709	WFO R11 AET TO STRATEGIC DPA UP-BUY	Puesto
267710	WFO R11 APP ANLYS TO STR DPA UP-BUY	Puesto
270822	WFO R11 DATA PROPAGATE PROC GUIDE	Puesto
Análisis del discurso		
270262	WFO R11 SPEECH ESSENTIALS	Puesto
270263	WFO R11 SPEECH ESSENTIALS ENTL	Puesto
270264	WFO R11 SPEECH ESSENTIALS UPG	Puesto
270265	WFO R11 SPEECH ADVANCED	Puesto
270266	WFO R11 SPEECH ADVANCED ENTL	Puesto
270267	WFO R11 SPEECH ADVANCED UPG	Puesto
270268	WFO R11 INTERACT DATAEXPORT	Puesto

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
	MGR	
270377	WFO R11 INTERACT DATAEXPORT MGR ENTL	Puesto
270378	WFO R11 INTERACT DATAEXPORT MGR UPG	Puesto
270269	WFO R11 SPH ANALYTICS LANG ADD	Puesto
270270	WFO R11 SPH ANALYTICS LANG ADD ENTL	Puesto
270271	WFO R11 SPH ANLYS LANG ADD UPG	Puesto
Comentarios de los clientes		
267721	WFO R11 CUSTMR FDBCK ADVANCED	Puesto
267722	WFO R11 CUSTMR FDBCK ADVANCED ENTL	Puesto
267723	WFO R11 CUSTMR FDBCK ADVANCED UPG	Puesto
267724	WFO R11 CUSTMR SEGMENT RPTG	Puesto
267725	WFO R11 CUSTMR SEGMENT RPTG ENTL	Puesto
267726	WFO R11 CUSTMR SEGMENT RPTG UPG	Puesto
267727	WFO R11 EMAIL FDBCK MGMT RESEARCH	Puesto
267728	WFO R11 EMAIL FDBCK MGMT RSRCH ENTL	Puesto
267729	WFO R11 EMAIL FDBCK MGMT RSRCHUPG	Puesto
Compras de paquete básico		
267731	WFO R11 CR TO QM PKG UP-BUY	Puesto
267732	WFO R11 CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
267733	WFO R11 CR TO WFO UP-BUY	Puesto
267734	WFO R11 CR TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
267735	WFO R11 ADV CR TO ADV QM PKG UP- BUY	Puesto
267736	WFO R11 ADV CR TO ADV WFO UP- BUY	Puesto
267737	WFO R11 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Puesto
267738	WFO R11 QM TO WFO UP-BUY	Puesto

Códigos de material R11.x	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
267739	WFO R11 QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
267740	WFO R11 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
267741	WFO R11 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Puesto
267742	WFO R11 WFM TO WFO UP-BUY	Puesto
267743	WFO R11 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
267744	WFO R11 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
267745	WFO R11 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
Lab/Prueba		
267746	WFO R11 ADV CR PKG CUST LAB	Canal
267747	WFO R11 ADV QM PKG CUST LAB	Puesto
267748	WFO R11 ADV WFM PKG CUST LAB	Puesto
267749	WFO R11 ADV WFO PKG PTNR LAB	Puesto
267750	WFO R11 ADV WFO PKG CUST LAB	Puesto
WFO R11 para Elite Midsize (oferta por paquete)		
270687	WFO R11 CR MIDSIZE ENTPRS	Canal
WFO R11 para Mid-market (oferta por paquete)		
271546	WFO R11 MIDMARKET CR	Canal
271547	WFO R11 MIDMARKET CR QM	Puesto
271548	WFO R11 MIDMARKET WFM	Puesto
271549	WFO R11 MIDMARKET CR QM WFM	Puesto
WFO R11 para paquete Elite Midsize		
301729	WFO R11 CR FOR ELITE-M R6 BNDLS	Puesto

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
248060	AV WFO R10 ACR IC INTG	Servidor
248061	AV WFO R10 ACR IC INTG ENTL	Servidor
248062	AV WFO R10 ACR IC INTG UPG	Servidor
248063	AV WFO R10 ACR DIALER INTG	Servidor
248064	AV WFO R10 ACR DIALER INTG ENTL	Servidor
248065	AV WFO R10 ACR DIALER INTG UPG	Servidor
Grabación de contacto / Grabación de cumplimiento		
248066	AV WFO R10 COMP RCD PKG	Canal

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
248067	AV WFO R10 COMP RCD PKG ENTL	Canal
248068	AV WFO R10 COMP RCD PKG UPG	Canal
263535	AV WFO R10 COMP RCD PKG CN IN	Canal
263536	AV WFO R10 COMP RCD PKG UPG CHINA INDIA	Canal
248069	AV WFO R10 REDUN COMP RCD PKG	Canal
248070	AV WFO R10 REDUN COMP RCD PKG ENTL	Canal
248071	AV WFO R10 REDUN COMP RCD PKG UPG	Canal
263537	AVWFOR10 REDUNCOMPRCDPKG CHINA INDIA	Canal
263538	AV WFO R10 REDUN COMP RCD UPG CHINA INDIA	Canal
248072	AV WFO R10 ADV COMP PKG	Canal
248073	AV WFO R10 ADV COMP PKG ENTL	Canal
248074	AV WFO R10 ADV COMP PKG UPG	Canal
269203	AV WFO R10 ADV CR PKG CN IN	Canal
248075	AV WFO R10 ADV COMP PKG REDUN	Canal
269204	AV WFO R10 REDUN ADV CR PKG CN IN	Canal
248076	AV WFO R10 ADV COMP PKG REDUN ENTL	Canal
248077	AV WFO R10 ADV COMP PKG REDUN UPG	Canal
248078	AV WFO R10 TEL REPLAY PT	Canal
248079	AV WFO R10 TEL REPLAY PT ENTL	Canal
248080	AV WFO R10 TEL REPLAY PT UPG	Canal
248084	AV WFO R10 CNTL REPLAY SRVR SFTW	Servidor
248085	AV WFO R10 CNTL REPLAY SRVR SFTW ENTL	Servidor
248086	AV WFOR10 CNTRL REPLAY SRVR SFTW UPG	Servidor
248087	AV WFO R10 ARCHIVE MGR PKG ADD- ON	Servidor
248088	AV WFO R10 ARCHIVE MGR PKG ADD- ON ENTL	Servidor
248089	AV WFO R10 ARCHIVE MGR PKG ADD	Servidor

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
	UPG	
248090	AV WFO R10 TEL REPLAY COMP PKG ADD	Servidor
248091	AV WFO R10 TEL RPLY COMP PKG ADDON ENTL	Servidor
248092	AV WFO R10 TEL RPLY COMP PKG ADD UPG	Servidor
248093	AV WFO R10 QM/ACR ENCRPN OPT	Puesto
248094	AV WFO R10 QM/ACR ENCRPN OPT ENTL	Puesto
248095	AV WFO R10 QM/ACR ENCRPN OPT UPG	Puesto
263510	AV WFO R10.1 FULL TIME SCREEN RECORD	Puesto
258647	VERINT DIR TO AVAYA CR/QM/WFM MIGRATION ENT	Canal/Puesto
Control de calidad		
248096	AV WFO R10 QLTY MON PKG	Puesto
248097	AV WFO R10 QLTY MON PKG ENTL	Puesto
248098	AV WFO R10 QLTY MON PKG UPG	Puesto
269205	AV WFO R10 QLTY MON PKG CN IN	Puesto
248099	AV WFO R10 ADV QLTY PKG	Puesto
248100	AV WFO R10 ADV QLTY PKG ENTL	Puesto
248101	AV WFO R10 ADV QLTY PKG UPG	Puesto
269206	AV WFO R10 ADV QLTY PKG CN IN	Puesto
248111	AV WFO R10 UNIFY ENTLWARE/VIEWR PKG ADD	Servidor
248112	AV WFO R10 UNFY ENTLWARE/VWR PKG ADD ENTL	Servidor
248113	AV WFO R10 UNFY ENTLWARE/VWR PKG ADDUPG	Servidor
248114	AV WFO R10 DIALER ADPTR FOR QM	Servidor
248115	AV WFO R10 DIALER ADPTR FOR QM ENTL	Servidor
248116	AV WFO R10 DIALER ADPTR FOR QM UPG	Servidor
248117	AV WFO R10 CONTENT PRODUCER	Servidor
248118	AV WFO R10 CONTENT PRODUCER	Servidor

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
	ENTL	
248119	AV WFO R10 CONTENT PRODUCER UPG	Servidor
248123	AV WFO R10 STRATEGIC PLANNER	Puesto
248124	AV WFO R10 STRATEGIC PLANNING ENTL	Puesto
248125	AV WFO R10 STRATEGIC PLANNER UPG	Puesto
248126	AV WFO R10 DESKTOP APP MGR	Puesto
248127	AV WFO R10 DSKTP APP MGR ENTL	Puesto
248128	AV WFO R10 DESKTOP APP MGR UPG	Puesto
248129	AV WFO R10 CNCT VISUALIZATION	Puesto
248130	AV WFO R10 CNCT VISUALIZATION ENTL	Puesto
248131	AV WFO R10 CNCT VISUALIZATION UPG	Puesto
Informes		
263923	AV WFO R10.1 AD-HOC RPT ADDL USER	Puesto
263924	AV WFO R10.1 AD-HOC RPT ADDLUSER ENT	Puesto
263925	AV WFO R10.1 AD-HOC RPT ADDLUSER UPG	Puesto
263926	AV WFO R10.1 COGNOS RPT STUDIO	Puesto
263927	AV WFO R10.1 COGNOS RPT STUDIO ENT	Puesto
263928	AV WFO R10.1 COGNOS RPT STUDIO UPG	Puesto
Administración de la plantilla		
248153	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT PKG	Puesto
248154	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT PKG ENTL	Puesto
248155	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT PKG UPG	Puesto
248156	AV WFO R10 ADV WFM PKG	Puesto
248157	AV WFO R10 ADV WFM PKG ENTL	Puesto
248158	AV WFO R10 ADV WFM PKG UPG	Puesto
248162	AV WFO R10 WFM TIME OFF MGR PKG ADD	Puesto
248163	AV WFO R10 WFM TIMEOFFMGR PKG ADD ENTL	Puesto
248164	AV WFO R10 WFM TIMEOFFMGR PKG	Puesto

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
	ADD UPG	
248165	AV WFO R10 WFM SHIFT BID PKG ADD-ON	Puesto
248166	AV WFO R10 WFM SHIFT BID PKG ADDON ENTL	Puesto
248167	AV WFO R10 WFM SHIFT BID PKG ADD UPG	Puesto
248168	AV WFO R10 WFM MULTIMED PKG ADD-ON	Puesto
248169	AV WFO R10 WFM MULTIMED PKG ADD-ON ENTL	Puesto
248170	AV WFO R10 WFM MULTIMED PKG UPG	Puesto
248171	AV WFO R10 WFM MULTISITE MGMT	Puesto
248172	AV WFO R10 WFM MULTISITE MGMT ENTL	Puesto
248173	AV WFO R10 WFM MULTISITE MGMT UPG	Puesto
248174	AV WFO R10 ADV SCORECARD	Puesto
248175	AV WFO R10 ADV SCORECARD ENTL	Puesto
248176	AV WFO R10 ADV SCORECARD UPG	Puesto
258648	AV WFO R10 KPI DESIGN ADAPTER	Servidor
258649	AV WFO R10 KPI DESIGN ADAPTER ENT	Servidor
258650	AV WFO R10 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Servidor
248177	AV WFO R10 LESSON MGMT	Puesto
248178	AV WFO R10 LESSON MGMT ENTL	Puesto
248179	AV WFO R10 LESSON MGMT UPG	Puesto
248180	AV WFO R10 COMP BASED LEARNING	Puesto
248181	AV WFO R10 COMP BASED LEARNING ENTL	Puesto
248182	AV WFO R10 COMP BASED LEARNING UPG	Puesto
263511	AV WFO R10.1 PERF MGMT COACHING	Puesto
263929	AV WFO R10.1 APPL LINK SRVR	Puesto
263930	AV WFO R10.1 APPL LINK SRVR ENTL	Puesto
263931	AV WFO R10.1 APPL LINK SRVR UPG	Puesto
263932	AV WFO R10.1 ADV ADHERENCE	Puesto
263933	AV WFO R10.1 ADV ADHERENCE ENTL	Puesto

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
263934	AV WFO R10.1 ADV ADHERENCE UPG	Puesto
Paquete de optimización de la plantilla (CR + QM + WFM)		
248183	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PKG	Puesto
248184	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PKG ENTL	Puesto
248185	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PKG UPG	Puesto
248186	AV WFO R10 ADV WFO PKG	Puesto
248187	AV WFO R10 ADV WFO PKG ENTL	Puesto
248188	AV WFO R10 ADV WFO PKG UPG	Puesto
Análisis de procesos y equipos de escritorio		
263512	AV WFO R10.1 DESKTOP APPLIC TRACKER	Puesto
263513	AV WFO R10.1 ADV DESKTOP ANALYTICS	Puesto
263935	AV WFO R10.1 ADV DESKTOP ANALYTICS ENT	Puesto
263936	AV WFO R10.1 ADV DESKTOP ANALYTICS UPG	Puesto
263514	AV WFO R10.1 STR DESKTOP PROCESS ANALYTICS	Puesto
263937	AV WFO R10.1 AET TO STR DPA UP-BUY	Puesto
263938	AV WFO R10.1 APP ANALYSIS TO STR DPA UP-BUY	Puesto
Análisis del discurso		
248132	AV WFO R10 SPEECH ESSENTIALS	Puesto
248133	AV WFO R10 SPEECH ESSENTIALS ENTL	Puesto
248134	AV WFO R10 SPEECH ESSENTIALS UPG	Puesto
248135	AV WFO R10 SPEECH ADVANCED	Puesto
248136	AV WFO R10 SPEECH ADVANCED ENTL	Puesto
248137	AV WFO R10 SPEECH ADVANCED UPG	Puesto
263467	AV WFO R10.1 INTERACT DATAEXPORT MGR	Puesto
263939	AV WFO R10.1 SPH ANLYS LANG ADD	Puesto
263940	AV WFO R10.1 SPH ANLYS LANG ADD ENT	Puesto
263941	AV WFO R10.1 SPH ANLYS LANG ADD	Puesto

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
	UPG	
Comentarios de los clientes		
248141	AV WFO R10 CUSTMR FDBCK ADVANCED	Puesto
248142	AV WFO R10 CUSTMR FDBCK ADVANCED ENTL	Puesto
248143	AV WFO R10 CUSTMR FDBCK ADVANCED UPG	Puesto
248147	AV WFO R10 CUSTMR SEGMENT RPTG	Puesto
248148	AV WFO R10 CUSTMR SEGMENT RPTG ENTL	Puesto
248149	AV WFO R10 CUSTMR SEGMENT RPTG UPG	Puesto
248150	AV WFO R10 EMAIL FDBCK MGMT RESEARCH	Puesto
248151	AV WFO R10 EMAIL FDBCK MGMT RSRCH ENTL	Puesto
248152	AV WFO R10 EMAIL FDBCK MGMT RSRCHUPG	Puesto
Compras de paquete básico		
263942	AV WFO R10 COMP TO ADVCOMP PKG UPBUY	Canal
248105	AV WFO R10 COMP TO QM PKG UP-BUY	Puesto
248108	AV WFO R10 COMP TO ADV QM PKG UP- BUY	Puesto
248189	AV WFO R10 COMP TO WFO UP-BUY	Puesto
262575	AV WFO R10 COMP TO ADV WFO UP- BUY	Puesto
262576	AV WFO R10 ADV COMP TO ADV QM UP- BUY	Puesto
262577	AV WFO R10 ADV COMP TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
248102	AV WFO R10 QM TO ADV QM PKG UP- BUY	Puesto
248192	AV WFO R10 QM TO WFO UP-BUY	Puesto
262573	AV WFO R10 QM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
262574	AV WFO R10 ADV QM TO ADV WFO UP- BUY	Puesto

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
248159	AV WFO R10 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Puesto
248195	AV WFO R10 WFM TO WFO UP-BUY	Puesto
262578	AV WFO R10 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
262579	AV WFO R10 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
266030	AV WFO R10 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Puesto
Lab/Prueba (véase la nota 4)		
248198	AV WFO R10 COMP RECORDING CUST LAB	Canal
248199	AV WFO R10 QM CUST LAB	Puesto
248200	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT CUST LAB	Puesto
248201	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PTNR LAB	Puesto
248202	AV WFO R10 WORKFORCE OPT CUST LAB	Puesto
Software WFO 10.0 para CCE 5.x y 4.x cuando es la versión 5.x para pedido		
245388	CCE R5 WORKFORCE MGMT EXPRESS LIC	Puesto
245387	CCE R5 CALL RECORDING LIC	Puesto
259672	CCE R5 UPG CALL RECORDING ENTL	Puesto
259671	CCE R5 UPG CALL RECORDING LIC	Puesto
Código AACC 6.1 para software WFO 10.1 para solución sin AAWFO con SIP CC		
264920	AACC NODAL WFO INTERFACE	Puesto
264921	AACC NODAL WFO INTERFACE - 3RD-PARTY	Puesto
Códigos AACC 6.1 para software WFO 10.1 en aplicaciones de mercado medio		
263943	AACC R6 WFO R10 ESS WFM EXPRS	Puesto
263945	AACC R6 WFO R10 ESS WFM EXPRS MIGCCE	Puesto
263946	AACC R6 WFO R10 WFM EXP MIG CCE ENT	Puesto
263947	AACC R6 WFO R10 ESS CALL RCDG PT	Canal
263948	AACC R6 WFO R10 ENT CALL RCDG MIGCCE	Canal
263949	AACC R6 WFO R10 CALL RCDG MIGCCE	Canal

Código de material R10.1	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
	ENT	
WFO 10.1 para oferta por paquetes AACC 6 Essential Plus		
268921	AV WFO R10.1.2 CR MIDSIZE ENTPRS	Canal

Reventa de Verint

Códigos de material	Breve descripción	Tipo de licencia de Verint
189302	VERINT GENERIC SOFTWARE	Canal, Puesto, Servidor o Named Employee