

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) MÓVIL

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es definir el soporte prestado al Cliente en las diferentes situaciones relacionadas con el servicio Móvil a nivel de provisión, instalación, configuración, mantenimiento y posibles averías e incidencias. En él se definirá la manera de gestionar cada petición recibida y los resultados y tiempos esperados.

Este documento complementa el documento de SLA de cada uno de los servicios de telefonía fija de VozTelecom compatibles con el servicio Móvil.

2. DEFINICIONES

2.1. Cliente: empresa que ha firmado el contrato con VozTelecom y que hará uso del servicio Móvil.

2.2. Disponibilidad: para los cálculos de disponibilidad utilizaremos la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Total horas del mes} - \text{Total horas de no disponibilidad del mes}}{\text{Total horas del mes}} * 100$$

Se considera que un mes tiene 31 días hábiles y que cada día tiene 24 horas. Los tiempos de no disponibilidad empezarán a contar desde que el Cliente comunica la incidencia a VozTelecom, VozTelecom hace las comprobaciones correspondientes y le asigna un número de incidencia.

2.3. Horario laboral: de lunes a viernes de 9:00h a 21:00h CET (Central European Time - Franja Horaria de Europa Central).

2.4. Cuota mensual total: importe fijo que el Cliente paga de forma recurrente por los servicios contratados.

2.5. Tiempo de respuesta: el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de VozTelecom.

2.6. Tiempo de resolución: el tiempo transcurrido una vez terminado el tiempo de respuesta y hasta que se da por resuelta la avería por parte del técnico de VozTelecom asignado.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio Móvil consiste la provisión de un servicio de emisión y recepción de llamadas móviles, SMS y datos móviles a través de la red GSM, integrándose esta última con los servicios compatibles de telefonía fija de VozTelecom. El servicio se ofrece a través de tarjetas SIM suministradas por VozTelecom.

El servicio descrito en el párrafo anterior se ofrece en diversas modalidades, de conformidad con la Oferta Comercial específica para cada una de ellas, que se encuentra disponible en la página web de VozTelecom (www.voztele.com).

4. PROVISIÓN, ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN

La provisión, activación y configuración del servicio comprende el tiempo transcurrido y las acciones llevadas a cabo en ese tiempo, entre la entrega del formulario de Solicitud de Alta del Servicio a VozTelecom, por parte del Cliente o el instalador-VAR, hasta el inicio de la facturación.

En todos los casos, en los plazos de provisión, activación y configuración, no se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

1. Tiempo de envío de material, si procede.
2. Demora en la entrega de información o formularios de requerimientos por parte del instalador-VAR a VozTelecom, si es que los hay, o por parte de Cliente.
3. Demoras en la aceptación de la portabilidad por parte del operador donante (si la hubiera).
4. Demoras debidas a causas fuera del control de VozTelecom o que sean debidas a la actuación de terceros.
5. Demoras debidas a cambios en el Servicio tras la firma de la Solicitud de Alta.
6. Tiempo de espera hasta la fecha acordada entre el Cliente y VozTelecom para la ventana de cambio de la portabilidad (si la hubiera).

Durante los plazos de provisión, activación y configuración del servicio Móvil, se considera un tiempo total de resolución para todo el proceso, en lugar de individual por cada una de las peticiones que pudieran surgir.

4.1. Plazos

En caso de que la contratación del servicio Móvil se haga de forma simultánea a la contratación de un nuevo servicio de telefonía fija de VozTelecom, la provisión del servicio Móvil no podrá iniciarse hasta que el servicio de telefonía fija se haya instalado totalmente. El tiempo de provisión del servicio de telefonía fija no está incluido en los plazos de provisión del servicio Móvil. Teniendo en cuenta estos aspectos, los plazos de provisión son:

1. El plazo de provisión del servicio Móvil para una numeración nueva, sin portabilidad, es de 3 días laborables.
2. El plazo de provisión del servicio Móvil para una numeración portada es de 5 días laborables.

En caso de que el servicio Móvil esté asociado al servicio de telefonía fija Centrex, a los tiempos estipulados en este documento hay que añadir los tiempos de instalación que correspondan por cada puesto de Centrex que pueden consultarse en el documento de SLA del servicio Centrex. Para el resto de los servicios de telefonía fija de VozTelecom, no hay tiempos adicionales que tener en cuenta.

En caso de demora en estos plazos, las compensaciones que el Cliente podrá reclamar, sin perjuicio de otras compensaciones son:

DÍAS LABORABLES DE RETRASO	COMPENSACIÓN
De 5 a 10 días	5% de la cuota de alta
De 10 a 15 días	10% de la cuota de alta
A partir de 15 días	15% de la cuota de alta

Nota: En caso de que el servicio sobre el que aplica la compensación no disponga de cuota de alta, se aplicarán los mismos porcentajes sobre una cuota mensual.

4.2. SIM de Reemplazo

Juntamente con el envío de las tarjetas SIM necesarias para el servicio Móvil, se facilitará al Cliente una tarjeta SIM adicional por sede que se encuentra desactivada.

Esta tarjeta SIM se usará en caso de pérdida o robo de una tarjeta SIM activa o para la contratación de nuevas líneas del servicio Móvil que requieran de tarjeta SIM. Al usar una de las tarjetas SIM de reemplazo se enviará otra en sustitución, con el objetivo de que el Cliente disponga siempre de al menos una tarjeta SIM de reemplazo por sede, siempre que éste lo solicite. El Cliente deberá abonar el coste del envío de la nueva SIM en todos los casos.

4.3. Requisitos sobre el dispositivo móvil

Para el uso del servicio Móvil, el dispositivo móvil telefónico en que vaya a usarse la SIM debe ser libre y no estar asociado a ningún otro operador móvil. VozTelecom no se hace responsable de la liberación del dispositivo móvil ni de los inconvenientes o retrasos producidos por el hecho de que éste no esté liberado en el momento de la activación y configuración del servicio.

Para el uso de los diferentes servicios ofrecidos (llamadas, mensajería y navegación 2G, 3G y 4G) es necesario que el dispositivo móvil sea compatible con los mismos, y que estén incluidos en modalidad de plan tarifario contratado.

5. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

VozTelecom garantiza una disponibilidad del servicio Móvil de al menos el 99% mensual. Esta garantía no cubre las interrupciones debidas a cualquier acto u omisión del Cliente o un tercero (incluyendo negligencia o conducta deliberada del Cliente incluyendo el no cumplimiento por parte del Cliente de los procesos y procedimientos acordados).

En caso de que VozTelecom no cumpla los objetivos de Disponibilidad del servicio Móvil, el Cliente tendrá derecho a recibir la siguiente compensación:

HORA DE INDISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
Por cada 4 horas de indisponibilidad del servicio una vez rebasada la disponibilidad mínima del 99%	5% de la cuota mensual, hasta un máximo del 25%

6. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se define a continuación el nivel de servicio ofrecido por el mantenimiento estándar del servicio Móvil indicando los medios de acceso al Servicio de Atención al Cliente y los tipos de petición que se pueden atender. Dicho mantenimiento se compone de:

1. Servicio de Atención al Cliente
2. Peticiones de consulta, cambio o configuración del Servicio
3. Incidencias del Servicio

6.1. Servicio de Atención al Cliente

A continuación se detallan los medios de acceso al servicio de soporte y los tipos de petición que se pueden atender. El Servicio de Atención al Cliente para el servicio Móvil se compone de:

1. Área de Usuario
2. Web de soporte
3. Correo electrónico
4. Soporte telefónico
5. Presencia en domicilio del Cliente

6.1.1. Área de Usuario

ssl.voztele.com

Se dispone de una Área de Usuario que permite llevar a cabo acciones sobre las tarjetas SIM y las líneas o puestos móviles de los Clientes de VozTelecom que dispongan de estos servicios. La disponibilidad horaria de la web del Área de Usuario es total.

El acceso a este Área será autenticado. En el momento de la provisión de la cuenta del Cliente en VozTelecom se crea un usuario Administrador del Área de Usuario con el correo electrónico facilitado en el momento del alta. Adicionalmente a este usuario, en el momento de activación de cada línea móvil se creará un usuario relacionado con cada una de éstas, en caso de facilitar el correo electrónico. El usuario Administrador puede crear nuevos usuarios dentro del Área y asignarles el servicio Móvil.

Dentro del Área de Usuario, las personas autorizadas para hacer gestiones sobre el servicio Móvil son:

1. El Administrador o Administradores del Área de Usuario de cada Cliente.
2. El distribuidor, en caso de tener acceso al Área de Usuario proporcionado por el Cliente.
3. Cada usuario con su propia tarjeta SIM, si dispone de usuario en el Área de Usuario y si el Administrador le ha proporcionado los permisos necesarios.
4. Los agentes de soporte de VozTelecom, en caso de que ninguno de los anteriores pueda hacerlo y previo consentimiento de un contacto verificado por parte del Cliente.

Las acciones que se podrán llevar a cabo por parte de las personas autorizadas son:

1. Bloqueo de la tarjeta SIM.
2. Desbloqueo de la tarjeta SIM.
3. Consulta de código PUK.
4. Consulta del estado de una portabilidad.
5. Activación y desactivación de los siguientes servicios:
 - a. Roaming de Voz.
 - b. Roaming de Datos.
 - c. Llamadas internacionales.
 - d. Llamadas premium información.
 - e. Llamadas premium ocio.
 - f. Llamadas entrantes.
 - g. Llamadas salientes.
 - h. Datos.
 - i. SMS's entrantes.
 - j. SMS's salientes.
 - k. Navegación 4G.
6. Consulta del consumo acumulado de voz y de datos del mes en curso.
7. Asignación de límites de tráfico de voz y datos individuales para cada línea o puesto del servicio Móvil.
8. Cambio o contratación de bonos de voz y datos (un cambio el mes).
9. Contratación y baja de líneas y puestos del servicio Móvil. El tiempo de alta es variable en función del producto relacionado con la línea o puesto móvil.
10. Activación de nuevas SIM's de datos, navegación 4G y convergencias con puestos fijos, en caso de que el servicio Móvil esté asociado al servicio de telefonía fija Centrex.
11. Reemplazo de tarjeta SIM en caso de daño o pérdida. En caso de no disponer de tarjetas SIM de reemplazo, el tiempo de reemplazo queda supeditado al tiempo de envío de una nueva SIM. El coste del envío debe cubrirlo el Cliente.
12. Consulta de tarifas.
13. Configuración del APN de VozTelecom en dispositivos móviles soportados.

6.1.2. Web de soporte

soporte.oigaa.com

En esta web puede encontrarse información sobre el servicio, útil para la resolución de consultas e incidencias relacionadas con el servicio Móvil. La disponibilidad horaria de la Web de soporte es total. Está en constante actualización y dispone de métodos de interacción con el usuario, con la posibilidad de incluir mejoras y recoger sugerencias sobre contenidos de esta.

6.1.3. Correo electrónico

soporte@voztele.com o atencioncliente@voztele.com

VozTelecom dispone de estos correos electrónicos para la notificación de consultas, peticiones e incidencias. La disponibilidad horaria para la recepción de correos electrónicos es 24x7, de lunes a domingo de 00:00 a 23:59, incluidos festivos.

El tiempo de respuesta, entendido como el tiempo transcurrido desde la notificación de la consulta, petición o incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de VozTelecom, será de un máximo de 4 horas.

6.1.4. Soporte telefónico

[900 900 019](tel:900900019) llamada nacional sin coste desde los servicios de telefonía fija de VozTelecom.

[2222](tel:2222) llamada nacional sin coste desde las líneas del servicio Móvil.

[+34 602 252 222](tel:+34602252222) llamada fuera del territorio nacional con coste adicional de roaming.

VozTelecom dispone un equipo de soporte técnico, especializado en este servicio, para la notificación de consultas, peticiones e incidencias. La disponibilidad horaria para la recepción de llamadas es 24x7, de lunes a domingo de 00:00 a 23:59, incluidos festivos.

El tiempo de respuesta, entendido como el tiempo transcurrido desde la notificación de la consulta, petición o incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de VozTelecom, será de un máximo de 4 horas.

6.1.5. Presencia en domicilio del Cliente

En caso de que el Cliente solicite el desplazamiento de un técnico a su domicilio para la resolución de una incidencia o una modificación del servicio, el Cliente deberá abonar la siguiente la tarifa.

La tarifa se establece como 69€/hora (impuestos no incluidos) con un mínimo de dos horas. Este importe incluye el desplazamiento de un técnico certificado de VozTelecom hasta un máximo de 80Km. Los posibles materiales adicionales necesarios no están incluidos en la tarifa.

El técnico de VozTelecom dispondrá de tiempo hasta dos días laborables para personarse en el domicilio del Cliente. La solicitud deberá realizarse de manera formal y siguiendo el procedimiento indicado por el Servicio de Atención al Cliente. Para que un técnico pueda desplazarse el día siguiente laborable la solicitud se debe realizar antes de las 12:00 del día anterior.

La disponibilidad horaria para que un técnico podrá personarse en el domicilio del Cliente es de lunes a viernes de 09:00 a 19:00, sólo laborables.

6.2. Peticiones de consulta, cambio o configuración del Servicio

A continuación se detallan los tipos de consultas que se pueden realizar:

1. Consultas técnicas y de funcionamiento
2. Consultas y cambios administrativos
3. Consultas y cambios comerciales
4. Peticiones de cambio de configuración

6.2.1. Consultas técnicas y de funcionamiento

El soporte a las consultas técnicas será telefónico, por correo electrónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente.

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de resolución es de 4 horas. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.

Entendemos por consultas técnicas las siguientes:

1. Consultas sobre el funcionamiento general del servicio Móvil.
2. Consultas sobre la configuración del servicio Móvil en el Área de Usuario.
3. Consultas sobre los límites de consumo, ya sean de voz, datos o SMS.
4. Consulta de claves de seguridad, tales como PIN o PUK.
5. Consultas sobre la configuración del APN de VozTelecom en dispositivos móviles.
6. Consultas sobre configuraciones básicas de dispositivos móviles adquiridos a VozTelecom. Para consultas no relacionadas directamente con el servicio Móvil, tales como la instalación de aplicaciones o configuración de contenidos, se facilitará el manual de uso del dispositivo o se remitirá al Cliente a quien proporciona dicha aplicación.

6.2.2. Consultas y cambios administrativos

El soporte a las consultas administrativas será telefónico o mediante correo electrónico, detallados anteriormente.

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de resolución es de 4 horas. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.

Entendemos por consultas y cambios administrativos aquellos que hacen referencia a asuntos de facturación y gestión de datos del Cliente.

6.2.3. Consultas y cambios comerciales

El soporte a las consultas comerciales será telefónico o mediante correo electrónico, detallados anteriormente.

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de resolución es de 4 horas. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.

Entendemos por consultas y cambios comerciales aquellos que hacen referencia a asuntos de contratación o ampliación del servicio.

6.2.4. Peticiones de cambio de configuración

El soporte a las peticiones de cambio será telefónico o mediante correo electrónico, detallados anteriormente. Tras verificar la identidad de la persona que realiza la petición, se informará en caso de ser posible, de la forma de realizar la configuración por ella misma desde el Área de Usuario, siempre que el cambio a realizar esté disponible.

En caso de que la solución mencionada anteriormente no sea posible realizar por parte del peticionario, el agente de soporte que atienda la petición podrá llevar a cabo el cambio de configuración en el transcurso de la llamada, si la petición se ha hecho por vía telefónica.

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de resolución es de 4 horas. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.

Entendemos por cambios de configuración aquellos que requieren de modificación de alguno de los parámetros siguientes:

1. Bloqueo o desbloqueo de la tarjeta SIM.
2. Modificación de los siguientes servicios:
 - a. Roaming de Voz: dependiendo del operador de roaming al que se esté conectado esta configuración puede llevar hasta 48h. Para su correcto funcionamiento, es posible que una vez activado el servicio haya que reiniciar el terminal.
 - b. Roaming de Datos: dependiendo del operador de roaming al que se esté conectado esta configuración puede llevar hasta 48h. Para su correcto funcionamiento, es posible que una vez activado el servicio haya que reiniciar el terminal.
 - c. Llamadas internacionales.
 - d. Llamadas premium información.
 - e. Llamadas premium ocio.
 - f. Llamadas entrantes.
 - g. Llamadas salientes.
 - h. Datos.
 - i. SMS's entrantes.
 - j. SMS's salientes.
 - k. Navegación 4G.
3. Modificación o asignación de límites de tráfico de voz y datos para cada línea o puesto del servicio Móvil.
4. Configuración del APN de VozTelecom en dispositivos móviles soportados.

6.3. Incidencias del Servicio

Entendemos por incidencia cualquier alteración del funcionamiento normal del servicio Móvil. A continuación se detallan los tipos de incidencias que se pueden dar:

1. En la operativa del Servicio
2. En los dispositivos móviles
3. Por pérdida, robo o deterioro de la tarjeta SIM
4. Por cobertura

Estas incidencias pueden ser reportadas por el Cliente, el instalador o detectadas por el equipo de VozTelecom, en todo caso, el procedimiento es el mismo el cual se detalla para cada una de las incidencias junto con su tiempo de resolución y agentes implicados.

Para la apertura de incidencias el peticionario deberá identificarse como autorizado para la apertura de casos en el Servicio de Atención al Cliente de VozTelecom. Tras verificar la identidad de la persona que realiza la petición, se informará en caso de ser posible, de la forma de realizar la configuración que resuelva la incidencia.

En caso de que la solución mencionada anteriormente no sea posible realizar por parte del peticionario, el agente de soporte que atienda la petición podrá llevar a cabo el cambio de configuración en el transcurso de la llamada, si la petición se ha hecho por vía telefónica.

Es probable que en el transcurso de esta avería se solicite la colaboración del Cliente para la reproducción de la incidencia o la recogida de datos adicionales, en caso de que no fuera posible hacerlo por parte de VozTelecom o el instalador-VAR.

En el cómputo del tiempo resolución no están contemplados los siguientes conceptos:

1. Tiempos de envío de material, si procede.
2. Demoras por parte del instalador-VAR en intervenciones no programadas por VozTelecom.
3. Demoras por parte del Cliente la colaboración requerida anteriormente.
4. Cualquier acto u omisión del Cliente o un tercero (incluyendo negligencia o conducta deliberada del Cliente incluyendo el no cumplimiento por parte del Cliente de los procesos y procedimientos acordados).

6.3.1. En la operativa del Servicio

Las alteraciones en el servicio Móvil contemplan las siguientes situaciones:

1. Incidencia total o parcial en la recepción, envío o identificación de llamadas.
2. Incidencia total o parcial en la recepción, envío o identificación de SMS's.
3. Incidencia total o parcial con el tráfico de datos.
4. Incidencia en alguna de las configuraciones realizables desde el Área de Usuario:
 - a. Bloqueo o desbloqueo de la tarjeta SIM.
 - b. Modificación de los servicios bloqueados:
 - i. Roaming de Voz.
 - ii. Roaming de Datos.
 - iii. Llamadas internacionales.
 - iv. Llamadas premium información.
 - v. Llamadas premium ocio.
 - vi. Llamadas entrantes.
 - vii. Llamadas salientes.
 - viii. Datos.
 - ix. SMS's entrantes.
 - x. SMS's salientes.
 - xi. Navegación 4G.
 - c. Modificación o asignación de límites de tráfico de voz y datos para cada línea o puesto del servicio Móvil.
5. Incidencias en servicios con centralita de VozTelecom:
 - a. Activación y uso con códigos cortos.
 - b. Activación y uso desde la centralita.

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de resolución es de 4 horas. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.

6.3.2. En los dispositivos móviles

VozTelecom dará soporte a través de las canales mencionadas anteriormente en caso de avería en los dispositivos móviles adquiridos a VozTelecom. Se realizarán las verificaciones pertinentes para detectar el origen de la incidencia y en caso de ser necesario ejecutar la garantía del dispositivo, se remitirá al Cliente directamente al fabricante de este.

La garantía sobre estas reparaciones es la ofrecida por el fabricante, en este caso Wiko, y rigen sus propios tiempos de resolución. Puede consultar la garantía en este enlace: <http://es.wikomobile.com/warranty-0-garantia-wiko>

Se recomienda guardar previamente los datos contenidos en su dispositivo, ya que pueden perderse durante la reparación o en caso de cambio. VozTelecom, en ningún caso, no será responsable si se producen daños o pérdida de contenido ni de los plazos de reparación del fabricante del dispositivo.

6.3.3. Por pérdida, robo o deterioro de la tarjeta SIM

En caso de pérdida, robo o deterioro de la tarjeta SIM, el Cliente deberá notificar a VozTelecom dicha situación. Tras la identificación del informante, los pasos a seguir por parte de VozTelecom serán:

1. Bloqueo de la SIM extraviada o dañada. Se informará previamente al informante de cómo hacerlo desde el Área de Usuario, si fuera posible.
2. Activación de la SIM de reemplazo del Cliente. Se informará previamente al informante de cómo hacerlo desde el Área de Usuario, si fuera posible. En caso de no disponer de SIM de reemplazo, la gestión no podrá hacerse de forma inmediata. Se enviará una tarjeta SIM al Cliente como SIM de reemplazo y una vez recibida se seguirá con la activación de esta. El Cliente deberá asumir el coste del envío de la nueva tarjeta SIM.
3. Envío de una nueva SIM de reemplazo.

6.3.4. Por cobertura

En caso de falta total o parcial de cobertura reportada por un Cliente, después de verificar que no sea una avería del dispositivo o de la SIM, el equipo de soporte técnico de VozTelecom revisará la cobertura ofrecida en la zona tanto para 2G, 3G y 4G.

En caso de que la zona esté provista de cobertura y aún así no se disponga de ella, se tratará la incidencia con el operador correspondiente por parte de VozTelecom.

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de resolución depende del operador móvil que ofrece la cobertura. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.