

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) CENTREX

### INTRODUCCIÓN

El presente documento de acuerdo de nivel de servicio (SLA), detalla los objetivos de calidad que VozTelecom desea ofrecer a sus Clientes del servicio Centrex, así como los correspondientes niveles de compensación en caso de incumplimiento de los valores comprometidos.

### DEFINICIONES

#### 1. Cliente

Empresa que ha firmado el contrato con VozTelecom y que hará uso del servicio Centrex.

#### 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.

#### 3. Horario laboral

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

#### 4. Cuota mensual total

Importe fijo que el Cliente paga de forma recurrente por los servicios contratados.

#### 5. Tiempo de respuesta

El tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de VozTelecom.

### DEFINICIÓN DEL PRODUCTO

El servicio Centrex, consiste en la provisión de un servicio de comunicaciones bajo protocolo IP que permite la realización y recepción de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos, y entre estos últimos y los conectados a la Red Telefónica Conmutada y Red de móviles.

Junto a ello, el servicio incluye funcionalidades de centralita telefónica y de comunicaciones avanzadas, tales como la programación de desvíos, filtrado de llamadas, multiconferencia, programación de números abreviados, etc. Asimismo, dispone de un servicio de buzón de voz integrado en una cuenta de e-mail para cada una de las extensiones.

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](http://www.voztele.com)).

### PROVISIÓN E INSTALACIÓN

VozTelecom garantiza la puesta en disposición del servicio al Cliente desde la fecha de firma del contrato de "Prestación del servicio" hasta la fecha de instalación del servicio. Si la fecha puesta en disposición del servicio se viera aumentada a las cifras que se detallan en la tabla que se describe a continuación, el Cliente tendrá derecho a reclamar una compensación al final del mes del total de los servicios afectados.

VozTelecom tiene como objetivo entregar el servicio en menos de 30 días naturales.

Esta garantía no cubre los retrasos ocasionados por causas ajenas a VozTelecom o sus instaladores, como los que se detallan a continuación:

- VozTelecom pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o que sean debidos a la actuación de terceros.
- El Cliente ha solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.

- VozTelecom no puede acceder a las instalaciones / equipos del Cliente en la fecha y hora acordados por ambas partes.
- El Cliente entrega la información necesaria para la definición e implementación del servicio fuera de los plazos establecidos en el contrato y/o en el documento de requerimientos aprobado por ambas partes.

Esta garantía de puesta a disposición del servicio es válida en caso de instalación por parte de VozTelecom. En caso de venta a través de integrador, la garantía válida es la acordada con éste.

Tabla de compensación:

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 por cualquier acuerdo comercial no exista cuota de alta, se aplicarán los mismos % sobre una cuota mensual.

## GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

VozTelecom garantiza una disponibilidad del servicio Centrex de al menos el 99% mensual. Esta garantía no cubre las interrupciones debidas a:

- Fallos en equipos instalados en casa del Cliente o equipos del Cliente.
- Fallos en la red local del Cliente.
- Fallo en la red de acceso (xDSL, FO, EFM) de conexión del servicio.
- 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 Centrex, 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%

## SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se define a continuación el nivel de servicio ofrecido por el mantenimiento básico del servicio Centrex. Este se compone de:

### 1. Servicio de Atención al Cliente

VozTelecom ofrece un Servicio de Atención al Cliente para atender:

- Consultas técnicas.
- Consultas de funcionamiento.
- Consultas comerciales.
- Consultas y cambios administrativos.
- Incidencias de servicio.
- Cambios de configuración.
- Configuraciones nuevas.
- Consultas sobre aplicaciones de Centrex.

El Cliente podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente mediante:

Medio	Disponibilidad
Teléfono gratuito: <b>900 900 019</b> Correo electrónico: <a href="mailto:suporte@voztele.com">suporte@voztele.com</a>	24x7 (24 horas, todos los días de la semana)

**Tiempo de Respuesta:** el tiempo de respuesta válido en caso de notificación de la incidencia/consulta directamente a VozTelecom es de 4 horas. Las incidencias notificadas a partir de las 20:00 podrán ser atendidas a partir del siguiente día laborable.

**Cobertura horaria de los técnicos de VozTelecom:** el horario en el que un técnico podrá atender una incidencia es de 9:00 a 21:00.

**Web de Soporte ([soporte.centrex.oigaa.com](http://soporte.centrex.oigaa.com)):** VozTelecom pone a disposición de sus Clientes un espacio web donde el Cliente podrá resolver la mayoría de consultas sobre:

- Consultas de administración
  - Área de Usuario
  - Gestión del Distribuidor
- Consultas de configuración
  - Terminales
  - Desvíos
  - No molestar
  - Agenda
  - Registro de llamada
  - Red
  - Idioma
- Consultas de manuales
  - Manuales y guías rápidas para todos los modelos de terminales
- Consultas de funcionamiento
  - Guía rápida de uso de Centrex
- Aplicaciones de usuario de Centrex
  - Guía de instalación
  - Guía de uso
  - Configuración de las aplicaciones

## 2. Presencia en domicilio del Cliente

La resolución de incidencias se realiza principalmente mediante diagnóstico y resolución telefónica, accediendo remotamente a los equipos del Cliente y sin que sea necesaria intervención física en el domicilio del Cliente.

En caso de que dicha intervención sea motivada por una incidencia debida a un fallo en el servicio de VozTelecom, VozTelecom se hará cargo del coste de dicha intervención, hasta un máximo de 80Km desde las bases técnicas de los distribuidores de VozTelecom.

En caso de que dicha incidencia sea causada por el Cliente y éste solicite explícitamente el desplazamiento de un técnico de VozTelecom en sus instalaciones, el Cliente abonará la tarifa establecida.

La tarifa se establece como: 69€/hora (impuestos no incluidos) con un mínimo de dos horas, desplazamientos incluidos y materiales no incluidos.

El desplazamiento se considera de un máximo de 80Km desde la base más cercana al Cliente de un técnico certificado de VozTelecom. Por encima de los 80Km se abonará un coste de 0,3€/Km (impuestos no incluidos).

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.

Cobertura horaria: el horario en el que un técnico podrá personarse en el domicilio del Cliente es de lunes a viernes no festivos de 9:00 a 19:00.

## 3. Consultas técnicas

El soporte de todas las consultas técnicas será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente. Entendemos por consultas técnicas las referidas a los siguientes temas:

- Configuración IP de los teléfonos
- Conexión del teléfono a la red
- Asociación de terminales DECT a la base
- Asociación de repetidores DECT a la base

- Funcionalidades del producto
- Simultaneidad de llamadas
  - Por centralita
  - Por sede
  - Por terminal
- Click2Call

La resolución de dichas consultas se realiza en un tiempo promedio de 4 horas, y se establece un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

#### 4. Consultas de funcionamiento

El soporte de todas las consultas sobre funcionamiento será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente. Entendemos por consultas sobre funcionamiento las referidas a los siguientes temas:

- Funcionamiento de la centralita
- Funcionamiento de los terminales
- Funcionamiento del puesto fijo
- Funcionamiento del puesto móvil
- Funcionamiento de las aplicaciones de Centrex
- Funcionamiento del buzón de voz
- Configuración actual de la centralita
- Funcionamiento del Área de Usuario

La resolución de dichas consultas se realiza en un tiempo promedio de 4 horas, y se establece un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

#### 5. Consultas y cambios administrativos

El soporte de todas las consultas y cambios administrativos será telefónico. Entendemos por consultas administrativas las referidas a los siguientes temas:

- Cambios de datos administrativos del Cliente
  - Cambio de domiciliación bancaria
  - Cambio de email envío factura
  - Cambio de titular
- Consultas sobre facturas
  - Duplicado de factura
  - Explicación factura
  - Consultas sobre formulario 347

La resolución de dichas consultas se realiza en un tiempo promedio de 4 horas laborables, y se establece un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

#### 6. Resolución de incidencias

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, definimos incidencia como cualquier problema que afecte al servicio:

- Problemas de funcionamiento de la centralita
- Problemas en los terminales
- Problemas en la calidad de las llamadas
- Problemas de recepción/emisión de llamadas
- Problemas en la transferencia de llamadas
- Problemas en las funcionalidades
  - Buzón de voz
  - Click2Call

La resolución de dichas consultas se realiza en un tiempo promedio de 5 horas laborables, y se establece un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información solicitada.

En la resolución de las incidencias es probable que se solicite la colaboración del Cliente para:

- Aportar ejemplos de llamadas
- Realizar llamadas de prueba
- Reproducir la incidencia

El tiempo de demora en dicha colaboración no se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia. Si para la resolución de la incidencia se precisa de algún cambio que implique un proceso logístico, el tiempo empleado en dicho proceso tampoco se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia.

Podemos consultar en la sección 8 (*Configuraciones nuevas*) los niveles de servicio y tiempos de resolución para cualquier cambio de terminal u otro elemento implicado en la prestación de servicio y que esté relacionado con el servicio Centrex.

Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

## 7. Cambios de configuración

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, cualquier cambio a realizar en la personalización de la centralita y/o de los puestos fijos o móviles será considerado un cambio de configuración. A continuación, pasamos a detallar la lista de servicios básicos y servicios avanzados, ya que cada una de ellas dispone de niveles de servicio distintos.

### 7.1. Servicios básicos

Los cambios de configuración de los servicios básicos se realizan en un tiempo promedio de 5 horas laborables y se establece un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizados los cambios, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme la correcta configuración.

Los servicios básicos son:

- Prefijo de marcación
- Condiciones horarias
- Mensaje de bienvenida
- Enrutamiento de llamada según origen
- Enrutamiento de llamada según destino
- Números cortos
- Grupos de Saltos
- Desvíos inteligentes por extensión
- Personalización del puesto
- Bloqueo de llamadas salientes por extensión
- Configuración del CLI a mostrar
- Configuración del buzón de voz
- Configuración del terminal asociado al puesto fijo
- Configuración de monitorizaciones en botoneras de teléfonos

### 7.2. Servicios avanzados

Los cambios de configuración de los servicios avanzados se realizan en un tiempo promedio de 10 horas laborables y se establece un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizados los cambios, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme la correcta configuración.

Los servicios avanzados son:

- Colas ACD
- IVR
- Función Jefe - Secretaria
- Grabación de llamadas
- Sala de conferencias
- Call back en ocupado
- Call back en no respondo
- Call park

## 8. Configuraciones nuevas

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, cualquier configuración de un nuevo servicio, cambio de terminales, cambio de routers, cambio de balanceadores, será considerada como una configuración nueva. A continuación, pasamos a detallar la lista de servicios básicos y servicios avanzados, ya que cada una de ellas dispone de niveles de servicio distintos.

### 8.1. Servicios básicos

La configuración de nuevos servicios básicos tiene un tiempo de resolución promedio de 5 horas laborables y se establece en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizada la configuración, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme el correcto funcionamiento.

Los servicios básicos son:

- Prefijo de marcación
- Condiciones horarias
- Mensaje de bienvenida
- Enrutamiento de llamada según origen
- Enrutamiento de llamada según destino
- Números cortos
- Grupos de Saltos
- Desvíos inteligentes por extensión
- Personalización del puesto
- Bloqueo de llamadas salientes por extensión
- Configuración del CLI a mostrar
- Configuración del buzón de voz
- Configuración del terminal asociado al puesto fijo
- Configuración de monitorizaciones en botoneras de teléfonos

## 8.2. Servicios avanzados

La configuración de nuevos servicios avanzados tiene un tiempo de resolución promedio de 10 horas laborables y se establece un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizada la configuración, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme el correcto funcionamiento.

Los servicios avanzados son:

- Colas ACD
- IVR
- Función Jefe - Secretaria
- Grabación de llamadas
- Sala de conferencias
- Call back en ocupado
- Call back en no respondo
- Call park

## 8.3. Cambio o reemplazo de terminal o adaptador analógico

Los cambios o reemplazos de terminal tienen un tiempo promedio de resolución de 2 días laborables, y se establece un plazo máximo de 4 días laborables incluyendo el proceso logístico asociado. El terminal siempre se sustituirá por otro exactamente igual o de prestaciones idénticas. Los terminales enviados para la sustitución del estropeado puede ser un terminal reparado. VozTelecom garantiza el correcto funcionamiento de los terminales reparados y gozan de la misma garantía que un terminal nuevo.

El Cliente será el responsable de garantizar el correcto mantenimiento de los terminales. Queda excluido del presente acuerdo de nivel de servicio cualquier cambio debido a mal uso, robo, hurto o pérdida de los terminales. También quedan excluidas las baterías de los terminales inalámbricos.

El terminal se entregará con la misma configuración que el estropeado. El Cliente perderá cualquier dato que se almacene de forma directa por el terminal:

- Agendas personales de terminal
- Configuraciones de tonos de llamadas
- Configuraciones de volumen de llamadas

En caso de que el Cliente disponga de algún dispositivo de manos libres conectado al mismo, deberá comunicarlo a VozTelecom con anterioridad al RMA. VozTelecom intentará por todos los medios garantizar que el nuevo terminal enviado sea compatible con dicho dispositivo, en caso contrario VozTelecom se exime de cualquier responsabilidad.

El cambio y conexión del nuevo teléfono irá a cargo del Cliente recibiendo soporte telefónico por parte de VozTelecom. Si el cliente solicita ayuda in-situ para realizar la instalación, deberá abonar la tarifa establecida en el apartado "Presencia en domicilio del Cliente".

Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

## 9. Aplicaciones de usuario de Centrex

El servicio Centrex puede incluir una serie de aplicaciones para ordenador o dispositivos móviles. A continuación, se detallan dichas aplicaciones, así como el nivel de servicio de cada una de ellas. El soporte de todas las aplicaciones del servicio Centrex será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente.

Es responsabilidad del Cliente que su ordenador o dispositivo móvil cumplan con los requisitos mínimos definidos para cada una de las aplicaciones. En este sentido VozTelecom no da soporte para la instalación de los complementos necesarios para cumplir con dichos requisitos.

### 9.1. Panel de usuario Me / My Centrex

El panel de usuario Me / My Centrex se presenta en dos versiones, una web y otra aplicación:

**Me / My Centrex (Windows):** la versión aplicación requiere de la instalación de un software en el ordenador del Cliente y los requisitos mínimos para su correcto funcionamiento son:

- Sistema Operativo Windows.
- Mínimo 1 Gb de RAM.
- 200 Mb libres de espacio en disco.
- Macromedia Flash Player.
- Conexión a Internet.

**Instalación:** soporte para realizar la descarga e instalación de la aplicación en remoto. Si el Cliente solicita ayuda in-situ para realizar la instalación, deberá abonar la tarifa establecida en el apartado indicado en "Presencia en domicilio del Cliente".

**Configuración:** soporte para realizar la configuración de la aplicación, proporcionando al Cliente los datos necesarios a tal efecto.

**Uso:** soporte en cuanto al uso de la aplicación para:

- Ejecución
- Login
- Gestión de llamadas
- Gestión de desvíos y control de estado
- Gestión de datos personales
- Gestión de contactos corporativos
- Gestión de buzón de voz
- Visualización de estado de los contactos
- Captura de llamadas
- Gestión de lista negra personal
- Control de dispositivos asignados a la centralita

**Me / My Centrex (web):** es la versión web de la aplicación Me / My Centrex. Los requisitos mínimos para su correcto funcionamiento son:

- Navegador Web con javascript habilitado.
- Plugin Flash Player 10 instalado.
- Tener deshabilitada la funcionalidad anti-popup para el dominio de Centrex.

**Instalación:** no requiere instalación.

**Configuración:** soporte para realizar la configuración de la aplicación, proporcionando al Cliente los datos necesarios a tal efecto.

**Uso:** soporte en cuanto al uso de la aplicación para:

- Acceso
- Login
- Gestión de llamadas
- Gestión de desvíos y control de estado
- Gestión de datos personales
- Gestión de contactos corporativos
- Gestión de buzón de voz
- Visualización de estado de los contactos
- Captura de llamadas
- Gestión de lista negra personal

- Control de dispositivos asignados a la centralita

## 9.2. Panel de usuario Me (móvil)

Versión web del panel de usuario para smartphone.

**Instalación:** no requiere instalación.

**Configuración:** soporte para realizar la configuración de la aplicación, proporcionando al Cliente los datos necesarios a tal efecto.

**Uso:** soporte en cuanto al uso de la aplicación para:

- Gestión de datos personales
- Gestión de presencia de la extensión
- Gestión de dispositivos
- Gestión de contactos corporativos
- Integración terminal remoto
  - Llamada directa
  - Llamada mediante DISA
  - Call-back

## 9.3. Panel ACD

Panel de control ACD. Requiere de la instalación de un software en el ordenador del Cliente y los requisitos mínimos para su correcto funcionamiento son:

- Sistema Operativo Windows.
- Mínimo 1 Gb de RAM.
- 200 Mb libres de espacio en disco.
- Macromedia Flash Player.
- Conexión a Internet.

**Instalación:** soporte para realizar la descarga e instalación de la aplicación en remoto. Si el Cliente solicita ayuda in-situ para realizar la instalación, deberá abonar la tarifa establecida en el apartado "Presencia en domicilio del Cliente".

**Configuración:** soporte para realizar la configuración de la aplicación, proporcionando al Cliente los datos necesarios a tal efecto.

**Uso:** soporte en cuanto al uso de la aplicación para:

- Ejecución
- Login
- Gestión y visualización de las colas ACDs de la empresa.
- Configuración de agentes en cola
- Conectar, desconectar, pausa y eliminar
- Información obtenida

© VOZTELECOM y GAMMA son marcas registradas de y/o licenciadas a VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.  
01/01/2023