

APÉNDICE DELIMITACIÓN DE ACTUACIONES PARA LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO **MÓVIL** DE VOZTELECOM

Este Apéndice detalla las tareas necesarias para la correcta Instalación, Configuración y Puesta en marcha del Servicio Móvil y concreta las actuaciones que realiza cada una de las partes CLIENTE, INSTALADOR y VOZTELECOM en función de lo contratado.

1. DEFINICIONES

1.1. Cliente. Se entiende como CLIENTE la empresa que ha firmado el contrato con VOZTELECOM y que hará uso del Servicio Móvil.

1.2. Instalador. Se entiende por INSTALADOR a la empresa colaboradora autorizada por VOZTELECOM que realiza determinadas tareas de Instalación, configuración y puesta en marcha necesarias para el correcto funcionamiento del Servicio Móvil contratado.

1.3. Sede. Se entiende por SEDE cualquier ubicación física en la que se tenga que realizar la instalación del Servicio Móvil. En el momento de la contratación se deberán especificar todas las sedes a instalar.

1.4. APN. Nombre del Punto de Acceso o APN (Acces Point Name) es la configuración que necesita el dispositivo móvil para poder navegar por la red de datos externa (GPRS, 3G, 4G).

1.5. Centralita virtual y puestos móviles. El Servicio Móvil de VozTelecom está siempre vinculado a la contratación de un Servicio de telefonía fija de VozTelecom que según la modalidad contratada puede incluir prestaciones de centralita virtual. En el caso específico de los servicios de centralita virtual Centrex o Centrex Unlimited, los móviles se integran en la centralita virtual como puestos móviles que incluyen una extensión de la centralita y prestaciones adicionales.

1.6. Gestión de límites. En función de la modalidad del Servicio Móvil contratado, se incluye la herramienta de Gestión de límites disponible a través del Área de Usuario que permite modificar los límites de consumo de voz y de datos asignados a las líneas móviles. Por defecto, los límites asignados en tiempo de provisión son los que se especifican durante el proceso de venta.

1.7. Documentación adicional requerida. Durante el proceso de Oferta, así como posteriormente durante la Instalación, Configuración y Puesta en marcha del Servicio, es necesaria la elaboración y aprobación de determinada documentación que contempla aspectos fundamentales para realizar correctamente las tareas descritas en el presente documento. Dentro de esta documentación y según el orden de mención tenemos:

1.7.1. Formulario de requerimientos. Se cumplimenta por parte del INSTALADOR e identifica aquellos aspectos más técnicos previos al inicio de la Instalación.

1.7.2. Albarán de Instalación. Se entrega al CLIENTE al cierre de las tareas de Instalación. La firma de dicho documento por parte del CLIENTE supone la aceptación por parte de éste de que el Servicio funciona correctamente y por lo tanto VOZTELECOM puede emitir la factura correspondiente a la prestación del Servicio contratado.

2. INSTALACIÓN REALIZADA POR EL INSTALADOR

La Instalación, Configuración y Puesta en marcha del Servicio Móvil es necesaria para el correcto funcionamiento del Servicio. En caso de haber contratado la Instalación del servicio a un Instalador, estas son las tareas a realizar por cada una de las partes: INSTALADOR y VOZTELECOM.

2.1. Previa a la instalación

2.1.1. Por parte del INSTALADOR

- Verificar que se cumplen los requisitos mínimos necesarios para la instalación así como para su uso y en caso negativo subsanarlo de acuerdo con el CLIENTE.
- Verificar que los terminales móviles donde van a usarse las tarjetas SIM de VOZTELECOM son libres o han sido liberados. VOZTELECOM no se hace responsable de la liberación de los terminales móviles ni de los inconvenientes producidos por el hecho de que el teléfono móvil no sea libre o esté liberado en el momento de la instalación.
- Cumplimiento del Formulario de requerimientos a enviar a VOZTELECOM con los datos básicos del CLIENTE. En el caso de puestos móviles de Centrex o Centrex Unlimited, se debe recoger la configuración de las extensiones móviles de la centralita de forma simultánea a la configuración de las extensiones fijas.
- Acordar una cita para la instalación con el CLIENTE y de acuerdo con VOZTELECOM.

2.1.2. Por parte de VOZTELECOM

- Envío de las tarjetas SIM, tanto las de uso como las de reemplazo, así como la documentación de uso de las mismas. Esta documentación incluye una guía rápida con indicaciones de configuración del APN.
- Envío de terminales móviles si están incluidos en la contratación del servicio.
- Dar soporte remoto al INSTALADOR en caso necesario.

2.2. Durante la instalación

2.2.1. Por parte del INSTALADOR

- Configuración del APN, necesario para el uso de los datos móviles.

2.2.2. Por parte de VOZTELECOM

- Provisionar todos los móviles con el límite de voz y datos establecido durante el proceso de venta en función de la modalidad contratada.
- Asociar el servicio móvil contratado al servicio de telefonía fija de VozTelecom vinculado.
- En el caso de puestos móviles del servicio Centrex o Centrex Unlimited, provisionar las extensiones móviles en la centralita. La configuración de las prestaciones de la centralita en las extensiones móviles está incluida en la propia instalación del servicio Centrex o Centrex Unlimited.
- Envío de las credenciales de acceso al Área de usuario.

2.3. Al finalizar la instalación

2.3.1. Por parte del INSTALADOR

- Verificar que todos los dispositivos móviles que lo requieran tengan correctamente configurados los datos móviles y puedan navegar.
- Verificar el correcto funcionamiento de las llamadas externas e internas, así como las prestaciones de la centralita en caso de puestos móviles del servicio Centrex o Centrex Unlimited.
- Formación al usuario del servicio, especialmente en el acceso y uso del Área de Usuario en función de su perfil:
 - Perfil administrador:
 - Contratación de servicios y prestaciones adicionales.
 - Cambio de modalidad de servicio.
 - Configurar servicios en la SIM como activar su uso en roaming o deshabilitar la navegación entre otros.
 - Información sobre el consumo de voz y datos.
 - Perfil usuario:
 - Configurar servicios en la SIM como activar su uso en roaming o deshabilitar la navegación entre otros.
 - Información sobre el consumo de voz y datos.
- Entrega al CLIENTE del Albarán de Instalación conforme el total de tareas de instalación necesarias para el correcto funcionamiento del servicio se han completado por parte del INSTALADOR.
- Entrega a VOZTELECOM del Albarán de Instalación firmado por el CLIENTE, conforme el servicio funciona correctamente y VOZTELECOM puede emitir la factura correspondiente al servicio Móvil contratado.

2.3.2. Por parte de VOZTELECOM

- Dar por finalizado el proceso de instalación y emitir factura por el servicio contratado e instalado.

3. INSTALACIÓN REALIZADA POR EL CLIENTE

La Instalación, Configuración y Puesta en marcha del Servicio Móvil es necesaria para el correcto funcionamiento del Servicio. En caso de no haber contratado la Instalación del servicio a un Instalador, estas son las tareas a realizar por cada una de las partes: CLIENTE y VOZTELECOM.

3.1. Previa a la instalación

3.1.1. Por parte del CLIENTE

- Verificar que se cumplen los requisitos mínimos necesarios para la instalación así como para su uso.
- Verificar que los terminales móviles donde van a usarse las tarjetas SIM de VOZTELECOM son libres o han sido liberados. VOZTELECOM no se hace responsable de la liberación de los terminales móviles ni de los inconvenientes producidos por el hecho de que el teléfono móvil no sea libre o esté liberado en el momento de la instalación.
- Cumplimiento del Formulario de requerimientos a enviar a VOZTELECOM con los datos básicos del CLIENTE. En el caso de puestos móviles de Centrex o Centrex Unlimited, se debe recoger la configuración de las extensiones móviles de la centralita.

- Acordar una cita para la instalación con el CLIENTE y de acuerdo con VOZTELECOM.

3.1.2. Por parte de VOZTELECOM

- Envío de las tarjetas SIM, tanto las de uso como las de reemplazo, así como la documentación de uso de las mismas. Esta documentación incluye una guía rápida con indicaciones de configuración del APN.
- Envío de terminales móviles si están incluidos en la contratación del servicio.

3.2. Durante la instalación

3.2.1. Por parte del CLIENTE

- Configuración del APN, necesario para el uso de los datos móviles.

3.2.2. Por parte de VOZTELECOM

- Provisionar todos los móviles con el límite de voz y datos establecido durante el proceso de venta en función de la modalidad contratada.
- Asociar el servicio móvil contratado al servicio de telefonía fija de VozTelecom vinculado.
- En el caso de puestos móviles del servicio Centrex o Centrex Unlimited, provisionar las extensiones móviles en la centralita. La configuración de las prestaciones de la centralita en las extensiones móviles está incluida en la propia instalación del servicio Centrex o Centrex Unlimited.
- Envío de las credenciales de acceso al Área de usuario.

3.3. Al finalizar la instalación

3.3.1. Por parte del CLIENTE

- Verificar que todos los dispositivos móviles que lo requieran tengan correctamente configurados los datos móviles y puedan navegar.
- Verificar el correcto funcionamiento de las llamadas externas e internas, así como las prestaciones de la centralita en caso de puestos móviles del servicio Centrex o Centrex Unlimited.

3.3.2. Por parte de VOZTELECOM

- Formación al usuario del servicio, especialmente en el acceso y uso del Área de Usuario en función de su perfil:
 - Perfil administrador:
 - Contratación de servicios y prestaciones adicionales.
 - Cambio de modalidad de servicio.
 - Configurar servicios en la SIM como activar su uso en roaming o deshabilitar la navegación entre otros.
 - Información sobre el consumo de voz y datos.
 - Perfil usuario:
 - Configurar servicios en la SIM como activar su uso en roaming o deshabilitar la navegación entre otros.
 - Información sobre el consumo de voz y datos.
- Verificar el correcto funcionamiento del servicio y emitir factura por el servicio contratado.

© VOZTELECOM es una marca registrada de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.

01/12/2018