

CONDICIONES PARTICULARES CONTACT CENTER GAMMA

1. El servicio Contact Center de Gamma es una plataforma de atención al cliente omnicanal que dispone de los siguientes **canales de comunicación** según la oferta contratada:
 - **Voz:** proporciona un conjunto completo de funciones de voz que permiten a los agentes realizar y recibir llamadas, así como administrar la comunicación actual e histórica con los clientes.
 - **Correo electrónico:** se puede conectar a servidores de correo electrónico para enviar y recibir correos electrónicos mediante los protocolos POP3, SMTP e IMAP. Esto permite utilizar los servicios de correo electrónico existentes, como Gmail o Microsoft 365, y configurar varias direcciones de correo electrónico, que luego se pueden asignar a diferentes colas.
 - **Webchat:** permite insertar un código en una página web que conectará a los potenciales clientes directamente con el agente más capacitado. Las conversaciones de chat web se pueden atender entre llamadas para garantizar una alta productividad de los agentes o los agentes pueden trabajar en varios chats al mismo tiempo.
2. El servicio está compuesto por las siguientes **licencias de usuario**:
 - **Agente:** licencia para los usuarios que han de atender los contactos recibidos en las colas del Contact Center. Incluye por defecto acceso a los canales de voz y de correo electrónico.
 - **Supervisor:** licencia para los usuarios que necesitan acceso al panel de control del Contact Center, para ver en tiempo real el estado agentes y colas. El supervisor también puede atender a clientes en las colas del Contact Center, como un agente.
 - **Administrador:** licencia para los usuarios que necesitan acceder al panel de administración del Contact Center, para gestionar el servicio.
 - **Complemento de Webchat:** complemento que se debe activar sobre un Agente o Supervisor, para que puedan añadirse a las colas de atención de Webchat. Para poder usar el canal Webchat es necesario que al menos 1 usuario tenga este complemento.
 - **Integración CRM:** complemento que se debe activar sobre un Agente o Supervisor, y que es necesario para poder integrar estos usuarios del Contact Center con el CRM del cliente.
3. Las licencias de usuario tienen una cuota mensual por usuario, según el siguiente detalle:
 - **Agente:** cuota mensual de 56,65€.
 - **Supervisor:** cuota mensual de 72,10€.
 - **Administrador:** cuota mensual de 0,00€.
 - **Complemento de Webchat:** cuota mensual de 5,15€.
 - **Integración CRM:** cuota mensual de 5,15€.
4. Para las llamadas a destinos nacionales se pueden contratar Bonos de minutos según el siguiente detalle:
 - **Bono nacional 1.000 minutos:** cuota mensual de 20,60€.
 - **Bono nacional 3.000 minutos:** cuota mensual de 51,50€.
 - **Bono nacional 5.000 minutos:** cuota mensual de 82,40€.
 - **Bono nacional 10.000 minutos:** cuota mensual de 159,65€.
 - Quedan excluidas las llamadas a números de tarificación especial, tarificación adicional o servicios premium.
 - Se contratan de forma global para su uso compartido desde el Contact Center. Se pueden contratar tantos bonos como minutos se requieran.
 - Superado el límite de minutos se aplicará tarifa de pago por uso. Fijo nacional: establecimiento 0,00€ y 0,022€/min, móvil nacional: establecimiento 0,00€ y 0,032€/min.
5. Para las llamadas a destinos internacionales se pueden contratar Bonos de minutos según el siguiente detalle:
 - **Bono internacional 500 minutos:** cuota mensual de 36,05€.
 - Se contratan de forma global para su uso compartido desde el Contact Center. Se pueden contratar tantos bonos como minutos se requieran.
 - Superado el límite de minutos o para llamadas a destinos no incluidos se aplicará tarifa de pago por uso disponible en <http://soporte.gammacom.es/tarifas>. Puede consultar en la misma tarifa el detalle de los países y prefijos incluidos.
6. Para la recepción y emisión de las llamadas, el servicio Contact Center incluye un número determinado de canales de voz que depende del número de licencias de usuario de Agente y Supervisor contratadas, según el siguiente detalle:
 - **Canales salientes:** 1 canal de voz por cada licencia de usuario Agente/Supervisor contratada.
 - **Canales entrantes:** sin límite.
7. Gasto adicional de envío de dispositivos o equipamiento: 21,58€/sede en Península y Baleares o 53,95€/sede en Canarias, Ceuta y Melilla.
8. Todos los precios indicados son antes de impuestos indirectos. En Península y Baleares se aplicará el tipo de IVA vigente en todo momento, quedando excluidos los territorios de Canarias, Ceuta y Melilla.
9. El Cliente puede beneficiarse de un precio subvencionado sobre el coste de la **Configuración, puesta en marcha y onboarding del Servicio** si se ha comprometido en este Contrato al pago de una cuota de **Mantenimiento Contact Center durante 36 meses**

desde la puesta en marcha inicial del servicio o posterior ampliación, consistente en un servicio gestionado por Gamma para la adecuada disponibilidad de las prestaciones contratadas. Si el Cliente desiste del Contrato, solicita su baja parcial o total, o, se extingue por causas no imputables a Gamma antes de concluir dicho plazo, Gamma regularizará en factura un importe igual a todas las cuotas restantes hasta los 36 meses, a cuyo pago se obliga el Cliente. Este compromiso es independiente de otros a los que, en su caso, el Cliente se haya adherido.

© **GAMMA** es una marca registrada de **Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U.**
01/01/2024

CONDICIONES PARTICULARES INTEGRACIÓN CRM CONTACT CENTER GAMMA

1. Este servicio permite integrar el software CRM del Cliente con el servicio de telefonía Contact Center de Gamma. Las funcionalidades derivadas de dicha integración son las que permite el CRM del Cliente, y pueden ser entre otras:
 - Llamada directa en un solo clic (click to dial). Permite llamar a los contactos de forma fácil desde la ficha del CRM.
 - Información en llamada entrante. Muestra información del contacto antes de contestar la llamada.
 - Levantar la ficha del Cliente. Permite traer automáticamente a primer plano la ficha del cliente al atenderle en una llamada.
 - Registro automático. Registro de todas las llamadas en el CRM.
 - Integración del Softphone del Agente dentro del CRM. Permite al Agente o Supervisor gestionar sus llamadas directamente desde dentro del CRM, sin necesidad de acceder al Portal de usuario del Contact Center.
2. Para que la Integración sea posible, el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos: Disponer de un software CRM compatible con la integración CRM del servicio Contact Center de Gamma y contratar el Complemento de Integración CRM para cada uno de los usuarios a integrar.
3. Para la puesta en marcha del Servicio, Gamma entregará al Cliente una guía paso a paso para realizar la integración de su CRM con servicio Contact Center de Gamma. El Cliente deberá entregar esta guía a su Integrador para que realice la integración. Desde la entrega de la guía al Cliente, el Integrador dispone de 5 días hábiles para finalizar el proceso de instalación, momento en el cual Gamma iniciará su facturación.
4. Para el buen fin y correcta operatividad de las funcionalidades indicadas que resultan del Servicio de INTEGRACIÓN CRM, el Cliente, como responsable de los datos, también autoriza a Gamma a facilitar a su CRM los datos necesarios relativos a sus comunicaciones. Si el Cliente decide incorporar a su CRM datos sensibles o personales, es responsabilidad del Cliente, de acuerdo con su propia política de privacidad y con expresa indemnidad para Gamma, informar o recabar previamente el consentimiento expreso de sus titulares. Una vez facilitados los datos al CRM, atendido que el Cliente es a su vez cliente del proveedor que le suministra el servicio de CRM, será de aplicación la política de privacidad de su proveedor de CRM.
5. Para soporte sobre el funcionamiento de la integración, Gamma pone a disposición del Cliente su Servicio de Atención al Cliente. Para las incidencias o dudas sobre el uso del CRM, el Cliente deberá contactar directamente con el Servicio de Soporte de su proveedor de CRM.

© **GAMMA** es una marca registrada de Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U.
01/01/2024