

TELEFONÍA

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

TELEFONÍA ANÁLOGA

El servicio de Telefonía Analógica permite conectar la red telefónica del Cliente a la red pública telefónica para hacer y recibir llamadas de teléfonos locales fijos en todo México, larga distancia internacional, a teléfonos móviles y para recibir llamadas de números 800.

TELEFONÍA TRONCALES

El servicio de Telefonía en Troncales brinda al Cliente un puerto fijo que lo conecta a la red pública telefónica para hacer y recibir llamadas de y hacia números de teléfonos geográficos, no geográficos, fijos y móviles, larga distancia internacional y números especiales, el cual se entrega a través de una Línea Privada Ethernet o de una Línea Privada Digital. El servicio de troncales podrá ser contratado por una cantidad de líneas fijas que deberán ser definidas por el Cliente en la Oferta Comercial (la "oferta") de acuerdo con nuestras capacidades disponibles.

TELEFONÍA SYMPHONY SIP

Symphony es una solución avanzada de telefonía IP empresarial y de colaboración administrativa en una plataforma de nube privada, diseñada para satisfacer las necesidades de empresas y call centers con una interfaz intuitiva y sencilla de gestionar, ofreciendo una integración robusta con más de 1,000 aplicaciones SaaS líderes en el mercado.

DESCRIPCIÓN.

1. El saldo no utilizado en el periodo mensual no será reembolsable, ni acumulable para meses posteriores.
2. Para el mejor funcionamiento del servicio, asignaremos al Administrador del Servicio designado por el Cliente, contraseñas provisionales siendo obligación del Cliente cambiarlas en el primer uso que haga de las mismas. Posterior al cambio de contraseñas el Cliente asume la responsabilidad sobre el uso de las contraseñas que establezca.
3. Para mayor seguridad y mejor control de llamadas de Larga Distancia Internacional se detallan los destinos que quedan habilitados para cursar tráfico ("Lista Blanca"). Cualquier destino adicional que el Cliente requiera agregar a la Lista Blanca lo deberá solicitárnoslo por escrito, en el entendido que aplica la tarifa Larga Distancia Resto del Mundo.
4. Nosotros no manejamos o proveemos garantías de Seguridad sobre su IP PBX, por lo tanto, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que pudiese sufrir el Cliente con motivo de cualquier ataque cibernético a su IP PBX., dicho IP PBX, es responsabilidad del cliente obtenerlo, por lo que no está incluido como parte de los servicios
5. El Cliente es exclusiva y totalmente responsable de establecer las medidas de seguridad que juzgue apropiadas para proteger su IP PBX de cualquier riesgo cibernético, y, por lo tanto, el Cliente es totalmente responsable del pago del tráfico telefónico que se origine desde su IP PBX.
6. Los Servicios de Seguridad Administrada que proveemos excluyen expresamente la seguridad del IP PBX del cliente.
7. El Cliente deberá contar previo a la prestación del Servicio, con un espacio asignado para el Equipo CPE (Customer Premises Equipment) que servirá como punto de demarcación entre nuestra red y la del Cliente, dicho CPE podrá ser entregado en comodato bajo los términos señalados en la legislación civil mexicana, o bien sujetos a compra de conformidad con lo que se señale la propuesta comercial.
8. Es responsabilidad del Cliente la configuración, mantenimiento y correcto funcionamiento de sus equipos. El Cliente designará y mantendrá un representante técnico, quién será el responsable por parte del Cliente de la observancia y cumplimiento de los aspectos técnicos del presente. En caso de que el Cliente decida nombrar a una persona diferente deberá darnos aviso por escrito y designar un nuevo responsable quien estará facultado para reportarnos cualquier inconformidad o falla del Servicio.
9. A fin de mitigar los riesgos por ataques a su IP PBX, ponemos a consideración del Cliente las siguientes recomendaciones de seguridad, en el entendido de que las mismas son meras recomendaciones generales que quedan al juicio del Cliente aplicarlas o no, y de ninguna manera asumimos responsabilidad de los ataques que el IP PBX del Cliente pudiese sufrir aún y cuando se apliquen dichas recomendaciones:
 - a) Es necesario que su IP PBX cuente con una política de contraseñas robustas para autenticar cada una de las extensiones de acuerdo con las especificaciones del fabricante de este.
 - b) Establecer estándares para identificar los teléfonos del PBX, por ejemplo, RFC 4474, para evitar ataques de SPIT (SPAM for IP Telephony).
 - c) Manejar esquemas de autoconfiguración de teléfonos IP para evitar la manipulación del mismo archivo de configuración, y realizar las transferencias de archivos de configuración mediante el protocolo SFTP (Secure FTP).
 - d) Se recomienda no asignar una dirección IP homologada al PBX.
 - e) En caso de que el Cliente requiera tener un IP Homologada para dar acceso desde Internet a sus usuarios, se recomienda: Que los usuarios remotos tengan un acceso seguro al IP PBX mediante protocolos de encriptación como TLS para SIP y SRTP (Secure RTP), o bien IPSEC.
 - f) Realizar auditorías de seguridad a la red del IP PBX, incluyendo pruebas de penetración al menos dos veces al año.
 - g) Aplicar configuraciones de seguridad del IP PBX de acuerdo con recomendaciones del fabricante de este.
 - h) Establecer controles en el acceso a las funcionalidades del IP PBX como transferencia de llamadas, destinos de larga distancia, y celular.
 - i) Monitorear el comportamiento de los usuarios: número de llamadas, destinos, duración, para detectar comportamientos anormales del tráfico originado.
 - j) Implementar prácticas de Seguridad de la Información apegadas al estándar ISO 27001.
 - k) En los siguientes sitios donde puede consultar más recomendaciones de Seguridad para tecnologías basadas en VoIP: <http://www.3396906000.com> o <http://www.3396906000.com> o <http://www.us-cen.com/es/tips/>



<http://www.cert.org/advisories/CA-2003-06.html>; <http://www.voipsa.org>.

10. Queda estrictamente prohibida la reventa, cesión o transferencia por cualquier forma del Servicio a cualquier tercero sin importar el propósito para el cual se lleve a cabo. El Contrato no confiere derecho para usar el Servicio SYMPHONY SIP para auto marcado ("Auto-Dialing"), uso continuo o excesivo de la funcionalidad de desvío de llamadas ("Call Forwarding"), Telemarketing sin importar para que fin sea hecho ("Telemarketing"), el uso excesivo del servicio de fax ("Fax Broadcasting" o "Fax Blasting"). Tenemos el derecho de suspender el Servicio en forma inmediata si a nuestro juicio el Cliente está usando el servicio para los fines antes mencionados o similares, así como a rescindir en forma inmediata el Contrato quedando el Cliente obligado a pagar las rentas mensuales del Servicio desde la fecha de rescisión hasta la fecha en la que concluya la vigencia del Contrato. Asimismo, notificaremos a las autoridades correspondientes con jurisdicción en caso de detectar este tipo de prácticas.
11. El Cliente podrá solicitar se le asigne nueva numeración para la prestación del servicio contratado o bien podrá utilizar la numeración con la que cuenta, en dicho supuesto se obliga a portar los números que tenga con su antiguo proveedor dentro de los 30 días siguientes a la fecha de Inicio del Servicio. Nosotros garantizamos al Cliente una portabilidad efectiva, conforme a los términos y condiciones establecidos en las reglas de portabilidad vigentes.
12. No seremos responsables de la red local del Cliente, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, la administración, seguridad y soporte de dispositivos como switches, routers o firewalls y demás equipos de tu propiedad. Además, el Cliente es responsable de asegurar las configuraciones para que Symphony funcione correctamente.
13. Te recomendaremos en todo momento adquirir teléfonos IP probados y certificados para el buen funcionamiento de Symphony. En caso de que el Cliente desee utilizar modelos distintos, deberá informarnos previamente para su previa autorización, no obstante, el Cliente será responsable de asegurar el buen funcionamiento y la configuración de los mismos de acuerdo a los estándares de Symphony, los teléfonos necesarios para el servicio podrán ser proporcionados por MCM, únicamente si la oferta y/o la propuesta lo indica bajo la figura que se haya establecido.
14. El Cliente deberá asignar un representante administrativo como punto de contacto para la activación del servicio. Este representante deberá entregar la lista de los usuarios que utilizarán Symphony, para que nosotros podamos proceder a la activación del servicio en tiempo y forma.
15. No garantizamos la calidad de servicio cuando el Cliente instale Symphony o Teléfonos usando el acceso a Internet y/o enlaces de terceros contratados. Adicionalmente, no podemos garantizar el completamiento de las llamadas ni la calidad de voz. Esto aplica para cualquier acceso con módem alámbrico e inalámbrico, direcciones públicas y privadas no provistos por nosotros.
16. Las fallas atribuibles a la mala calidad del servicio de internet de terceros contratados por el Cliente, no son imputables a nosotros y por ningún motivo, se considerarán estas fallas como un incumplimiento de contrato de nuestra parte. Por lo que el cliente no podrá rescindir el contrato por esta causa, ni reclamar ningún tipo de bonificación.
17. El Cliente es responsable de garantizar la seguridad mediante sus equipos Firewalls en cada sitio remoto.
18. Es responsabilidad del Cliente proveer de respaldo eléctrico adecuado para el switch PoE LAN ubicado en sus instalaciones. El UPS instalado por nosotros está destinado exclusivamente a brindar respaldo eléctrico al switch CPE utilizado como punto de demarcación para la entrega del servicio. En caso de requerir respaldo eléctrico adicional para otros equipos, el Cliente podrá solicitar que coticemos este servicio como infraestructura adicional, sujeto a disponibilidad y acuerdo entre las partes.
19. El paquete contratado incluye, desde México, todas las llamadas locales y de larga distancia internacional a los destinos detallados en la Lista Blanca.
20. No incluye llamadas a destinos satelitales, sean servicios de larga distancia a barcos o plataformas (Inmarsat), servicios de larga distancia vía satélite (Iridium), tráfico a servicios 800 internacionales o 900 y prefijos especiales de América y Europa como destinos rurales e islas remotas, ni a Cuba. No está incluido en el paquete, cualquier destino no mencionado en la Lista Blanca. Cualquier destino adicional que el Cliente requiera agregar a la Lista Blanca lo deberá solicitar por escrito, en el entendido que para cualquier destino no contemplado dentro de la Lista Blanca aplican tarifas por minuto.
21. Para la habilitación de destinos adicionales, el Cliente deberá notificarnos los destinos que desea agregar, nosotros responderemos a la brevedad posible indicando las tarifas aplicables para los destinos solicitados. El Cliente está de acuerdo en que podemos proceder a la apertura de dichos destinos hasta el momento de recibir correo electrónico del Cliente aceptando las tarifas.
22. Están excluidos los países aplicables a la lista blanca para los servicios de telefonía análoga y troncales, siendo que la lista blanca únicamente aplica para servicios catalogados Symphony.
23. El Cliente deberá contar previo a la prestación del Servicio, con un Equipo CPE (Customer Premises Equipment) que servirá como punto de demarcación entre nuestra red y la del Cliente. A solicitud del Cliente este podrá contratar servicios adicionales de Licenciamiento bajo la modalidad AddOn con precios preferentes.
24. El Contrato no confiere derecho para usar el Servicio para auto marcado ("Auto-Dialing"), uso continuo o excesivo de la funcionalidad de desvío de llamadas ("Call Forwarding"). Tenemos el derecho de suspender el Servicio en forma inmediata si identifica que el Cliente está usando el servicio para los fines antes mencionados, similares o si el Cliente hace un uso excesivo del servicio conforme a lo antes indicado. En estos supuestos quedaremos facultados para rescindir en forma inmediata el Contrato y cobrar las rentas pendientes por devengar.
25. Para el mejor funcionamiento del servicio, asignaremos al administrador del servicio designado por el Cliente, contraseñas provisionales siendo obligación del Cliente cambiarlas en el primer uso que haga de las mismas. Posterior al cambio de contraseñas el Cliente asume la responsabilidad sobre el uso de las contraseñas que establezca.
26. Queda estrictamente prohibido para el Cliente conectar cualquier dispositivo IP a los enlaces con los que se provee el Servicio que no estén previamente homologados por nosotros. Llevamos un monitoreo constante al Servicio para verificar que el Cliente no viole esta obligación. En caso de que determinemos, con base en los registros de sus equipos, que el Cliente está incumpliendo con esta obligación, tendremos derecho a rescindir el contrato y cobrar las rentas pendientes por devengar.
27. El Cliente está de acuerdo en que las fallas atribuibles a la mala calidad del servicio de internet de terceros no son imputables a nosotros, por lo que por ningún motivo se consideraran estas fallas como un incumplimiento de contrato de nuestra parte. El Cliente no podrá rescindir el contrato por esta causa, ni reclamar ningún tipo de bonificación. Las fallas originadas por la mala calidad del servicio de internet de terceros no son imputables a nosotros por lo cual esto no es por ningún motivo causa de cancelación del servicio por parte del Cliente de manera anticipada.
28. El Cliente está de acuerdo que no podemos garantizar la calidad de servicio para las licencias que se instalen usando el acceso a Internet y/o enlaces de terceros. De igual manera, no garantizamos la completación de las llamadas ni la calidad de voz. Esto aplica para cualquier acceso con módem alámbrico e inalámbrico, así como cuando el usuario tiene direcciones públicas y privadas.

29. La calidad de audio y completación de llamadas en licencias de colaboración dependerá de la calidad del servicio de datos del operador móvil o del proveedor de servicio de Internet del Cliente. Si el Cliente utiliza las licencias en sus oficinas corporativas con la red WIFI, se recomienda al Cliente configurar calidad de servicio en la red Wifi interna.

LISTA BLANCA DE DESTINOS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

CODIGO DE LARGA DISTANCIA	PAÍS	CODIGO DE LARGA DISTANCIA	PAÍS
00 1	Estados Unidos	00 593	Ecuador
00 54	Argentina	00 507	Panamá
00 57	Colombia	00 504	Honduras
00 1	Canadá	00 503	El Salvador
00 55	Brasil	00 91	India
00 58	Venezuela	00 598	Uruguay
00 34	España	00 41	Suiza
00 44	Reino Unido	00 32	Bélgica
00 33	Francia	00 505	Nicaragua
00 56	Chile	00 31	Países Bajos
00 506	Costa Rica	00 61	Australia
00 49	Alemania	00 972	Israel
00 502	Guatemala	00 86	China
00 51	Perú	00 82	Corea del Sur
00 39	Italia	00 81	Japón

En cualquier momento podremos modificar la lista de países descrita en la lista blanca, bastando únicamente una notificación al cliente por tal motivo.

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEFONIA

- Los presentes términos y condiciones del servicio forman parte integral de la Oferta y del Contrato Global de Prestación de servicios, de suministro de equipamiento y/o licenciamiento "el Contrato". En la Oferta, se establecen de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes consideraciones aplicables al servicio, tales como la contraprestación, plazo de contratación mínima, descripción de los sitios donde será prestado el servicio, capacidad, entre otros, el cual forma parte integral del Contrato.
- El Cliente se compromete a pagarnos la cantidad establecida en la oferta y facturas más los impuestos aplicables, como contraprestación por los servicios contratados. El pago deberá realizarse dentro de un plazo de 15 días naturales contados a partir de la recepción de la factura correspondiente, salvo que se acuerde un plazo distinto por escrito entre las partes. El pago se realizará mediante transferencia bancaria, a la cuenta que te proporcionamos, cuyos datos se establecen en la factura.
- No hay fracciones de servicio, la renta mensual se factura por mes completo de día primero al último de cada mes. Las llamadas y/o minutos incluidos en el Paquete y/o Módulos seleccionados no son acumulables, ni reembolsables y vencen a final de cada mes/ciclo. No hay límite de llamadas entrantes.
- El Cliente podrá solicitarnos el número de DID´s requerido y en caso de que aplique un cargo

de contratación y/o renta mensual este será especificado por escrito en la Oferta.

- Queda estrictamente prohibida la reventa, cesión o transferencia por cualquier forma del Servicio a cualquier tercero sin importar el propósito para el cual se lleve a cabo.
- Las llamadas y/o minutos adicionales a los incluidos en el Módulo y Opción seleccionados serán facturadas a la tarifa vigente que tengamos publicada.
- Te proporcionaremos la asignación de la numeración (en caso de ser requerida), o realizaremos el trámite de portabilidad "Portabilidad" de él o los números que el Cliente especifique en la solicitud de portabilidad.
- El equipo, aparatos, accesorios, dispositivos, fibra óptica, facilidades y demás elementos que conformen las instalaciones puestas al servicio especialmente para el Cliente, podrán, según se requiera, ser otorgados en Comodato de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y en las condiciones establecidas en la legislación aplicable vigente.
- Bolsa de minutos a celular: el servicio de llamadas a telefonía móvil a través de telefonía troncal o análoga, en el contrato global se especificará el total de minutos a celular contratados, los cuales se entenderán divididos entre los meses correspondientes al plazo de contratación mínima, por lo que el consumo mensual de minutos estará limitado, y el excedente de minutos correspondiente a cada mes se cobrará aparte.
- La bolsa de minutos a celular se utiliza solo para llamadas de salida nacionales, por lo que las llamadas internacionales no están incluidas y este servicio se encontrará desactivado por considerarse uno adicional, mismo que en caso de requerirse se informará el tarifario aplicable por minuto de larga distancia mundial de conformidad con las tarifas vigentes que se tengan publicadas,
- Es responsabilidad del Cliente la configuración, mantenimiento y correcto funcionamiento de sus equipos. El Cliente designará y mantendrá un representante técnico, quién será el responsable por parte del Cliente de la observancia y cumplimiento de los aspectos técnicos del presente. En caso de que el Cliente decida nombrar a una persona diferente deberá darnos aviso por escrito y designar un nuevo responsable quien estará facultado para reportarnos cualquier inconformidad o falla del Servicio.
- Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, los notificaremos por anticipado al correo electrónico referido en el Contrato.