

Descripción y alcance del servicio

TRAMA IPLAN

1 Introducción.

Nuestra solución Trama IPLAN ofrece flexibilidad y simpleza para conectar una central telefónica con la Red Telefónica Conmutada mediante un vínculo digital E1, permitiendo disponer del servicio en todo momento y bajo cualquier circunstancia.

El servicio se encuentra disponible en dos formatos:

- Trama Digital E1 con 30 canales, incluyendo 100 números asociados que podrán ser accedidos desde la red pública conmutada en forma directa.
- Media Trama Digital E1 con 15 canales, incluyendo 50 números asociados.
** Ver limitación del servicio

2 Descripción General y Alcance

2.1 Componentes del servicio

Los componentes básicos mandatorios

- Trama IPLAN
- Caller-ID
- Bloqueos de Llamadas Salientes
 - Locales
 - Larga distancia
 - Internacional
 - Celulares (*Origen Fijo-Destino Móvil*)

Componentes Opcionales

- Prescripción larga distancia

2.1.1 Trama IPLAN. (Mandatorio)

El servicio Trama IPLAN consiste en la provisión de 1 (uno) vínculo físico digital con 15 o 30 canales conectados a la red de IPLAN y 50/100 números internos asociados al servicio y que pueden ser accedidos desde la Red Pública de Telefonía.

El equipo instalado en casa de cliente dispone una interfaz G.703 Unbalanced 75 ohm utilizando cable coaxial. La norma de señalización utilizada es MFC-R2 respondiendo a las especificaciones técnicas para Argentina. A solicitud del cliente es posible la configuración de señalización ISDN-PRI (Red Digital de Servicios Integrados).

Las tramas IPLAN se instalarán dentro de la propiedad del cliente. El cableado necesario para conectar los aparatos telefónicos a la central telefónica utilizada, al igual que la provisión y mantenimiento de estos aparatos telefónicos, es total responsabilidad del usuario del servicio. IPLAN no toma parte ni responsabilidad en ninguna de estas dos tareas.

2.1.2 Caller-ID (Mandatorio)

Se puede solicitar bloqueo del servicio de identificación de llamadas o Caller ID. Dicho servicio es liberado por trama y no por canal.

2.1.3 Bloqueos de llamadas salientes (Mandatorios)

A pedido del cliente, se podrán aplicar bloqueos de llamadas salientes a diferentes destinos de acuerdo a las referencias que se describen a continuación:

- *Local*: Define la habilitación o el bloqueo para realizar llamadas locales. La selección de bloqueo no incluye los destinos celulares locales.
- *Larga Distancia*: Define la habilitación o el bloqueo para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional. La selección de bloqueo incluye los destinos celulares de larga distancia nacional.
- *Internacional*: Define la habilitación o el bloqueo para realizar llamadas de Larga Distancia Internacional tanto a los destinos fijos como móviles.
- *Celulares (Origen Fijo-Destino Móvil)*: Define la habilitación o el bloqueo de llamadas a destinos celulares locales y/o de larga distancia nacional.

En caso de no recibir una solicitud expresa por parte del cliente, IPLAN entregará el servicio sin bloqueo o restricción alguna.

No es posible liberar este servicio por canal; con lo cual ante la solicitud de un bloqueo, se procede a bloquear la Trama IPLAN en forma completa.

2.1.4 Prescripción de Larga distancia (Opcional)

El cliente tiene derecho a prescribir su servicio de telefonía con otra compañía que brinde servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional (carrier) que cuente con POI de prescripción en IPLAN en el Área Local donde se brinda el servicio al cliente, significando ello que IPLAN encaminará las llamadas de larga distancia del cliente a través de la interconexión con el prestador correspondiente. Mientras la Administradora de Bases de Datos (ABD) no informe ningún cambio de situación en cuanto a prescripción por parte del Cliente, todas las llamadas de larga distancia se enrutarán a través de IPLAN. De acuerdo a la reglamentación vigente, este opcional aplica para todo el Servicio (no se implementa por canal).

Al optar por la modalidad de prescripción, la gestión de bloqueos detallada en el punto anterior, excepto "Llamadas Locales – Bloqueadas" y "Llamadas a Celulares (*Origen Fijo-Destino Móvil*) – Con Bloqueo Local", pasa a ser responsabilidad del carrier de Larga Distancia elegido por el Cliente.

2.1.5 Servicios adicionales

Cualquier servicio adicional al especificado en este documento y requerido a IPLAN será facturado como adicional al cargo de instalación convenido.

2.1.6 Resumen

SERVICIOS	Mandatorio/Opcional
Trama IPLAN	Mandatorio
Caller-ID	Mandatorio
Bloqueos de llamadas salientes	Mandatorio
Prescripción de Larga distancia	Opcional

2.2 Especificaciones

2.2.1 Instalación

Las fechas y horarios de instalación o implementación del servicio deberán ser establecidas previamente de mutuo acuerdo entre el Cliente e IPLAN, debiendo coordinar la cita con una anticipación mínima de 72 hs hábiles. El Cliente deja expresa constancia que tiene conocimiento que el plazo de instalación consignado en el Anexo Comercial, regirá desde el momento en que el Cliente entregue a IPLAN, el permiso y la información que resulte necesaria para permitir el acceso a los domicilios consignados, a efectos de instalar el equipamiento para la prestación de los Servicios, en virtud de lo cual, si el Cliente no confirmara disponibilidad de horarios y/o no permitiera el ingreso a

su domicilio al personal de IPLAN y/o a sus subcontratistas, con el fin de que IPLAN pueda completar las tareas de implementación o instalación del Servicio, las demoras en el incumplimiento no serán imputables a IPLAN y éste último estará facultado a dejar sin efecto la solicitud de Servicios efectuada por el Cliente sin que ello pueda generar derecho a indemnización alguna a favor del Cliente, y pudiendo en tal caso IPLAN reclamar al Cliente los daños y perjuicios que su negativa le hubiera podido ocasionar.

La implementación o instalación del servicio se realizará en todos los casos los días hábiles de lunes a viernes de 9 a 18 hs.

2.2.2 Soporte y Mantenimiento

2.2.2.1 Definición

IPLAN limitará su soporte a la Trama IPLAN.

IPLAN no brindará asesoramiento sobre problemas inherentes a dispositivos terminales utilizados con el servicio, ni soporte sobre problemas de equipamiento.

IPLAN, a través del Centro de Ayuda ubicado en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>, brindará los manuales del servicio y las preguntas técnicas frecuentes.

2.2.2.2 Medio de contacto

El Cliente podrá solicitar soporte a IPLAN por medio de las siguientes vías de contacto:

- ✓ Vía chat, a través del portal WEB **Zona Clientes**: <http://iplan.com.ar/> (disponible días hábiles de 9 a 18 horas)
- ✓ Vía ticket web a través del portal IPLAN **Zona Clientes**: <http://iplan.com.ar/> (disponible las 24 horas los 365 días)

2.2.2.3. Equipos Homologados y soportados

Los dispositivos homologados, son aquellos cuya compatibilidad con la plataforma ha sido comprobada por IPLAN.

A continuación se informan las centrales telefónicas que al día de la fecha no están homologadas por IPLAN para su utilización con el servicio de Trama:

Marca: Panasonic Modelo 1232 con placa E1

2.2.3 Aceptación del servicio

Las actividades de pruebas de aceptación deberán ser realizadas por el cliente en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la fecha de finalización de la instalación del servicio.

La comprobación fehaciente por parte de IPLAN del correcto funcionamiento otorga derecho a IPLAN de considerar la aceptación tácita y/o implícita del servicio para su posterior facturación.

2.2.4 Documentación adicional

IPLAN brindará la documentación necesaria para la utilización y administración del servicio en el Centro de Ayuda. En el mismo encontrará un índice con los instructivos de uso de las funcionalidades principales del servicio. Para acceder a los mismos debe dirigirse a <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>

2.2.5 Centro de atención al cliente

El cliente dispone de acceso al Centro de Ayuda, en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>, donde encontrará los manuales de uso de los servicios, preguntas técnicas frecuentes y los canales de atención para efectuar reclamos administrativos y/o fallas técnicas. (Entendiéndose como reclamo administrativo a tareas inherentes como ser facturación, consumos y otros. Y por fallas técnicas a la imposibilidad de recibir/emitir llamados dentro de la zona de cobertura IPLAN On net, en caso de que se utilice la portabilidad del interno en un equipo móvil, la calidad de servicio dependerá del correcto funcionamiento de la red del cliente y del enlace de Internet, siendo este último ajeno a la responsabilidad de IPLAN)

El tema de preguntas administrativas surge a raíz de problemas en la Facturación, reclamo de tráfico cobrado en excedente, orientadas a evacuar dudas sobre lo referente a tareas administrativas.

Para el acceso al Centro de Ayuda el cliente deberá ingresar su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura de servicio de TRAMA IPLAN.

En caso de ser un cliente nuevo, el cliente podrá gestionar el mismo vía la web de IPLAN.

El cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

3 Responsabilidades del Cliente

El cliente declara y garantiza a IPLAN que los servicios contratados son para su propio y exclusivo uso y que no tiene intención de revender o comercializar de cualquier manera dichos servicios. A tal efecto, el cliente se hace responsable por cualquier daño que genere el incumplimiento con esta obligación sin limitación alguna, manteniendo indemne a IPLAN por cualquier reclamo administrativo, reclamo de terceros, demanda judicial o daño de cualquier naturaleza que se le genere a esta última como consecuencia de las actividades no permitidas en el presente Alcance de Servicios y/o en los documentos que forman parte de la relación contractual, lo que adicionalmente generará el derecho de IPLAN a resolver el acuerdo por la prestación del servicio en forma inmediata, quedando IPLAN autorizada a retener cualquier importe a su favor para cubrir eventuales daños.

3.1 Seguridad informática

El cliente tiene la obligación de configurar y mantener las reglas de seguridad informática y de tráfico telefónico necesarias para proteger la central telefónica (PBX) de cualquier posible ataque proveniente de Internet, de la red local y/o de la red telefónica.

En virtud de lo expuesto, IPLAN en ningún caso será responsable por los inconvenientes causados por un ataque informático que sufra la central telefónica ya sea sobre el sistema operativo y/o sobre las aplicaciones que existan. Si a causa de un ataque informático y/o un ataque telefónico, se generaran llamados telefónicos, el cliente reconoce que: i) IPLAN no podrá discernir si los llamados son realizados por el cliente en el marco del servicio brindado o si los mismos son a consecuencia de un ataque sufrido por el cliente, y ii) que es su responsabilidad establecer reglas de seguridad de comunicaciones telefónicas y adoptar todas aquellas medidas de seguridad que sean necesarias a fin de evitar ataques informáticos, por tal motivo IPLAN estará habilitado a facturar de igual forma las comunicaciones al valor que corresponda según el destino, y el cliente deberá abonar dichas comunicaciones.

La responsabilidad de IPLAN en su calidad de prestador del servicio de telecomunicaciones y de conformidad con la normativa vigente, se extiende hasta la prestación del servicio y no dentro de los límites internos de las redes informáticas y/o de telecomunicaciones del cliente. IPLAN no asume responsabilidad alguna por vulneraciones de seguridad o ataques informáticos que reciba la red del cliente.

Sin perjuicio de lo expuesto, IPLAN se reserva el derecho de realizar controles periódicos y ante situaciones inusuales, a solo criterio de IPLAN, de intentos de llamada, tanto fructíferos como infructuosos, entrantes y/o salientes en el servicio, IPLAN se reserva la facultad de realizar en forma preventiva bloqueos parciales o totales a los efectos de proteger al cliente. El tráfico efectivamente cursado previo a cualquier acción de bloqueo que IPLAN pudiera efectuar será facturado normalmente y en su totalidad en función de los destinos accedidos. El cliente no podrá alegar incrementos súbitos de tráfico y/o acceso a destinos inusuales comparado con el histórico de tráfico debidos a un ataque informático, ni cualquier otro argumento como excusa para no efectuar el pago de ese tráfico incremental y/o inusual.

4 Limitación del servicio.

IPLAN no será responsable por el incorrecto funcionamiento del equipamiento utilizado por el cliente, quien será responsable del dimensionamiento del mismo en función de sus requerimientos. IPLAN no garantiza tasa de disponibilidad ni rendimiento alguno, siendo entera responsabilidad del cliente la correcta configuración de funciones, servicios e internos una vez finalizadas las tareas de instalación del servicio y certificado su buen funcionamiento (aceptación del cliente).

** El producto 1/2 Trama no soporta acceso a servicios de voz y datos al mismo tiempo "Integrated Services Digital Network" (ISDN).

4.1 Módem

El servicio de acceso a Internet mediante la modalidad dial-up (ya sea mediante cuentas de acceso de IPLAN o de cualquier otro proveedor) al igual que las llamadas con MODEM, no pueden ser utilizadas mediante estos vínculos telefónicos.

.....
Firma del cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__