

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A.

AUDIOCONFERENCIA IPLAN

1. Introducción

El servicio de AUDIOCONFERENCIA IPLAN (el Servicio) ofrece la posibilidad de disponer de un sala virtual para realizar conversaciones telefónicas en conferencia entre 2 o más participantes a través de la Red Pública de Telefonía.

Esta particularidad le permitirá realizar reuniones en directo con participantes que no se encuentren geográficamente en el mismo sitio, significando un ahorro en viáticos y reduciendo los tiempos para llevarla a cabo.

2. Descripción general y alcances

Para su mejor entendimiento se detalla el alcance del presente Servicio puntualizando sus diversas características.

2.1 Administración

A través una interfaz web accesible desde Internet es posible programar las reuniones y generar la información necesaria para ingresar a la sala de conferencia y enviarla a todos los participantes. Dicho acceso a la configuración del servicio de AUDIOCONFERENCIA IPLAN puede ser utilizado desde cualquier conexión a Internet mediante una página web (segura), con usuario y contraseña provistos por IPLAN para tal efecto.

Se pueden establecer reuniones sin reserva, donde se fijará un intervalo de días entre los cuales será posible utilizar dicha reunión, con un máximo de 26 semanas.

Es posible mantener varias reuniones simultáneamente con el mismo servicio de AUDIOCONFERENCIA IPLAN mientras la cantidad máxima de participantes en dichas reuniones no exceda la cantidad de participantes contratada.

Cada reunión programada genera un código numérico (PIN: personal identification number) para cada una de los perfiles existentes: líder y participante. La validez de dicho PIN para ingresar a una reunión dependerá de su correspondencia con la reunión programada respectiva. La duración especificada al programar la reunión indica justamente el día y horario en el cual dichos códigos podrán ser utilizados. El Cliente debe realizar la comunicación o difusión de dichos códigos numéricos a los participantes interesados con las debidas precauciones del caso, ya que quien posea dichos códigos podrá hacer uso del Servicio con su correspondiente costo a cargo del Cliente.

Se permiten publicar documentos bajo los siguientes formatos: XLS (hoja de cálculos Excel), DOC (editor de documentos Word) y PPT (presentaciones Powerpoint) de la versión Office 2003 o anterior. No debe utilizarse presentaciones PPT con animaciones ya que en la pizarra no podrán mostrarse.

El acceso a la conferencia telefónica se puede realizar indistintamente de tres maneras:

- **Acceso “Llamada saliente”:** el líder o administrador de la reunión efectúa un llamado telefónico al participante para comunicarlo directamente con la sala de conferencia.

- **Cliente con Servicio de Central Virtual IPLAN:** si el Cliente dispone de Central Virtual IPLAN podrá acceder desde los internos de la misma comunicándose a un número de interno asociado al servicio de AUDIOCONFERENCIA IPLAN
- **A través de la numeración geográfica del Servicio:** Los participantes se comunican a la numeración geográfica asociada al Servicio.
- **Complementando Audioconferencia con el Servicio de “Llamada gratuita 0800”:** A través del cual cada participante se comunica telefónicamente a un número no geográfico (0800), traducido al número del servicio de “Audioconferencia”, propio de cada Servicio e ingresa un PIN (código numérico) para su autenticación.

Cabe destacar que este alcance no incluye los precios ni métodos tarifarios regulatorios de telefonía, para ello se debe consultar las tarifas vigentes del servicio telefónico.

2.2 Roles

El acceso a la conferencia se puede realizar con dos responsabilidades distintas, identificables a partir del ingreso de un código numérico diferente:

2.2.1 Líder

Forma parte de la conferencia y puede ejercer control sobre la reunión desde la interfaz web que le permite:

- Visualizar los números telefónicos que acceden.
- Silenciar micrófono de participantes.
- Retener llamadas.
- Iniciar, pausar o parar la grabación de la conversación.
- Finalizar llamadas de participantes.
- Pausar la conferencia hasta que no ingrese el mismo líder a la conferencia.
- Finalizar conferencia cuando el líder se retira de la conversación.
- Subir y compartir documentos vía Web. (Ver limitaciones de los tipo de archivos)

2.2.2 Participante

Forma parte de la conferencia pero no puede ejercer acciones sobre el resto de los participantes.

Por tratarse de una configuración por software, el presente Servicio no implica la provisión de equipos ni instalación alguna en casa del Cliente. La cantidad de participantes máximos del Servicio de conferencia se limitará al contratado.

2.3 Grabaciones

La posibilidad de grabar la conversación está disponible para el líder en cualquier momento de la conferencia. Dicha grabación podrá recuperarse en un archivo de audio descargable o reproduciéndolo en forma telefónica directamente desde la plataforma de Servicio.

La máxima duración soportada para todas las grabaciones almacenadas es de 2 horas. Se recomienda eliminar la grabación de la plataforma una vez descargada para optimizar el espacio para una siguiente grabación. Dicha grabación deberá ser descargada por el Cliente desde la misma interfaz web en archivo de audio (formato WAV, mono, 8bit, 8KHz) antes de su expiración si desea ser conservada.

2.4 Centro de Atención al Usuario.

El Cliente dispone de acceso al [Centro de Ayuda IPLAN](#), donde encontrará los manuales de uso de los servicios y una guía de preguntas técnicas y administrativas frecuentes para resolver las distintas necesidades que se presenten.

A su vez, dispone de la [Zona de Clientes](#) donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos y gestionar los servicios contratados. Para el acceso a dicho servicio el Cliente deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, el mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN.

Para el acceso a dicho servicio el Cliente deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, el mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN

Asistencia técnica y reclamos: a través del portal Web www.iplan.com.ar, o bien en forma telefónica al Centro de Atención al Cliente a los teléfonos: 5032-0000 y 0800-345-0000 las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto para que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN Liv. Ante cualquier cambio necesario, deberá comunicarse con el Centro de Atención al Cliente para actualizar los datos.

2.5 Instalación y puesta en marcha del servicio

El Servicio no requiere presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del Cliente.

La finalización de las tareas de implementación del Servicio y la consecuente activación del mismo, será comunicada al Cliente mediante el envío de un correo electrónico a la casilla de correo informada por el Cliente en el Contrato de Servicios, en el Anexo Comercial, y/o en la Solicitud de Servicios suscripta al momento de contratar el Servicio.

3. Responsabilidades del Cliente

El Cliente será responsable de resguardar del usuario y contraseña de uso y administración del Servicio. A continuación se detallan las acciones y/o requerimientos para la correcta provisión y utilización del Servicio Audioconferencia IPLAN:

- Contar con una red de datos (LAN) en óptimas condiciones, tanto a nivel físico como en la configuración de los equipos propiedad del Cliente.
- Contar con una conexión de banda ancha (Internet) en óptimas condiciones. Contar con el hardware como software actualizado y en óptimas condiciones.
- Contar con una red eléctrica estabilizada y en óptimas condiciones.

Para acceder a la conferencia el Cliente y sus participantes deberán contar con teléfono con línea, y la posibilidad de recibir o emitir llamados a la red pública.

El Cliente tiene la obligación de configurar y mantener las reglas de seguridad informática de su red LAN para proteger los internos de cualquier posible ataque proveniente de Internet, de la red local y/o de la red telefónica.

El Cliente es responsable de realizar cambios y protección de las credenciales brindadas por IPLAN al momento de implementar el Servicio.

4. Límites del Servicio.

IPLAN garantizará el correcto funcionamiento de la plataforma de telefonía que se utilizará para interconexión del Servicio con la red pública de telefonía conmutada.

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. IPLAN podrá solicitar que el Cliente abone el tráfico cursado, como condición para dejar sin efecto el bloqueo realizado, a fin de que el Cliente pueda continuar generando llamadas. 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.

El Cliente reconoce que no será responsabilidad de IPLAN cualquier daño generado por la interrupción o corte del Servicio que sea consecuencia de una interrupción, programada o no, de energía eléctrica o de la interrupción de otro recurso o medio técnico que intervenga en el funcionamiento del Servicio en la medida que no se deba a responsabilidad directamente atribuible a IPLAN.

En ningún caso IPLAN será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el Cliente como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los Servicios aquí detallados.

.....

Firma del Cliente

.....

Aclaración

FECHA __/__/__