

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A.

TRAMA IPLAN

1. Introducción.

El servicio Trama IPLAN (el Servicio) 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 alcances

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.

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

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

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 ½ Trama no soporta acceso a servicios de voz y datos al mismo tiempo "Integrated Services Digital Network" (ISDN).

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 (Opcionales)

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	Opcional
Prescripción de Larga distancia	Opcional

2.2 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.

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 en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

2.3 Instalación y puesta en marcha del Servicio

El Plazo estimado de instalación / activación del Servicio indicado en el Contrato de Servicios, Solicitud de Servicios y/o Anexo Comercial comenzará a contar a partir del 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 y/o brinde la información y parámetros de configuración que los Servicios a implementar requieran.

En caso que la provisión del Servicio contratado requiera una instalación física en el domicilio del Cliente, la puesta en marcha del Servicio será realizada por el personal de IPLAN o terceros que actuarán en nombre de IPLAN, quienes dejarán el Servicio en condiciones de ser prestado y solicitarán al Cliente el conforme vía la firma del Formulario de Aceptación de Servicios (FAS). La firma de dicho formulario asume la conformidad del Cliente respecto de la instalación y de la capacidad de utilizar el Servicio en cuestión.

En caso que la provisión del Servicio contratado requiera una instalación física en el rack del Cliente, la aceptación del Servicio será efectuada junto con la aceptación del servicio de infraestructura de datacenter contratado por el Cliente.

En caso que el Servicio sea una mejora a un servicio preexistente, que no requiera presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del Cliente, IPLAN determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho Servicio.

Se deja constancia que la entrada en vigencia de la prestación del Servicio se encuentra sujeta a factibilidad técnica e IPLAN no tendrá responsabilidad alguna en caso que el Servicio no pueda ser brindado por encontrarse el Cliente fuera del área de cobertura de IPLAN y/o por demoras y/o imposibilidad de completar las tareas de instalación del Servicio debido a i) restricciones de acceso que pudieran producirse por falta de autorización por parte de la Administración del Edificio, para acceder u ocupar las áreas comunes dentro del mismo donde fuera

necesario instalar equipamiento para la prestación del Servicio y/o ii) por falta de aprobación u otorgamiento de los permisos municipales que pudieran ser requeridos para realizar las tareas de instalación en la vía pública que fueran necesarias.

3. Responsabilidades del Cliente

Para una correcta instalación del servicio, el Cliente deberá tener en cuenta lo solicitado a continuación:

- Cableado de red desde el sitio donde se encuentra el CPE de la Trama Digital hasta la Central Telefónica.
- El lugar deberá poseer suministro eléctrico al momento de la instalación. Deberán existir tomacorrientes disponibles donde se instalará la Trama Digital, para conectar los equipos provistos por IPLAN.
- Deberán contar con un rack o un espacio adecuado acondicionado para centralizar todo el cableado y equipos de comunicaciones de forma prolija. Preferentemente, el sitio no deberá encontrarse en proceso de remodelación y/o etapa de obra.
- El técnico deberá tener acceso a la terraza del edificio, como a los montantes y/o subsuelo.

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.

4. Propiedad y uso de los equipos

El Cliente reconoce que IPLAN es y continuará siendo durante todo el plazo de vigencia de la prestación de los Servicios titular del dominio de los equipamientos que utilice a los efectos de la prestación de los Servicios ("Equipamiento"). El Cliente como guardián y beneficiario de los Servicios que se prestan con el Equipamiento desde su instalación, tomará todas las medidas de hecho o de derecho, necesarias para evitar cualquier turbación de hecho y/o de derecho sobre el Equipamiento, comunicando a IPLAN cualquier circunstancia que potencialmente pudiera ocasionar u ocasione tal turbación en cuanto llegara a su conocimiento. En atención a lo establecido, IPLAN facturará al Cliente todos aquellos cargos que se originen en el proceso de recuperación y ejercicio del legítimo derecho de dominio sobre el Equipamiento en caso de tal turbación. En caso de robo o hurto del Equipamiento, el Cliente deberá efectuar dentro de las veinticuatro (24) horas de sucedido el siniestro, la denuncia policial, notificar a IPLAN sobre lo sucedido por escrito y adjuntar copia de la denuncia policial. IPLAN tomará las medidas apropiadas para la recuperación del Equipamiento, con cargo al Cliente, quien deberá hacerse asimismo responsable por el costo del Equipamiento.

El Cliente mantendrá completamente visible la leyenda colocada sobre el Equipamiento, señalando al Cliente y a terceros que IPLAN es el propietario del mismo. El Cliente no podrá vender, ceder, rentar u ofrecer como garantía, o disponer en cualquier manera, el Equipamiento o sus partes.

Finalizada la prestación de los Servicios, por cualquier motivo, el Cliente devolverá a IPLAN el Equipamiento en perfecto estado de conservación, dentro del plazo de tres (3) días contados desde la finalización de la prestación de los Servicios, sin que el Cliente tenga derecho a retener el Equipamiento por razón alguna. En caso que el Cliente se niegue a devolver el Equipamiento, el Cliente autoriza a IPLAN a facturarle, de acuerdo al valor vigente de mercado.

5. Límites del Servicio

La seguridad informática en los equipos del Cliente contra intrusos, virus, hackers, etc., es exclusiva responsabilidad del propio Cliente. IPLAN recomienda el uso de programas Antivirus, Firewalls y cualquier software ó hardware vigente y actualizado que evite estos ataques.

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.

El resguardo de la información en los equipos / sistemas del Cliente queda bajo su exclusiva responsabilidad. IPLAN recomienda el uso de software ó hardware para resguardo y respaldo de la información almacenada en los equipos y sistemas del Cliente.

Tanto el hardware como el software que el Cliente decida incorporar luego del Punto Terminal de Red de IPLAN deben estar debidamente homologados, cumplir con las normas técnicas emitidas por la Autoridad de Aplicación en la materia y deberán adecuarse a la tecnología utilizada por IPLAN, todo ello en cumplimiento de la normativa legal y regulatoria vigente en la materia.

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

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 __/__/__