

# Servicios incluidos en Cloud PBX

El termino Cloud PBX se utiliza para describir el servicio de una PBX en la Nube; como cualquier otra PBX (una PBX física) se requiere de mantenimiento, gestión y administración. Es por ello que en el siguiente documento definiremos de manera resumida los servicios que la renta mensual incluye.

## Descripción:

El servicio Cloud PBX se brinda bajo el término "Self-Managed" o "Administrada por el cliente" que es básicamente el concepto de "Software como Servicio" (SaaS) el cual requiere de intervención por parte del cliente que recibe el servicio para la debida gestión y mantenimiento de su PBX.

Al momento de la implementación de su Cloud PBX el técnico encargado estará entregando un documento con credenciales de acceso tanto para la gestión como para la consulta de saldo; deben almacenarse dichas credenciales en un lugar seguro. Si ha extraviado las credenciales de acceso puede solicitarlas al correo [soporte@voxdacomm.com](mailto:soporte@voxdacomm.com) indicando los detalles de su empresa y servicio.

## Excepciones:

El servicio Cloud PBX se puede brindar bajo el término "Fully-Managed" o "Completamente administrada" que es básicamente el concepto de "Plataforma como Servicio" (PaaS) el cual delega a VoxDatacomm, S.A. la intervención para la gestión y mantenimiento de la PBX en servicio. Este tipo de servicio será especificado en el contrato de adquisición y tiene un costo mensual por servicios que es adicional a la renta mensual del PBX.

## Servicios Incluidos (Self-Managed):

Se incluyen como parte de la renta mensual de Cloud PBX los siguientes servicios:

- Software de PBX instalado y ejecutándose en la Nube
- Dirección IP pública para la PBX
- Dominio calificado (FQDN) para la PBX
- Certificado de seguridad SSL para servicios Web y SIP\*
- Alta disponibilidad de los servicios con un 99.9% de nivel de servicio (uptime)
- Actualizaciones de seguridad para el software de PBX
- Inducción inicial para el encargado de la plataforma Cloud PBX por parte del cliente. \*\*

- Dos eventos de soporte técnico mensual en modalidad remota. (máximo de 15 minutos c/u para gestiones de soporte básico como: creación o modificación de extensiones, generación de códigos QR, cambio en comportamiento de llamadas y flujo de las mismas; diagnósticos por fallas de una extensión o dispositivo).

## **Servicios No Incluidos (Self-Managed):**

NO se incluyen como parte de la renta mensual de Cloud PBX los siguientes servicios:

- Carga, descarga, modificación o eliminación de archivos de audio para IVR o archivos de grabación de llamadas
- Soporte técnico directo a usuarios de extensiones o soporte técnico de teléfonos o dispositivos móviles
- Soporte técnico con proveedores de telefonía Nacional (PSTN)
- Inducciones, capacitaciones o cualquier transferencia de conocimientos a administradores o usuarios de extensiones
- Cualquier otro servicio NO especificado en los servicios incluidos en la renta mensual.

## **Servicios incluidos en excepción (fully-managed):**

Se incluyen los servicios básicos incluidos de instancias self-managed, más los siguientes servicios:

- Eventos de soporte técnico mensual ilimitados, con un máximo de horas establecidas en el contrato de soporte.
- Creación, modificación, eliminación de extensiones o configuraciones de extensiones
- Carga, descarga, modificación o eliminación de archivos de audio para IVR o archivos de grabación de llamadas
- Cambios en comportamiento de llamadas, flujo de llamadas general, grupos de timbrado y comportamientos por horario
- Soporte técnico con proveedores de telefonía Nacional en Guatemala (PSTN de Claro/Tigo)

\* Aplican restricciones acorde a plataforma PBX. \*\* Inducción a plataforma se brinda una sola vez al momento de entregar credenciales de acceso y vínculo web.

Nos reservamos el derecho a notificación ante la modificación de los términos, cobertura o servicios a incluir en la renta mensual de Cloud PBX. El servicio es sin contrato de permanencia por lo que:

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud PBX de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones de los servicios aquí descritos.