

Términos y condiciones de servicios Cloud PBX

El servicio de Cloud PBX se presta bajo un esquema de facturación mensual prepago, en el que no existe un compromiso de permanencia por parte del cliente, ya que el mismo puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo “Cancelación de servicio”. Este documento aplica a plataformas de *.pbx-virtual.com y *.voxdata.cloud.

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con la red de telefonía nacional guatemalteca a cualquier cliente residente en el país de Guatemala. Por regulaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala está terminantemente prohibido proveer servicios Cloud PBX a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

En Guatemala:

El servicio de Cloud PBX lleva relación directa con un número de 8 dígitos asignado por el proveedor de servicios que Vox Datacomm, S.A. ha elegido para la interconexión con la red de telefonía nacional guatemalteca (PSTN); el número asignado pertenece solo y únicamente al proveedor de telefonía inscrito debidamente en la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala y a quien la misma (SIT) ha asignado y autorizado bajo un rango de numeración.

El cliente final o quien contrata el servicio de Cloud PBX no es propietario de la numeración y tampoco estará en la facultad de solicitar los números para uso propio. Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por los cambios que puedan surgir y que sean ordenados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala en cuanto a la numeración y limitantes de la misma.

Fuera de Guatemala:

El servicio de Cloud PBX se presta únicamente para empresas inscritas legalmente y con operaciones en Guatemala; NO se brindan servicios de Cloud PBX a empresas sin operaciones en el territorio Guatemalteco.

Facturación y forma de pago:

El servicio mensual de Cloud PBX se presta bajo la modalidad “Prepago”. El modo prepago se establece derivado que no existe un contrato de compromiso firmado por ambas partes. El servicio mensual de Cloud PBX se facturará en un promedio de 10 días hábiles previo al inicio del siguiente ciclo prepago y la factura debe ser cancelada a mas tardar el 1er día del ciclo facturado; de lo

contrario el servicio se suspenderá automáticamente pudiendo incurrir así en costos administrativos por reconexión del servicio.

El servicio de Cloud PBX se dará por terminado completamente una vez transcurridos 15 días sin haberse recibido el pago o abono a la cuenta y los números de teléfono asignados a la cuenta quedarán disponibles para uso/asignación en otras cuentas de Cloud PBX. **El costo de reactivación** para una cuenta inactiva será el equivalente a la cuota de instalación vigente para el plan contratado.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud PBX se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad prepaga para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.
- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección “Términos y Condiciones” de este documento.
- Al utilizar los números asignados para llamadas masivas de publicidad con operadora automática.
- Al utilizar los números para infringir una o varias leyes vigentes en la República de Guatemala.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá en la Cloud PBX bajo ningún motivo:

1. Realizar uso de la numeración asignada para lanzar campañas masivas o automatizadas para lanzamiento de publicidad.
2. Realizar uso de la numeración asignada para fines políticos o aquellos que por intereses políticos estén relacionados.
3. Hacer uso de la plataforma para violar o incitar a violar la constitución política de la República de Guatemala.
4. Revender el servicio Cloud PBX a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o internacional.
5. Utilizar la numeración asignada fuera del territorio Guatemalteco a no ser que su empresa tenga registradas e inscritas Legalmente sedes y/o sucursales y/o representaciones extranjeras.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud PBX que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software PBX" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud PBX bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio" (PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la PBX según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud PBX NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud PBX visite el siguiente link: [AQUÍ](#).

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud PBX se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- Almacenar las contraseñas en un lugar seguro y no en archivos de texto plano, para evitar que caigan en manos ajenas.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la telefonía o informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas.
- Utilizar contraseñas robustas para cada extensión o cuenta SIP creada en la plataforma Cloud PBX.

- Utilizar menús IVR con limitaciones a planes de marcado interno y bloqueo de marcado externo (PSTN).
- Utilizar cuartos de conferencia con limitaciones a planes de marcado interno (bloqueo de PSTN)
- NO Almacenar las contraseñas de la administración Web de la PBX en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- NO Almacenar las contraseñas de las extensiones a cuentas SIP en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la extensión contenida en la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada computadora que esté utilizando un softphone, para evitar así que la computadora pueda ser vulnerada y por lo tanto se obtenga acceso a la PBX por medio de la extensión configurada en el softphone.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada dispositivo móvil o smartphone que esté utilizando un softphone, para evitar así que el dispositivo pueda ser vulnerado y por lo tanto se obtenga acceso a la PBX por medio de la extensión configurada en el softphone.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud PBX. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado.

Cloud PBX Híbrida (Cloud + PBX física):

Se denomina Cloud PBX Híbrida cuando el cliente utiliza el Cloud PBX únicamente como troncal para consumo de minutos (hacia la PSTN) en su propia PBX (PBX física). Para este escenario se recomienda establecer políticas de seguridad en su PBX para evitar vulnerabilidades, tomando las recomendaciones antes descritas como mínimas y así reducir las probabilidades de explotación de servicios mediante vulnerabilidades de su plataforma.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud PBX. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma y podrá consultar en todo momento los reportes de llamadas y consumos que se tienen vigentes de forma mensual.

NOTA: Si no está seguro de que se cumplen las recomendaciones mínimas de seguridad en su PBX, se recomienda solicitar al encargado de cuenta que asigne un límite de crédito a su cuenta, como medida de prevención ante vulnerabilidades que en su PBX o sistema puedan existir y que representen un riesgo de explotación.

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud PBX Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a plantas telefónicas PBX utilizando el servicio Cloud PBX como troncal IP o troncal hacia la red PSTN guatemalteca. (Modo Híbrido).
2. Configurar equipos, teléfonos o plantas telefónicas para hacer uso del servicio Cloud PBX, es responsabilidad del cliente la configuración de estos o la contratación de servicios de configuración de estos.
3. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las extensiones, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
4. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
5. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
6. Cubrir gastos o consumos de minutos de voz si la plataforma Cloud PBX, PBX Híbrida o las credenciales de algunas de estas plataformas han sido vulneradas en términos de seguridad y han sido utilizadas por terceras personas.
7. Acumular para el próximo ciclo de facturación los minutos NO utilizados durante el mes por parte del cliente; minutos que son definidos en cantidad acorde al plan de servicios elegido. El servicio es Post-Pago y no se gozan beneficios de acumulación de minutos u otros.
8. Brindar soporte técnico para resolución de problemas de transporte de datos (enlaces de datos e internet). Vox Datacomm solo garantiza la disponibilidad de la instancia en la nube pero el transporte de datos hacia la misma es responsabilidad completa del cliente final.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de telefonía prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdatacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

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

Revision #14

Created 21 March 2022 19:01:51 by Eduardo Mejia

Updated 18 November 2024 22:04:46 by Eduardo Mejia