IberVoIP

La voz sobre protocolo de Internet, llamada VoIP o Telefonía IP, es una tecnología que hace que la señal de voz viaje a través de Internet, empleando el protocolo IP (Internet Protocol). Se envía la señal de voz en forma digital en paquetes en lugar de enviarla en forma de circuitos, como se hace convencionalmente.
Permite un ahorro ya que hace un uso más eficaz de la red, que transporta tanto voz como datos, llamadas gratis, movilidad de usuarios, centralitas virtuales, control de llamadas y gastos, operadoras automáticas.
IberVoip es una plataforma de telefonía, una centralita de voz que permite realizar las funciones normales, recibir, realizar llamadas y aporta las ventajas de una estructura completamente digital y administrable.

Características

	IberVoIP Individual	IberVoIP Oficina	IberVoIP Despacho	IberVoIP PYME
Mensual	3 €	9 €	27 €	72 €
Extensiones telefónicas	1	3	10	30
Canales	2	3	5	8
Extensión cola	-	1	1	1
Extensión consulta de buzón	1	1	1	1
Espacio buzón de voz	3MB	3MB	10MB	10MB
Espacio grabación de llamadas	10MB	30MB	40MB	50MB
Espacio fax	1MB	1MB	1MB	1MB
Extensión IVR	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar

Impuestos indirectos no incluidos.

Parque empresarial Zuatzu Edificio Easo, 2º
20018 San Sebastián
María Tubau, 8 4ª planta
28050 Madrid

www.ibercom.es
comercial@ibercom.com
tel. 902 200 265
fax. 902 197 186

Servicios adicionales

Servicio	Alta	Mensual
Extensión telefónica	-	3 €
Extensión IVR	-	12 €
Extensión cola	-	12 €
Extensión voicemail	-	12 €
Extensión conferencia	-	12 €
Espacio adicional 10MB	-	1 €
Enmascaramiento de origen	60 €	-
Número portado	10 €	-
Numeración internacional	Numeración internacional	Numeración internacional

Impuestos indirectos no incluidos.

Servicios adicionales

En todos los servicios de IberVoIP se incluye un panel de control al que se puede acceder vía web desde el que se administra el usuario y se gestionan las extensiones.

Nuestros Servicios Ibervoip incluyen como mínimo, de forma gratuita, un número geográfico del rango de Ibercom, que será de tipo vocal nómada, dependiendo de la provincia. Así mismo, puedes mantener tu numeración actual, portándola hacia Ibercom.

Descubre las ventajas de la IberVoIP
Codigo QR

Parque empresarial Zuatzu Edificio Easo, 2º
20018 San Sebastián
María Tubau, 8 4ª planta
28050 Madrid

www.ibercom.es
comercial@ibercom.com
tel. 902 200 265
fax. 902 197 186

Definiciones

Extensión telefónica
Las extensiones telefónicas permiten usar la plataforma de voip como un teléfono normal, recibiendo y realizando llamadas.
Se pueden contratar extensiones adicionales de una en una en caso de necesitarlas hasta un máximo de cien por cada servicio contratado.

Canales
Los canales son el número de llamadas concurrentes que se pueden realizar a la vez, es decir, el número de llamadas, tanto entrantes como salientes que pueden realizarse en un mismo momento.

Extensión tipo cola
La extensión tipo cola se puede asociar a un número público y permite gestionar las llamadas entrantes con funciones de cola a través del panel de control. Se pueden establecer funciones tipo call-center, llamadas entrantes para un grupo de usuarios, que todos puedan descolgar a la vez, crear una configuración propia.

Extensiones para consulta de buzón
El buzón de voz incluye un espacio que se puede configurar desde el panel de control y en él se pueden dejar mensajes que se guardan en formato de archivo de audio.
El mensaje que se recibe se puede escuchar tanto desde el teléfono como desde el ordenador a través del panel de control. Se puede configurar también para recibirlo por correo electrónico como fichero adjunto.
Se puede contratar más espacio en tramos de 10MB en caso de necesitarlos.

Extensión para IVR
La extensión IVR permite configurar una operadora automática para filtrar las llamadas entrantes redireccionándolas a la extensión que necesites.
Se administra desde el panel de control o desde el teclado del teléfono y se incluye un espacio para sonidos que pueden ser creados por el usuario.
Se pueden contratar extensiones adicionales de una en una y también espacio adicional, en tramos de 10MB, para los sonidos de la operadora en caso de necesitarlo.

Extensión para voicemail
La extensión Voicemail permite configurar un buzón de voz que es accesible desde un número público y al que accedemos una vez indicada nuestra extensión y nuestra contraseña para poder escuchar los mensajes. Se administra desde el panel de control.

Extensión para conferencia
Este tipo de extensión permite establecer conferencias a las que se puede acceder por parte de los usuarios llamando a un número público. Se administra desde el panel de control y los usuarios son admitidos sabiendo la contraseña que se le asigna a la extensión.

Espacio para grabación de llamadas
Se incluye en el servicio un espacio para grabar las llamadas, que es configurable desde el panel de control y se puede activar con una combinación de teclas desde el teléfono.
La conversación se guarda en forma de fichero de audio en el buzón de cada usuario.
Se puede contratar más espacio en tramos de 10MB en caso de necesitarlos.

Espacio para faxes
Se incluye un espacio en el servicio para recibir y almacenar faxes, se puede configurar desde el panel de control para que transforme el fax en formato PDF y que lo envíe a la dirección de correo electrónico que queramos.
En caso de que un fax exceda del espacio incluido, no se corta y se facturará automáticamente el espacio necesario que exceda.
Se puede contratar más espacio en tramos de 10MB en caso de necesitarlos.

Espacio para buzón de voz
Se incluye en el servicio un espacio para grabar mensajes en el buzón de voz, que es configurable desde el panel de control. La conversación se guarda en forma de fichero de audio y se puede acceder al buzón a través de una combinación de teclas desde el teléfono o consultarlo desde el panel de control. También se puede configurar para que lo envíes a una dirección de correo electrónico.
Se puede contratar más espacio en tramos de 10MB en caso de necesitarlos.

Enmascaramiento de origen

El servicio de enmascaramiento presenta un único número geográfico del rango de Ibercom en todas tus llamadas independiente mente de la extensión que esté llamando, así los números de los empleados siguen siendo privados.
El servicio de enmascaramiento consiste en que la llamada realizada por un número geográfico se modifique (enmascare) y se muestre como otro número geográfico del rango de Ibercom.
El servicio se aplica a todas las extensiones del servicio de IberVoIp al que está asociado el servicio de enmascaramiento.

Número portado

La portabilidad le permite traer con Ibercom numeración que ya disponga, ya sea de un primario de voz o de una línea RTB o RDSI. De esta manera se podrá conservar toda la numeración telefónica que tenga en las líneas de telefonía fija. Ibercom se encarga de gestionar todo el proceso de portabilidad de la numeración telefónica. Queda excluida, según normativa actual vigente, la portabilidad de numeración vocal nómada.

Parque empresarial Zuatzu Edificio Easo, 2º
20018 San Sebastián
María Tubau, 8 4ª planta
28050 Madrid

www.ibercom.es
comercial@ibercom.com
tel. 902 200 265
fax. 902 197 186

Condiciones particulares del servicio

El contrato se celebra entre World Wide Web Ibercom, S.A. sita en el Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo 2º planta San Sebastián, con C.I.F. A-20609459 (en adelante Ibercom), y Vd. El cliente (en adelante EL CLIENTE)
Los Servicios se rigen en primer lugar y por encima de cualquier otro contrato o documento firmado o aceptado entre ambas partes, por las CONDICIONES GENERALES y todas las clausulas que le preceden y que se incluyen en el documento denominado CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO (Condiciones Generales)
Para todo lo que no se contemple en este documento Condiciones Particulares del servicio, IBERCOM pone a disposición del CLIENTE el CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO (Condiciones Generales), la Política de Aceptación de Uso (PAU), la Política de Privacidad de Ibercom (PPI) y el Copyright.

1. **Objeto.** El objeto del presente contrato que se celebra entre ambas partes, es la estipulación de las condiciones que regulan el servicio que se titula en este contrato.

2. **Descripción general del servicio.** El servicio se basa en la utilización de tecnología de voz sobre IP y la conmutación de paquetes, la cual permite finalmente el establecimiento de comunicaciones de voz y de tipo multimedia, siendo soporte de las mismas una red de tipo IP.
   El servicio es independiente y diferenciado con respecto a la prestación del servicio de telefonía básica (STB), basándose en una infraestructura separada y siendo compatible con el mismo, sin tener un valor sustitutivo respecto al mencionado servicio.

3. **Precios.** El Cliente pagará el precio del servicio resultante de la aplicación de las tarifas vigentes en cada momento para cada tipo de servicio. IBERCOM podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán notificadas al Cliente por cualquier medio, publicándolo en la web de IBERCOM, etc. Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

4. **Depósito.** IBERCOM podrá exigir en cualquier momento, al Cliente, la constitución de un depósito de garantía. El depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del Cliente. El requerimiento de constitución del depósito se hará por cualquier medio que deje constancia de la recepción por el Cliente, con una antelación mínima de quince días a su constitución.

5. **Condiciones para la prestación del servicio.** El cliente deberá disponer de servicio de banda ancha, proporcionada por IBERCOM o por otro operador y del equipamiento o terminales adecuados, con las características que se detallan en la hoja de servicio correspondiente. Igualmente, EL CLIENTE podrá utilizar el servicio a través de un equipo informático en el que se instale un software específicamente proporcionado por IBERCOM. En caso de que EL CLIENTE utilice el servicio mediante un software diferente al indicado en el párrafo anterior, IBERCOM declinará cualquier responsabilidad respecto a la efectiva disponibilidad del SERVICIO. En todo caso, nunca podrá considerarse como parte del servicio el equipo informático del cliente, en el que finalmente se instale el software para la utilización del servicio de comunicaciones de voz sobre IP. Se incluye la posibilidad de utilizar servicios de transmisión de FAX si así se especifica en la hoja de servicio, pudiendo este extremo depender del equipamiento y/o software finalmente utilizado por EL CLIENTE. Queda excluido todo servicio de transmisión de datos que utilice la numeración telefónica para ser proporcionado, como por ejemplo SMS, Datáfono, acceso Internet, etc. a menos que se especifique de otro modo en la hoja de servicio.

   5.1 Cobertura del servicio. La efectiva puesta en marcha y contratación del servicio está sometida a la disponibilidad técnica para dicha prestación. IBERCOM confirmará al cliente dicha viabilidad antes de poder ser facturado por primera vez.

   5.2 Portabilidad. Nuestros Servicios de telefonía IP, incluyen de forma gratuita un número geográfico, de tipo vocal nómada, dependiendo de la provincia. Ibercom se encarga de gestionar todo el proceso de portabilidad de la numeración telefónica. Queda excluida, según normativa actual vigente (Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre), la portabilidad de numeración vocal nómada.

6. **Calidad y disponibilidad del servicio.** Debido a que la prestación del SERVICIO se va a realizar sobre un acceso de tecnología de banda ancha, la no disponibilidad o el mal funcionamiento del mismo por causas diversas, afectará en igual medida a su correcto funcionamiento, en dichas circunstancias por tanto, IBERCOM no podría garantizar su disponibilidad. De la misma forma, al utilizarse la tecnología IP como base de las comunicaciones prestadas, en las circunstancias en las que se produzca una saturación de la red soporte del SERVICIO, pueden darse situaciones de latencia en el establecimiento de las comunicaciones, así como cierta disminución de la calidad auditiva de las comunicaciones o efectos de eco. IBERCOM no puede garantizar la disponibilidad del Servicio sin se detecta algún fallo que sea imputable al suministro eléctrico, que utilicen los terminales o equipos utilizados para dicho SERVICIO. IBERCOM advierte que todos los fallos imputables a dicho suministro eléctrico podrían en ocasiones resultar en una desconfiguración de los terminales y equipamientos que permiten la prestación del SERVICIO, en ese caso, EL CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamientos utilizados para el SERVICIO o, en su lugar, pedir una intervención a IBERCOM con el mismo objetivo, que puede ser facturada según las tarifas vigentes.

   6.1 Si IBERCOM provee el acceso a banda ancha. La disponibilidad del servicio vendrá establecida, por las Condiciones Particulares del Servicio de acceso contratado.

7. **Uso del servicio.** Queda prohibida de forma expresa la reventa o comercialización del SERVICIO, en todas o partes de sus prestaciones y ventajas, a terceros ajenos al titular del contrato, a menos que eso sea expresado de otro modo en los modos y formas regulados y que se consideren competentes.
   El CLIENTE tendrá que asegurar y responsabilizarse de custodiar debidamente los códigos y password facilitados y a responder por un uso fraudulento de los mismos.
   a. El CLIENTE asume que IBERCOM es el único responsable de cualquier uso que se haga del nombre de usuario y contraseña

facilitados y del servicio en sí, y por tanto habrá de responder por el tráfico cursado mediante el mismo, así como de los costes, daños y perjuicios causados a IBERCOM y/o a terceros por su uso normal o anormal. IBERCOM recomienda que la contraseña sea modificada periódicamente así como que sea custodiada con la mayor seguridad y confidencialidad. Asimismo también recomienda que el CLIENTE instale antivirus y sistemas de protección de entrada de hackers y que los mantenga actualizados. En cualquier caso, EL CLIENTE en todo momento es responsable del uso de esas claves y se compromete a mantenerlas en secreto y, en su caso, comunicar en el menor tiempo posible la pérdida o robo de las mismas, para su bloqueo y restitución.

b. El CLIENTE será responsable por el uso no autorizado del Servicio que pueda realizar un tercero con fines maliciosos o fraudulentos. Las consecuencias de este uso no autorizado puede generar degradaciones del servicio, cargos económicos por consumos, o incluso implicaciones penales por hechos delictivos realizados al amparo del uso fraudulento de sus líneas y/o sistemas informáticos y, en cualquier caso, evitables molestias para el usuario final cuya responsabilidad será en todo caso, del CLIENTE a quien se recomienda adoptar en la red interior de su empresa, las medidas técnicas apropiadas para evitar accesos indeseados a la misma.

Por tanto, IBERCOM no se hace responsable en ningún caso de ningún daño que se pudiera causar a un tercero o a sus propios clientes como consecuencia del uso ilegal o inadecuado del mismo, ni como consecuencia de cualquier actuación de hacking o uso fraudulento.
El incumplimiento de las recomendaciones establecidas en la presente clausula se considerarán como uso negligente del Servicio por parte del CLIENTE.

8. **Seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.** IBERCOM pondrá los medios que se exigen legalmente para que esté garantizado el secreto de las comunicaciones de voz sobre telefonía IP que puedan ser parte del tráfico de ola red utilizada. Sin embargo, IBERCOM, declina toda responsabilidad que se pueda derivar del uso de las conversaciones telefónicas, de toda acción que u omisión no imputable a IBERCOM que pueda quebrantar el secreto de las telecomunicaciones. Asimismo, IBERCOM recuerda que no se pueden grabar conversaciones telefónicas sin el consentimiento y previo aviso al interlocutor afectado.

9. **Sobre el acceso a número de emergencia y Roaming (itinerancia).** EL SERVICIO puede utilizarse en un lugar diferente del domicilio del titular del contrato, con tal de que sean respetadas las condiciones, obligaciones y formas descritas en este contrato y en la hoja de servicio. En el momento de la contratación, EL CLIENTE declarará en el contrato de prestación de servicios telefónicos el municipio al que se asigne cada número. El SERVICIO permite el acceso gratuito a los servicios de emergencia 112, asociado al domicilio de instalación del usuario, encaminándose la llamada al centro de atención que corresponda. No obstante, y debido a razones meramente técnicas, si EL CLIENTE utiliza el servicio desde una localización diferente de la identificada por los números geográficos asignados o a través de numeración nómada, IBERCOM no puede garantizar el acceso a números cortos y al servicio de emergencia 112 y similares. IBERCOM recomienda a EL CLIENTE, que el acceso a números cortos, tales como los de emergencia, sea realizado siempre mediante línea de telefonía básica.

IBERCOM, pone a disposición de EL CLIENTE el servicio adicional de localización de "Orígenes" por código INE (Código de Municipio establecido por el Instituto Nacional De Estadística), que permitiría la localización de dichos orígenes en caso de que se realizaran llamadas a números cortos desde los éstos. La activación de este servicio conlleva que EL CLIENTE que solicita este servicio de localización de orígenes asume toda responsabilidad sobre la asignación, actualización y gestión los códigos INE de sus orígenes. IBERCOM no se hace responsable de los daños y perjuicios que pudiera sufrir EL CLIENTE debido a la falta de actualización y asignación del código INE, que genere indisponibilidad de acceso al número corto, de emergencia 112 o localización errónea del origen.

La incorporación de esta facilidad técnica en el servicio prestado no supone modificación de las condiciones pactadas, que seguirán siendo las vigentes actualmente.

10. **Duración, modificaciones y resolución.** El Contrato tendrá una duración de un (1) año, independientemente de la forma de pago elegida (mensual, trimestral o anual), salvo duraciones especificas pactadas y aceptadas por EL CLIENTE, detalladas en el campo de Observaciones Generales del Presupuesto/Factura Pro-forma enviado. Este al año será renovable de forma automática si ninguna de las partes lo denuncia con al menos 2 días de antelación a la expiración del Mismo.

11. **Nulidad.** Si cualquier clausula de estas Condiciones particulares del Servicio, fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

12. **Ley aplicable.** Para cualquier discrepancia en el acuerdo, las partes se someten de forma voluntarias a los tribunales de san Sebastián, Guipuzcoa. El contrato y su ejecución se regirán por la Ley Española.

13. **Condiciones para la prestación del servicio.** El cliente manifiesta que es el titular de la numeración de cabecera que solicita, y por tanto es el único responsable de los daños y/o perjuicios que puedan surgir en caso contrario, así como del uso que haga de la misma.
El cliente informará a IBERCOM inmediatamente en caso de que deje de ser titular de alguno de los números solicitados como números de cabecera.
El cliente se compromete a controlar la numeración y a utilizarla en la forma establecida en la regulación vigente.
El cliente acreditará documentalmente la titularidad de dicha numeración en el plazo de 24 horas en el caso de que IBERCOM así se lo solicite.