

**Descripción y alcance del servicio**

**Telefonía Cloud IPLAN**

**Anexo: Servicios opcionales**

## 1. Servicios opcionales para Telefonía Cloud IPLAN

El Cliente puede solicitar que IPLAN tome parte en el proceso de alta del servicio Telefonía Cloud IPLAN, con el objetivo de asegurar la satisfacción del Cliente en todas las etapas del proyecto.

Para una mejor organización, IPLAN ha dividido las etapas del proyecto en dos instancias: Implementación y Capacitación. Cada una de estas etapas tiene un objetivo y alcance específico, que será cotizado por IPLAN en forma individual o conjunta dependiendo los requerimientos del Cliente.

### 1.1. Implementación

Se solicitará al Cliente la provisión de la información necesaria para efectuar la configuración requerida. El tiempo de espera para el envío de dicha información será de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día en el cual los especialistas de IPLAN envían el requerimiento de información sobre la configuración necesaria, cumplido ese plazo sin que el Cliente hubiera enviado la información necesaria se considerará que el Cliente no ha cumplido con sus obligaciones, se cancelará la orden de instalación y la contratación del Servicio quedará sin efecto.

A partir del día en que el Cliente envía la información completa, IPLAN dispone de 5 (cinco) días hábiles para realizar las configuraciones solicitadas. Sin embargo, IPLAN se reserva el derecho de prorrogar dicho plazo según la extensión y complejidad de las tareas solicitadas por el Cliente, informando al mismo con la debida antelación según sea correspondiente.

El proceso de implementación consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por IPLAN. Las mismas pueden ser combinadas acorde a la necesidad del Cliente:

#### 1.1.1. Configuración por Interno

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Asignación de los internos a cada usuario	IPLAN	Internos configurados	El cliente deberá enviar un listado con nombre, apellido, email, interno y departamento de la persona a la que se debe asignar cada interno.
Elección del Plan de llamadas	IPLAN	Restricciones configuradas	El cliente deberá definir las llamadas entrantes/salientes permitidas y las restricciones a nivel interno, en el caso que existan.
Correo de voz	IPLAN	Función configurada	El cliente deberá enviar un listado con las contraseñas de acceso al Correo de voz.
Desvíos de llamadas	IPLAN	Función configurada	El cliente deberá enviar un listado con interno y posibles desvíos (Incondicional, Ocupado, no Contesta o no Disponible)
Notificación al email	IPLAN	Función configurada	El cliente deberá enviar un listado con interno e email.
Llamada en espera	IPLAN	Función configurada	El cliente deberá enviar un listado de los internos que deberán tener activada la funcionalidad.

Ocultar ID	IPLAN	Función configurada	El cliente deberá enviar un listado de los internos que deberán tener activada la funcionalidad.
Captación de llamadas	IPLAN	Grupo de captura configurado	El cliente deberá enviar el listado de internos que serán parte del grupo de captación.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente.

### 1.1.2. Configuración de la Agenda de Contactos

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Importar Agenda de contactos	IPLAN	Agenda de contactos compartida	El cliente deberá enviar un listado de teléfonos externos y nombres asociados que se quiere tener en la agenda compartida del grupo.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente.

### 1.1.3. Configuración del IVR

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Árbol IVR de horario laboral y no laboral	IPLAN	Árbol IVR configurado	El cliente deberá definir los horarios laboral y no laboral y las excepciones necesarias a contemplar como feriados. Para ambos casos, enviar un listado con las derivaciones (internas, externas, a otro IVR o grupo de atención) que se deben realizar en base a los dígitos ingresados (0-9 * #). En cada opción se deberá definir la Acción (c/s instrucciones de voz, por interno,

			etc.). Enviar audio en formato definido (.wav) para ambos casos.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente.

#### 1.1.4. Configuración del Grupo de atención

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Política de encolado de llamadas	IPLAN	Grupo de atención configurado	El cliente deberá definir la política para el encolado de llamadas (Circular, Regular, Simultaneo, Uniforme o Distribución), los internos que serán parte del Grupo de Atención, la cantidad de "rings" para pasar al siguiente agente y el número al que se deberá realizar el Desborde, en caso de existir.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente.

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro de la etapa de implementación del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

## 1.2. Capacitación

El proceso de capacitación consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por IPLAN:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Capacitación personalizada al Cliente: usuarios	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre Telefonía Cloud IPLAN	Se relevará con el Cliente la necesidad de entrenamiento para los usuarios, se coordinará la cantidad de horas de capacitación y personas a asistir, así como las fechas y lugar de dictado de las mismas.
Capacitación personalizada al Cliente: administradores	IPLAN	Capacitación y material de soporte para administradores sobre Telefonía Cloud IPLAN	Se relevará con el Cliente la necesidad de entrenamiento para los administradores, se coordinará la cantidad de horas de capacitación y personas a asistir, así como las fechas y lugar de dictado de las mismas.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente.

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro de la etapa de capacitación del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

**Ante cualquier duda y/o consulta comuníquese con el centro de Atención al Cliente al 0800-345-0000 o ingrese a [www.iplan.com.ar](http://www.iplan.com.ar) para conocer otros canales de comunicación.**

.....  
Firma del Cliente

.....  
Aclaración

FECHA \_\_/\_\_/\_\_