

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) **OIGAA Meeting**

ÍNDICE

1. Introducción
2. Definiciones
 - 2.1. Cliente
 - 2.2. Disponibilidad
 - 2.3. Horario laboral
 - 2.4. Cuota mensual total
 - 2.5. Tiempo de respuesta
3. Definición del producto
4. Provisión e Instalación
5. Garantía de disponibilidad
6. Soporte y Mantenimiento
 - 6.1. Servicio de atención al Cliente
 - 6.1.1. Tiempo de Respuesta
 - 6.1.2. Web de Soporte
 - 6.2. Presencia en domicilio de cliente
 - 6.3. Consultas técnicas o comerciales sobre el producto
 - 6.4. Resolución de consultas o dudas para la ejecución de una videoconferencia
 - 6.5. Gestión de clave de acceso
 - 6.6. Aplicación de OIGAA Meeting para dispositivos Smartphone o Tablet
 - 6.7. Acceso telefónico a la sala de conferencias
 - 6.8. Consultas sobre funcionamiento
 - 6.9. Consultas y cambios administrativos
 - 6.10. Resolución de incidencias
 - 6.11. Incidencias de Hardware
 - 6.12. Incidencias de Software
 - 6.13. Incidencias de audio o vídeo
 - 6.14. Cambios de configuración OIGAA Meeting Equipos
 - 6.14.1. Uso del usuario asociado a un OIGAA Meeting Equipos en otro equipo
 - 6.14.2. Reubicación del equipo
 - 6.14.3. Instalación de software adicional
 - 6.14.4. Conexión de cámaras o micrófonos externos
 - 6.14.5. Conexión a monitores externos
 - 6.15. Soporte en el uso y configuración de las aplicaciones de OIGAA Meeting
7. Servicios Adicionales
 - 7.1. Soporte de Organización/Asistencia
 - 7.2. Sesión de más participantes por sala
 - 7.3. WebCast y grabación

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

1. Introducción

El presente documento de acuerdo de nivel de servicio (SLA), detalla los objetivos de calidad que VozTelecom desea ofrecer a sus clientes de OIGAA Meeting, así como los correspondientes niveles de compensación en caso de incumplimiento de los valores comprometidos.

2. Definiciones

2.1. Cliente

Se entiende como cliente la empresa que ha firmado el contrato con VozTelecom y que hará uso del servicio OIGAA Meeting

2.2. Disponibilidad

Para los cálculos de disponibilidad utilizaremos la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Total horas del mes} - \text{Total horas de no disponibilidad del mes}}{\text{Total horas del mes}} * 100$$

Se considera que un mes tiene 31 días hábiles y que cada día tiene 24 horas.

Los tiempos de no disponibilidad empezarán a contar desde que el cliente comunica la incidencia a VozTelecom, VozTelecom hace las comprobaciones correspondientes y le asigna un número de incidencia.

2.3. Horario laboral

De lunes a viernes de 9:00h a 21:00h CET (Central European Time - Franja Horaria de Europa Central)

2.4. Cuota mensual total

Se define la cuota mensual total como el importe fijo que el cliente paga de forma recurrente por los servicios contratados.

2.5. Tiempo de respuesta

El tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de VozTelecom.

3. Definición del producto

OIGAA Meeting, el servicio de videoconferencia profesional 100% flexible.

El servicio se ofrece en diversas modalidades, de conformidad con la Oferta Comercial específica para cada una de ellas, que se encuentra disponible en la página web de VozTelecom (www.voztele.com).

4. Provisión e Instalación

VozTelecom garantiza la puesta en disposición del servicio al cliente desde la fecha de firma del contrato de "Prestación del servicio" hasta la fecha de instalación del servicio. Si la fecha puesta en disposición del servicio se viera aumentada a las cifras que se detallan en la tabla que se describe a continuación, el cliente tendrá derecho a reclamar una compensación al final del mes del total de los servicios afectados.

VozTelecom tiene como objetivo entregar el servicio en menos de 30 días naturales.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) **OIGAA Meeting**

Esta garantía no cubre los retrasos ocasionados por causas ajenas a VozTelecom o sus instaladores, como los que se detallan a continuación:

- VozTelecom pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o que sean debidos a la actuación de terceros.
- El Cliente ha solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- VozTelecom no puede acceder a las instalaciones / equipos del cliente en la fecha y hora acordados por ambas partes.
- El Cliente entrega la información necesaria para la definición e implementación del servicio fuera de los plazos establecidos en el contrato y/o en el documento de requerimientos aprobado por ambas partes.

Esta garantía de puesta a disposición del servicio es válida en caso de instalación por parte de VozTelecom. En caso de venta a través de integrador, la garantía válida es la acordada con éste.

Tabla de compensación:

Días laborables de retraso	Compensación
De 5 a 10	5% de la cuota de alta
De 10 a 15	10% de la cuota de alta
A partir de 15	15% de la cuota de alta

5. Garantía de disponibilidad

VozTelecom garantiza una disponibilidad del servicio de OIGAA Meeting de al menos el 99% mensual. Estas garantías no cubren las interrupciones debidas a:

- Fallos en equipos instalados en casa del cliente o equipos del cliente
- Fallos en la red local del cliente
- Fallo en la red de acceso (xDSL, FO, EFM) de conexión del servicio
- Cualquier acto u omisión del cliente o un tercero (incluyendo negligencia o conducta deliberada del cliente incluyendo el no cumplimiento por parte del cliente de los procesos y procedimientos acordados.

En caso que VozTelecom no cumpla los objetivos de Disponibilidad del servicio de OIGAA Meeting, el Cliente tendrá derecho a recibir la siguiente compensación:

Hora de indisponibilidad	Compensación
Por cada 4 horas de indisponibilidad del servicio una vez rebasada la disponibilidad mínima del 99%	5% de la cuota mensual, hasta un máximo del 25%

6. Soporte y Mantenimiento

Se define a continuación el nivel de servicio ofrecido por el mantenimiento básico del producto OIGAA Meeting. Este se compone de:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) **OIGAA Meeting**

- Servicio de atención al cliente
- Presencia en domicilio de cliente
- Consultas técnicas
- Consultas de funcionamiento
- Consultas y cambios administrativos
- Resolución de incidencias
- Cambios de configuración
- Configuraciones nuevas
- Aplicaciones

6.1. Servicio de atención al Cliente

VozTelecom ofrece un servicio de atención al cliente para atender:

1. Consultas técnicas
2. Consultas de funcionamiento
3. Consultas comerciales
4. Consultas y cambios administrativos
5. Incidencias de servicio
6. Cambios de configuración
7. Configuraciones nuevas
8. Consultas sobre aplicaciones de Meeting

El cliente podrá contactar con el servicio de atención al cliente mediante:

Medio	Disponibilidad
Atención telefónica al número 902360305	Lunes a Viernes de 8:00 a 22:00 (incluidos festivos) Sábados y Domingos de 9:00 a 19:00 (incluidos festivos)
Atención por correo electrónico soporte@voztele.com	Lunes a Viernes de 8:00 a 22:00 (incluidos festivos) Sábados y Domingos de 9:00 a 19:00 (incluidos festivos)

6.1.1. Tiempo de Respuesta

Tiempo de respuesta válido en caso de notificación de la incidencia/consulta directamente a VozTelecom

El tiempo de respuesta es de 4 horas. Las incidencias notificadas a partir de las 20:00 podrán ser atendidas a partir del siguiente día laborable.

Cobertura horaria de los técnicos de VozTelecom: el horario en el que un técnico podrá atender una incidencia es de 8:00 a 22:00.

6.1.2. Web de Soporte

VozTelecom pone a disposición de sus clientes un espacio web donde el cliente podrá resolver la mayoría de consultas sobre:

- Consultas de administración

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

- Área de Usuarios
- Gestión del Distribuidor
- Mi OIGAA Meeting
- Consultas de configuración
 - Acceso a la plataforma
 - Entrar en una sala
 - Añadir un contacto
 - Sala de reunión
 - Invitar participantes
 - Grabaciones
 - Compartir contenido
 - Chat
- Consultas de manuales
 - Manuales y guías rápidas para todas las modalidades.
- Consultas de funcionamiento
 - Guía rápida de uso de OIGAA Meeting.
- Aplicaciones OIGAA Meeting
 - Instalación
 - Acceso
 - Configuración
 - Funcionalidades

El sitio web está en soporte.meeting.oigaa.com

6.2. Presencia en domicilio de cliente

En caso que para la resolución de una incidencia o una modificación del servicio el cliente solicite el desplazamiento de un técnico a su domicilio, éste abonará la tarifa establecida.

La tarifa se establece como: 69€/hora (+IVA) con un mínimo de dos horas, desplazamientos incluidos y materiales no incluidos.

El desplazamiento se considera de un máximo de 80km desde la base más cercana al cliente de un técnico certificado de VozTelecom.

El técnico de VozTelecom dispondrá de tiempo hasta dos días laborables para personarse en el domicilio del cliente.

La solicitud deberá realizarse de manera formal y siguiendo el procedimiento indicado por el servicio de atención al cliente. Para que un técnico pueda desplazarse el día siguiente laborable la solicitud se debe realizar antes de las 12:00.

Cobertura horaria: el horario en el que un técnico podrá personarse en el domicilio del cliente es de lunes a viernes no festivos de 9:00 a 19:00.

6.3. Consultas técnicas o comerciales sobre el producto

VozTelecom a través del Centro de Atención al Cliente ofrece a los clientes respuesta para cualquier duda o incidencia del servicio OIGAA

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

Meeting.

En general, la garantía del servicio hace referencia al correcto funcionamiento de la plataforma de OIGAA Meeting Sala, OIGAA Meeting Equipos y OIGAA Meeting Webinar disponibles a través de Internet y en el caso de OIGAA Meeting Equipos, al correcto funcionamiento de los mismos y del software instalado en ellos de forma predeterminada.

En el caso en que el cliente disponga de servicio DSL con VozTelecom, también se garantizará el correcto funcionamiento del mismo.

Así pues, en términos generales, queda excluido del soporte prestado:

- La calidad de los accesos a Internet que no sean de VozTelecom
- Las posibles incompatibilidades del software de OIGAA Meeting que hay que instalar en los equipos con o sin Kit-HD y accesorios o en los invitados para conectarse a una videoconferencia
- La calidad o configuración de cámaras o equipos de manos libres distintos a los entregados por VozTelecom
- La configuración de red de cualquier equipo para que se pueda conectar a Internet y pueda acceder al portal de OIGAA Meeting

El soporte de todas las consultas técnicas será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente.

Entendemos por consultas técnicas las referidas a los siguientes temas:

1. Realización de la videoconferencia
2. Gestión de clave de acceso
3. Aplicación de OIGAA Meeting para dispositivos móviles
4. Conexión con equipos endpoint de otros fabricantes
5. Acceso telefónico a la sala de videoconferencia

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. Se informará al cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

6.4. Resolución de consultas o dudas para la ejecución de una videoconferencia

Durante el proceso de instalación se incluye una formación de 1 hora sobre el uso del servicio OIGAA Meeting a todas las personas interesadas. El cliente tiene a su disposición la dirección web <http://soporte.meeting.oigaa.com> para la resolución de dudas sobre el servicio.

En el caso de los productos OIGAA Meeting Webinar, la formación será vía webinar, que se impartirán dos veces por semana. El cliente podrá elegir cuál es el webinar que más le conviene para inscribirse.

Para los productos OIGAA Meeting Sala, cuando el cliente no ha contratado instalación, la formación inicial se realizará mediante videoconferencia, en la fecha y hora acordadas en tiempo de instalación entre el cliente y el departamento de soporte. En el caso de productos OIGAA Meeting Equipos y OIGAA Meeting Sala cuando el cliente sí que ha contratado instalación, la formación será realizada por parte del técnico integrador que se desplace a las dependencias del cliente.

Si el cliente desea que contactemos con los participantes de una reunión para ayudarles a conectarse a la sala de conferencias, deberá solicitar "Recibir asistencia de VozTelecom" desde su Área de Usuario.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

6.5. Gestión de clave de acceso

Los clientes disponen de un portal web desde donde acceder al servicio y desde el cual pueden solicitar una nueva contraseña si la actual no la recuerdan. Esta nueva contraseña es enviada a la cuenta de correo electrónico asociada a la cuenta de usuario.

En caso de no disponer de acceso a dicha cuenta de correo electrónico será posible realizar el cambio manual de la misma, accediendo al Área de Usuarios.

De forma adicional, podrá solicitar al personal de soporte de VozTelecom el cambio manual de la cuenta de correo asociada a su usuario de OIGAA Meeting. En este caso, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Se podrán solicitar un máximo de 5 cambios de contraseña. Los posteriores serán contemplados como una “Solicitud Organización/Asistencia” descontándose una del total disponible.
- Una vez cambiada la contraseña, se notificará por e-mail dicho cambio a la cuenta de correo electrónico asociada a la cuenta de usuario.

6.6. Aplicación de OIGAA Meeting para dispositivos Smartphone o Tablet

Es posible utilizar los servicios OIGAA Meeting Sala desde dispositivos Smartphone o Tablet, pero deben cumplir unos requisitos mínimos para evitar que la calidad se vea mermada. Puede consultar los requisitos mínimos y los dispositivos móviles soportados en la [web de soporte](#).

Para poder utilizar el servicio OIGAA Meeting Sala en un dispositivo iOS o Android es necesario descargar, desde la [App Store](#) o desde el [Google Play](#) respectivamente, la aplicación VidyoMobile.

Para poder acceder desde un dispositivo Smartphone o Tablet al producto OIGAA Meeting Sala, el cliente deberá acceder o bien mediante un enlace de invitado, o bien haciendo login con sus credenciales de usuario. En el caso de haber contratado un producto OIGAA Meeting Equipos, no se podrá utilizar el usuario del equipo desde el dispositivo móvil.

El servicio OIGAA Meeting Webinar no es compatible con el uso de smartphones o tablets.

VozTelecom no se hace responsable de la incompatibilidad de la aplicación con otras aplicaciones o del no correcto funcionamiento del dispositivo.

Conexión con equipos Endpoint de otros fabricantes

El servicio OIGAA Meeting permite que equipos Endpoint remotos de otros fabricantes se conecten a una sala, no siendo posible que sea la Sala la que se conecte al equipo remoto, excepto en el caso de la modalidad OIGAA Meeting Sala 25.

El cliente puede conectar a su sala equipos Endpoint de otros fabricantes como Polycom, Tandberg, etc. Puede consultar el listado de equipos homologados en la web de soporte: <https://soporte.oigaa.com/index.php/especificaciones-tec-meeting-ml/endpoints-homologados-meeting-ml>.

La conexión de estos equipos externos requiere una configuración adicional y se considerará como una “Solicitud de Organización/Asistencia” descontándose una del total disponible. Además, se requerirá de la configuración del equipo Endpoint que se quiera conectar, y está configuración deberá llevarse a cabo por parte del cliente.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

Voztelecom no se responsabilizará de llevar a cabo actualizaciones de firmware u otras configuraciones que sea necesario aplicar en equipos de terceras partes.

El cliente deberá rellenar un formulario con los datos técnicos de su equipo y conexión, que deberá cumplir como mínimo las siguientes especificaciones técnicas:

- Tecnología IP Fija
- Compatible con H323 o SIP
- Compatible con los Codecs de audio G711 o G722
- Compatible con los Codecs de Video H263 y H264
- Resoluciones soportadas CIF y SD
- Resolución HD no soportada

El número máximo de equipos remotos H.263 que se podrán conectar de forma simultánea, irá en función del producto contratado, según especificado en las condiciones particulares de contratación.

VozTelecom no garantiza el correcto funcionamiento de aplicaciones tales como la compartición de documentos efectuada desde los equipos de otros fabricantes.

No todos los equipos son compatibles con el servicio OIGAA Meeting, una lista de los equipos compatibles la puede encontrar en el siguiente enlace:

<https://soporte.oigaa.com/index.php/especificaciones-tec-meeting-ml/endpoints-homologados-meeting-ml>. Algunos de los equipos mencionados en esta lista solo soportan la funcionalidad de audio.

VozTelecom no se responsabilizará de los posibles cambios realizados por el fabricante de los equipos externos que puedan afectar a la compatibilidad.

Una vez recibido el formulario correctamente cumplimentado, se acordará con el cliente un día y una hora para realizar la conexión y pruebas de compatibilidad, siendo necesaria la presencia de un técnico del cliente, dedicando un máximo de 1 hora para pruebas de conexión por cada equipo.

6.7. Acceso telefónico a la sala de conferencias

OIGAA Meeting Sala y OIGAA Meeting Equipos

El producto OIGAA Meeting incluye un único número 902 asociado a la sala, para que se puedan unir a la videoconferencia usuarios que no dispongan de capacidad para conectarse mediante vídeo y quieran participar sólo con audio mediante una llamada Telefónica.

OIGAA Meeting Webinar

El producto OIGAA Meeting Webinar incluye un listado de números nacionales e internacionales a los que los participantes en las videoconferencias pueden llamar. Durante la llamada, se les solicitará un código mediante el cual serán redirigidos a la sala que les corresponda. El listado completo se puede encontrar en este enlace: <https://soporte.oigaa.com/index.php/dial-in-webinar-ml>.

Un participante telefónico computará como un participante más en la sala, aplicando el límite de participantes del producto contratado.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) **OIGAA Meeting**

Algunos operadores internacionales no permiten las llamadas a números 902 españoles, en este caso VozTelecom no puede garantizar la conexión, puesto que depende del operador del país desde el que se realiza la llamada.

VozTelecom no podrá dar soporte de los equipos de audio utilizados para realizar la conferencia.

Para poder acceder al servicio, en el caso de productos OIGAA Meeting Sala y OIGAA Meeting Equipos, la sala deberá estar configurada sin código PIN.

La conexión telefónica solo por audio es recomendable para conexiones con poco ancho de banda o mala calidad de acceso a Internet.

Las llamadas al servicio de acceso telefónico de OIGAA Meeting desde otros servicios telefónicos de VozTelecom son sin coste para el llamante.

6.8. Consultas sobre funcionamiento

El soporte de todas las consultas sobre funcionamiento será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente.

Entendemos por consultas sobre funcionamiento las referidas a los siguientes temas:

1. Funcionamiento de la plataforma
2. Funcionamiento de la sala de videoconferencia
3. Funcionamiento de las aplicaciones OIGAA Meeting
4. Funcionamiento del Área de usuarios

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria.

Se informará al cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

6.9. Consultas y cambios administrativos

El soporte de todas las consultas y cambios administrativos será telefónico.

Entendemos por consultas administrativas las referidas a los siguientes temas:

1. Cambios de datos administrativos del cliente
 - a. Cambio de domiciliación bancaria
 - b. Cambio de email envío factura
 - c. Cambio de titular
2. Consultas sobre facturas
 - a. Duplicado de factura
 - b. Explicación factura
 - c. Consultas sobre formulario 347

La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria.

Se informará al cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

6.10. Resolución de incidencias

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, definimos incidencia como cualquier problema que afecte al servicio:

1. Problemas de funcionamiento de la plataforma
2. Problemas en los equipos (OIGAA Meeting Equipos)
3. Problemas en los dispositivos
4. Problemas de acceso a la plataforma
5. Problemas en el acceso telefónico a la sala
6. Problemas en las funcionalidades

La resolución de dichas incidencias se realizará en un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información solicitada.

En la resolución de las incidencias es probable que se solicite la colaboración del cliente para:

1. Aportar ejemplos de videoconferencias
2. Realizar videoconferencias de prueba
3. Reproducir la incidencia

El tiempo de demora en dicha colaboración no se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia.

Si para la resolución de la incidencia se precisa de algún cambio que implique un proceso logístico, el tiempo empleado en dicho proceso tampoco se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia.

Podemos consultar en la sección Configuraciones nuevas los niveles de servicio y tiempos de resolución para cualquier cambio de terminal u otro elemento implicado en la prestación de servicio y que esté relacionado con el producto OIGAA Meeting.

Se informará al cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

6.11. Incidencias de Hardware

Si, tras una verificación técnica por parte de VozTelecom, se detecta que la incidencia es debida a problemas físicos, excluido el mal uso, VozTelecom procederá al reemplazo del equipo o accesorio averiado, siempre que este esté dentro del período de garantía.

Esto incluye:

- No se enciende el equipo
- No funciona el manos libres
- No funciona la cámara web
- No funciona el teclado / ratón

Queda excluido del soporte el reemplazo de las baterías del teclado / ratón. Será el cliente quien deberá proveerse de baterías nuevas en caso de que las proporcionadas con el equipo dejen de funcionar.

Se considerará mal uso que el usuario abra la máquina.

El cliente podrá escoger entre dos modalidades en el momento de notificar la incidencia:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

- Modalidad 1: Reemplazo inmediato con factura y abono posterior (1 Mes)
 - VozTelecom proporcionará al cliente un equipo de prestaciones iguales al equipo contratado inicialmente en un plazo de 2 días laborables.
 - VozTelecom recogerá el equipo que presenta la incidencia en el mismo envío de entrega del equipo de sustitución.
 - VozTelecom facturará al cliente la sustitución del equipo, como un equipo nuevo.
 - Una vez VozTelecom haya determinado que la causa de la incidencia no ha sido por un mal uso, abonará al cliente la factura.
- Modalidad 2: Reemplazo una vez verificado el problema, 1 mes de peritaje.
 - El cliente hará llegar el equipo a VozTelecom, haciéndose cargo el cliente de los gastos de envío.
 - VozTelecom verificará el equipo, teniendo como plazo máximo un mes para determinar la causa de la incidencia.
 - Si la causa de la incidencia ha sido por un mal uso, VozTelecom facturará al cliente la reparación.
 - Si el cliente acepta la reparación, VozTelecom retornará al cliente el equipo reparado en un plazo de 20 días laborables, siendo a cargo del cliente los gastos de envío.
 - Si el cliente no acepta la reparación, VozTelecom devolverá el equipo al cliente en un plazo de 2 días laborables, siendo a cargo del cliente los gastos de envío.

6.12. Incidencias de Software

(Solamente para productos OIGAA Meeting Equipos)

Si tras una verificación técnica por parte de VozTelecom se detecta que la incidencia es debida a problemas de Sistema Operativo o del software instalado, excluido el mal uso, VozTelecom procederá al reemplazo del equipo averiado, siempre que esté dentro del período de garantía y que el cliente no hubiera firmado el documento de renuncia del SLA.

Esto incluye:

- Sistema Operativo
- Drivers
- Las aplicaciones de OIGAA Meeting
- Las aplicaciones instaladas por defecto

Queda excluido del soporte la infección por virus u otros programas que afecten al funcionamiento del equipo.

Es responsabilidad del cliente proteger su red y en consecuencia los equipos de OIGAA Meeting Equipos de programas malintencionados, como virus u otros.

En caso de haber firmado previamente el documento de renuncia al SLA, si fuese necesario reinstalar el equipo para que este vuelva a tener las mismas condiciones de servicio que un equipo de sala, el cliente deberá enviar el equipo a VozTelecom para que VozTelecom proceda a la reinstalación y le devuelva el equipo pasados un máximo de 7 días laborables desde la fecha de recepción del equipo. Los gastos de envío irán a cargo del cliente.

Una vez recibido y reparado el equipo, se programará con el cliente la instalación del mismo en su sede.

El coste del servicio de reinstalación es de 250€.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

6.13. Incidencias de audio o vídeo

En el caso en que el cliente disponga de conexión de banda ancha con VozTelecom y haya contratado alguna de las modalidades de OIGAA Meeting Equipos, VozTelecom se responsabilizará de:

- Revisar que la configuración de la cámara web y el equipo de manos libres están correctamente conectados y configurados para su uso
- Revisar que el acceso cumple los requisitos mínimos de calidad para que el servicio OIGAA Meeting funcione correctamente
- Identificar posibles problemas de hardware que impidan la correcta ejecución de la conferencia

En el caso de no disponer de equipo de sala proporcionado por VozTelecom, pero de estar utilizando el servicio de videoconferencia mediante un acceso de banda ancha de VozTelecom, VozTelecom se responsabilizará de analizar los ficheros de diagnóstico de la aplicación para analizar las causas de las incidencias de audio y vídeo reportadas por el cliente.

En caso que el cliente NO disponga de conexión de banda ancha con VozTelecom pero el cliente haya contratado alguna de las modalidades de OIGAA Meeting Equipos, VozTelecom se responsabilizará de:

- Revisar que la configuración de la cámara web y el equipo de manos libres están correctamente conectados y configurados para su uso
- Informar al cliente de los requisitos mínimos de conexión para que pueda realizar una conferencia con adecuada calidad, según se detalla en el siguiente enlace
<https://soporte.oigaa.com/index.php/especificaciones-tec-meeting-ml> .
- Informar al cliente de los mecanismos necesarios para verificar que velocidad de conexión dispone
- Identificar posibles problemas de hardware que impidan la correcta ejecución de la conferencia

En todos los casos, se comprobará la compatibilidad del hardware que se esté utilizando con la plataforma. Se puede consultar el listado de dispositivos compatibles en el siguiente enlace

<https://soporte.oigaa.com/index.php/especificaciones-tec-meeting-ml/disp-homologados-meeting-ml> .

6.14. Cambios de configuración OIGAA Meeting Equipos

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, cualquier cambio a realizar en la personalización de la plataforma y/o de los equipos y/o dispositivos será considerado un cambio de configuración.

6.14.1. Uso del usuario asociado a un OIGAA Meeting Equipos en otro equipo

El usuario asociado a un equipo de sala de alguno de los productos OIGAA Meeting Equipos es válido para actuar como moderador desde el equipo de sala. Este usuario no es válido para ser usado con otros equipos o dispositivos.

En caso de necesitar acceder desde otro equipo o dispositivo, como un PC/Portátil o un Smartphone/Tablet, se puede realizar utilizando el enlace de invitado de la sala o en el caso de tener contratado el producto OIGAA Meeting Sala 20 y OIGAA Meeting Sala 25 desde una cuenta de usuario diferente.

En el caso de los productos OIGAA Meeting Webinar, los usuarios se pueden utilizar desde cualquier dispositivo de sobremesa o portátil, pero no desde dispositivos móviles, tales como smartphones o tablets.

6.14.2. Reubicación del equipo

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

En caso que el cliente cambie la ubicación del equipo o necesite soporte para cambiar la configuración de red del mismo, se realizará una reinstalación del mismo.

Para poder realizar la reinstalación, se acordará previamente día y hora de la reinstalación, siendo necesario avisar con un mínimo de 2 días laborables.

Cualquier reinstalación se considerará como una “Solicitud de Organización/Asistencia” descontándose una del total disponible.

Antes de ejecutar el cambio, el cliente deberá comunicar a VozTelecom la configuración de red (Dirección IP, Máscara de Red y Puerta de enlace o Gateway). VozTelecom se conectará al equipo antes de ejecutar el cambio para aplicar la nueva configuración y verificará que funciona correctamente en la nueva ubicación.

VozTelecom no se responsabilizará de la configuración necesaria en la red informática del cliente para que el equipo disponga de conexión a Internet (cableado, configuración de VLAN, políticas de enrutamiento interno, etc).

6.14.3. Instalación de software adicional

Los equipos de sala están ajustados para la correcta ejecución de videoconferencia con una óptima calidad de audio y vídeo, la instalación de software adicional podría afectar al rendimiento del equipo y en consecuencia a la correcta ejecución de las videoconferencias. Por este motivo no es posible la instalación de software adicional en el equipo.

En caso que el cliente desee añadir software de terceros o realizar modificaciones en la configuración del Sistema Operativo, el cliente deberá firmar un anexo al contrato de servicio de renuncia del SLA (https://docs.google.com/document/d/1pu-_m4gEo-RUq6O3g8DEpkCL48DiAKvWxHnrKDjM-E/edit) según el cual el equipo deja de estar ligado al servicio OIGAA Meeting, pasando a ser el equipo gestionado completamente por el cliente con el mismo soporte para la conexión al servicio de OIGAA Meeting y en las mismas condiciones que un KIT-HD.

Si el cliente desea que VozTelecom reconfigure el equipo para que éste vuelva a tener las mismas condiciones de servicio que un equipo de sala, VozTelecom gestionará la recogida del equipo para proceder a su reconfiguración. La devolución del equipo reconfigurado se realizará en un plazo máximo de 7 días laborables desde la fecha de recepción del mismo.

Una vez recibido el equipo en las oficinas del cliente, se programará con el cliente la instalación del mismo en su sede.

El coste del servicio de reconfiguración y reinstalación viene especificado en el documento de renuncia del sla.

6.14.4. Conexión de cámaras o micrófonos externos

El cliente no podrá instalar otra cámara que la suministrada por VozTelecom. En el caso de micrófonos, si lo desea podrá usar la entrada y salida de micrófono de PC para enviar la señal de audio y recibir de un micrófono externo.

VozTelecom dará soporte al cliente para indicarle como cambiar el audio del equipo manos libres a la fuente externa y verificar que se envía y se recibe audio del equipo externo. Para ello se suministran unos cascos con micrófono.

Será responsabilidad del cliente disponer de estos cascos para realizar las pruebas.

VozTelecom no dará soporte en el correcto funcionamiento al equipo de audio externo.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

6.14.5. Conexión a monitores externos

En caso de necesitar sustituir o desconectar la pantalla se recomienda llamar al departamento de soporte de VozTelecom para recibir asistencia para la correcta configuración de la pantalla. Esta asistencia será considerada como una "Solicitud de Organización/Asistencia", descontándose una del total disponible.

Si el cliente no desea contactar con el departamento de soporte de VozTelecom, para configurar correctamente el equipo, y desea realizar el mismo la configuración, se recomienda que visite la web de ayuda online del servicio OIGAA Meeting, en soporte.meeting.oigaa.com/sala.

Si el usuario realiza por cuenta propia la conexión de un monitor/TV no le podemos garantizar el correcto funcionamiento del mismo.

6.15. Soporte en el uso y configuración de las aplicaciones de OIGAA Meeting

VozTelecom dará soporte al usuario en el uso y configuración de las aplicaciones de OIGAA Meeting en cualquiera de sus modalidades.

Estas incluyen entre otras:

- Recuperación del usuario o la contraseña
- Compartir aplicaciones
- Acceso telefónico

Cualquier otra consulta no relacionada con estas aplicaciones (como pueden ser visores, drivers, actualizaciones, seguridad, etc.), VozTelecom no estará obligada a dar soporte.

7. Servicios Adicionales

8. Soporte de Organización/Asistencia

El cliente podrá solicitar el soporte para la organización de conferencias, informando con 48 horas de antelación, de la fecha y hora de la conferencia y de los datos de contacto de los participantes.

Para solicitar la asistencia, el cliente deberá marcar la casilla disponible para tal efecto en la convocatoria de reuniones dentro de su Área de Usuario.

Antes de la conferencia, VozTelecom realizará las siguientes acciones:

- Se enviará un correo electrónico a cada participante para que nos indique día y hora para contactar con él e instalar el software de OIGAA Meeting.
- Se contactará telefónicamente con los invitados en día y hora acordados para asistirlos en la instalación y configuración de software de OIGAA Meeting, hasta un máximo de 3 veces.
- Se enviará un correo electrónico al anfitrión 24 horas antes de la conferencia, indicándole qué invitados han sido contactados y en cuáles el software está instalado, recordándole que tiene que enviar el link de su sala a los invitados con antelación al día de la reunión.
- El día de la conferencia VozTelecom verificará que los asistentes contactados y con el software instalado se conecten y que la videoconferencia se inicie correctamente.
- Si existe algún problema de hardware o software que impida que el audio o vídeo funcionen correctamente, se comunicará al

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Meeting

participante y al organizador.

- Cada participante deberá disponer de un PC con conexión a Internet y que cumpla los requisitos mínimos según se indica en el siguiente enlace
<https://soporte.oigaa.com/index.php/especificaciones-tec-meeting-ml/requerimientos-sistema-meeting-ml>.
- Se le indicará a cada participante las condiciones necesarias de velocidad de conexión a Internet para que la videoconferencia se pueda realizar correctamente en el siguiente enlace
<https://soporte.oigaa.com/index.php/especificaciones-tec-meeting-ml/requerimientos-sistema-meeting-ml>.
- No se dará soporte en la reinstalación de controladores adicionales si fueran necesarios para el correcto funcionamiento de la cámara de vídeo, altavoces o micrófono.
- No se dará soporte en la conexión a Internet.
- La organización de videoconferencias se realizará en español.

8.1. Sesión de más participantes por sala

Todas las modalidades de servicio de OIGAA Meeting tienen establecido un límite de participantes por sala. En los productos OIGAA Meeting Sala, los participantes adicionales a dicho límite serán facturados de forma adicional al finalizar el ciclo de facturación. En ningún caso se podrán superar los 25 participantes por sala.

8.2. WebCast y grabación

El servicio OIGAA Meeting permite la grabación de las videoconferencias y, además, los servicios de OIGAA Meeting Sala y OIGAA Meeting Equipos permiten la retransmisión de estas en direct

o vía WebCast.

El cliente será responsable de iniciar y finalizar la grabación a través del botón específico en la aplicación.

Una vez realizada la grabación, el cliente tendrá acceso al archivo para publicarlo o descargárselo durante 7 días. Pasados 7 días, la grabación será eliminada.

El cliente podrá decidir hacer públicas las grabaciones WebCast a través de la aplicación de gestión de los vídeos, permitiendo que cualquier usuario de Internet pueda visualizarlos.

VozTelecom no se hace responsable del contenido de los vídeos publicados por los clientes.