

Condiciones de Uso de Telefonía Fija Corporativa

Octubre 2017

Control de versiones

Fecha	Cambios	Autor	Aprobado por
17/10/2017		Telefonía Corporativa	

Índice

Control de versiones	1
Índice	2
Objeto	3
Ámbito	3
Terminales IP	3
3.1. Terminales Tipo 1 (Jefe-Secretaria)	3
3.2. Terminales Tipo 2 (Terminal Estándar)	3
Principios Generales	4
4.1. Responsabilidad de los Usuarios	4
4.2. Responsabilidades de la UC3M	4
5. Servicios Prestados	5

1. Objeto

El objeto de este documento es definir las Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija IP Corporativa proporcionado por la Universidad Carlos III de Madrid, en adelante UC3M. Esta normativa es de obligado cumplimiento para todas aquellas personas y entidades usuarias de estos servicios. El incumplimiento de la misma, puede suponer la cancelación inmediata del servicio sin perjuicio de otras medidas que se puedan emprender en el ámbito legal.

2. Ámbito

El Servicio de Telefonía Fija IP Corporativa permite el uso de extensiones fijas UC3M con capacidad de operar en redes públicas de comunicaciones fijas, a través del operador de telecomunicaciones que da servicio a la Universidad.

El Servicio de Informática y Comunicaciones lleva a cabo tanto las gestiones administrativas con el operador: altas, bajas, modificaciones en las líneas o servicios asociados, instalación de terminales, averías, etc., como el soporte técnico a configuración, incidencias y consultas relacionadas con los servicios de Telefonía IP (buzón de voz, Fax IP, Contact Center, VOIP Movilidad, etc.).

El Servicio de Informática y Comunicaciones no se responsabiliza en ningún caso, de la adquisición, configuración o soporte de terminales, ni accesorios, fuera del catálogo de terminales homologados por la Universidad.

3. Terminales IP

La Universidad dotará a aquellos usuarios **que lo requieran**, debido a las funciones realizadas, de línea y terminal fijo IP del proveedor que da servicio a la UC3M. Los diferentes tipos de terminales son homologados por el SDIC:

3.1. Terminales Tipo 1 (Jefe-Secretaria)

Terminal avanzado, permite la configuración jefe-secretaria, y la posibilidad de incorporar 2 módulos de expansión de teclas. Posibilidad de incorporar cámara para videollamada.

3.2. Terminales Tipo 2 (Terminal Estándar)

Terminal estándar, utilizado mayoritariamente por los usuarios de la Universidad, con las opciones más comunes. Incluye todas las funcionalidades de llamada:

- Soporte a múltiples idiomas
- Soporte para dos líneas de voz.
- 2 botones programables.
- Acceso al Directorio Corporativo.
- Retrollamadas.

4. Principios Generales

El cumplimiento de esta normativa se rige por unos principios generales que a continuación se exponen.

4.1. Responsabilidad de los Usuarios

Cada usuario es responsable de las actividades realizadas sobre el terminal y la línea asignados por la Universidad, así como el cumplimiento de la presente normativa, acatando las siguientes disposiciones:

- El usuario se compromete a hacer buen uso del dispositivo y los servicios asociados, absteniéndose de realizar acciones y/o actividades que supongan un riesgo o deterioro del mismo, o que puedan conllevar un gasto excesivo para la Universidad.
- El usuario debe comunicar al Servicio de Informática y Comunicaciones (en adelante SDIC) a través del formulario [Incidencia Telefonía Fija](#) o mail (telefonía@uc3m.es), la reubicación de una extensión de despacho, el cambio de usuario de una línea, y/o la detección de cualquier incidencia, ya sea relacionada con su terminal, con su línea o con el servicio de telefonía fija IP en general.
- El soporte a los terminales IP no homologados por el SDIC, se restringirá exclusivamente a las gestiones de alta/baja o modificación de la línea. No se dará soporte a terminales y/o accesorios no proporcionados por el Servicios el SDIC.
- El usuario deberá tener **actualizados los datos relativos a su extensión telefónica en el Directorio Corporativo.**

4.2. Responsabilidades de la UC3M

El Servicio de Informática y Comunicaciones será responsable de la gestión de los servicios expuestos en la presente normativa, de forma que estos sean ofertados de la mejor forma posible a sus usuarios. El SDIC deberá acordar los niveles de calidad de servicio (SLA) adecuados con el operador de telecomunicaciones correspondiente en cada caso. Asimismo, será responsable de realizar seguimiento sobre los mismos.

La UC3M, no se responsabilizará de las acciones llevadas a cabo por terceros en el terminal.

5. Servicios Prestados

Los servicios de Telefonía Fija IP ofrecidos por la UC3M, son los siguientes:

- Servicios Básicos de Voz (retrollamada automática, llamadas en espera, transferencia de llamadas, multiconferencia, rellamada, captura de llamadas, desvíos, marcación, abreviada, llamada a operadora, etc).
- Identificación de Llamada.
- Buzón de Voz (Mensajería Unificada en el Correo Corporativo).
- Directorio Corporativo como Libreta de Direcciones en el teléfono.
- Historial de Llamadas.
- Videollamada (solo en aquellos terminales que lo soporten).
- Configuración Jefe-Secretaria (solo en aquellos terminales que lo soporten).
- Movilidad de extensiones entre campus.
- Permisos de Llamadas, por línea, por usuario, y por horario.
- Fax IP.

Todos estos servicios se encuentran definidos y permanentemente actualizados en el [Catálogo de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones](#).