



AIISA TELECOM

TE COMUNICA A LO GRANDE



TRONCALES SIP





SERVICIO DE TRONCAL SIP

Descripción del servicio:

Servicio de troncales SIP, consiste en proporcionar al CLIENTE un sistema de acceso a la red telefónica por medio de troncales SIP, y que integra: Servicio Local y Larga Distancia, el cual le permitirá realizar y recibir llamadas por medio del protocolo SIP, y que se conecta al equipo IP-PBX, terminales telefónicas o software (softphone) propiedad del CLIENTE.

La troncales SIP, únicamente tiene acceso a la red telefónica para realizar llamadas locales, a números celulares y largas distancias. Las funcionalidades serán parte de la capacidad que el IP-PBX pueda ofrecer y su operación queda bajo la total responsabilidad del CLIENTE.

Esta modalidad ofrece la señalización SIP y grupos de DIDs (Direct Inward Dialing), los cuales permiten que las extensiones internas del IP-PBX del Cliente, puedan ser marcadas desde el exterior como números directos.

El servicio, se entregarán al CLIENTE a través del servicio de internet que tenga contratado el cliente por lo que la calidad de este puede verse afectada por variaciones en anchos de banda y / o por una red mal administrada.

Para los casos en que el servicio sea entregado en IP-PBX del CLIENTE, es necesario que el equipo IP-PBX del CLIENTE haya pasado por un proceso de certificación por parte de AIISA Telecom.

El CLIENTE acepta que la modalidad de Enlace IP (Troncal SIP), hace uso del protocolo SIP con algoritmos de compresión de voz por lo que no permite conexión a faxes, ni POS (terminal de punto de venta).



SERVICIO DE TRONCAL SIP

El servicio se ofrece bajo las siguientes modalidades:

Venta de línea o troncal SIP que incluye un solo canal de comunicación y un DID. No incluye bolsa de eventos de llamadas.

El servicio local tiene cargos adicionales a la renta mensual como son enunciativa más no limitativamente los siguientes: llamadas locales, largas distancias nacionales, internacionales, a celular, entre otras.

Venta de Paquetes de líneas o troncales SIP que incluyen un número determinado de canales de comunicación, un número determinado de DID, una bolsa con un número determinado de eventos de llamadas locales, nacionales, Estados Unidos y Canadá, así como un número determinado de minutos para llamadas a celulares nacionales y llamadas internacionales.

El servicio excedente a la bolsa establecida de llamadas se cobrará a razón de la lista de precios que forma parte del anexo único o cotización previamente establecida.

Venta de Paquetes de líneas o troncales SIP que incluyen un número determinado de canales de comunicación, un número determinado de DID con servicio “ilimitado” de acuerdo con nuestra política de usos justos.

Plazo de contratación

El plazo de contratación estará establecido en función de si el servicio llevara equipo propiedad de AIISA TELECOM y se definirá de acuerdo con el anexo único o cotización previamente establecida y podrá incluir algún costo por concepto de instalación, los plazos de contratación podrán ser de 12, 24 y 36 meses.

Cuando el servicio no lleve equipo propiedad de AIISA TELECOM la vigencia no estará condicionada a un plazo forzoso.



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Política de Usos Justos:

El servicio “ilimitado” de AIISA TELECOM; es un servicio de voz diseñado para empresas de acuerdo con los promedios de tráfico de las llamadas empresariales de uso normal de nuestros clientes, por lo que el concepto de "ilimitado" hace referencia a ese tipo y nivel de uso. Esta determinado en base al promedio de llamadas de al menos el 98% de nuestros clientes con un uso empresarial y no de call center, ni gobierno, por lo tanto, es sólo para un uso empresarial y está diseñado para prevenir que el uso del servicio de telefonía sea conforme al consumo de una empresa acorde a las necesidades de la misma y no implique un uso diferente.

El plan “ilimitado” permite llamadas ilimitadas a teléfonos fijos, larga distancia nacional, Estados Unidos y Canadá, así como móviles Nacionales.

AIISA TELECOM puede finalizar la relación con el cliente o puede suspender el plan contratado de inmediato si identifica que el uso de telefonía ilimitado va en contra de esta Política de Usos Justos. AIISA TELECOM notificará al cliente a través de un aviso de usos justos antes de la suspensión o la finalización de su plan contratado y podrá ofrecerle un plan alternativo.

Nos reservamos el derecho de revisar su cuenta y tomar medidas adicionales, incluyendo, pero no limitado a, la suspensión inmediata de su servicio si el uso de la cuenta supera los estándares normales de los clientes típicos del mismo plan de llamadas. Podremos cobrar el uso anormal en base a comparaciones con los promedios y niveles de uso de los demás clientes que tengan el o los mismos planes. Si determinamos que está haciendo un uso anormal o no permitido, haremos un esfuerzo comercialmente razonable para informarle y brindarle la oportunidad de poder corregir dicho uso no apropiado.

Si le damos la oportunidad de corregir sus promedios de uso anormal y no se ajusta inmediatamente al uso normal, podremos ejercer nuestro derecho de transferir su servicio a un plan más apropiado, aplicar las tarifas correspondientes de ese plan, implementar otras limitaciones o suspender o cancelar su servicio, con o sin previo aviso.

Si consideramos que nuestro servicio ha sido usado para un fin ilegal, podemos terminar el servicio de inmediato con o sin previo aviso y/o enviar la comunicación y otra información relevante a las autoridades apropiadas para su investigación y enjuiciamiento. Nos reservamos todos los derechos legales.





SERVICIO DE TRONCAL SIP

Responsabilidades y Alcances:

AIISA TELECOM no será responsable de la configuración que en su caso requieran los equipos del CLIENTE, salvo lo expresamente convenido entre las partes.

En relación con el Servicio Local: el CLIENTE acepta que no podrá utilizar el SERVICIO entre otros para las siguientes actividades prohibidas:

- Uso de marcadores automáticos.
- Telemarketing.
- Call Centers.
- Comercialización, venta, o reventa de servicios de telefonía a terceros (Queda excluido XCIEN para este apartado).
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el uso empresarial del servicio, como llamadas frecuentes de corta duración o llamadas a varios números en un periodo corto de tiempo.
- Uso del Servicio o equipos de forma ilegal



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Responsabilidades y Alcances:

El CLIENTE es responsable de la configuración de su red LAN para asegurar el funcionamiento y diferenciar aplicaciones de voz y datos a través de dominios distintos.

El CLIENTE no conectará ningún equipo distinto al indicado por AIISA TELECOM o mediante previo acuerdo, como son, entre otros, conmutadores y routers, en caso de hacerlo, el CLIENTE acepta y reconoce que el servicio podría presentar fallas, las cuales no serán atribuibles ni responsabilidad de AIISA TELECOM.

Es responsabilidad del cliente instalar una herramienta para protección de software malicioso (antivirus), así como su administración y actualización. El CLIENTE acepta que no es responsabilidad de AIISA TELECOM la reparación de daños en la red de voz y/o datos del CLIENTE en caso de falla por virus.

Para el Servicio de troncales SIP la energía eléctrica será responsabilidad del CLIENTE, la cual deberá ser suministrada de forma continua las 24 horas del día, los 365 días del año.

En cuanto a los equipos telefónicos IP proporcionados por AIISA TELECOM y requeridos para la prestación del Servicio, estos tendrán soporte solo en cuanto a garantías de fabricación, pero no contra el mal uso y daños derivados del mismo, robo o cualquier otro aspecto que no contemple la garantía del fabricante. Cualquier daño que no esté cubierto por la mencionada garantía tendrá un costo para el Cliente.



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Service Level Agreement (SLA)

Entrega y Activación de Servicios de troncales SIP.

Una vez recibida la documentación completa, y esta se encuentre validada por nuestra área de mesa de control, la creación y activación de troncales será de 24 a 36 hrs hábiles.

Personal técnico del departamento de implementaciones de AIISA TELECOM se encargará de contactar al cliente o al personal que designe Xcien para validación de requerimientos técnicos para el aprovisionamiento de las troncales así como agendar cita para llevar acabo la activación de los servicios.

Para la alta y activación de troncales SIP, será necesario los siguiente:

Requerimientos para el buen uso e instalación de troncales SIP:

El cliente debe de contar con un internet Asimétrico (Opcional: Dedicado)

Si cuenta con un Firewall/Router Empresarial, este debe tener las siguiente:

MAPEO DE PUERTOS ESTÁTICO

SIP/MGCP ALG: Desactivado

Forward de Puestos para telefonía IP:

SIP: 5060 Activado

RTP: 10000 al 20000 Activado,



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Ancho de banda:

Cada llamada realizada a la PSTN por SIP se requiere de 30 a 120 Kbps, dependiendo del codec de audio.

Registro SIP:

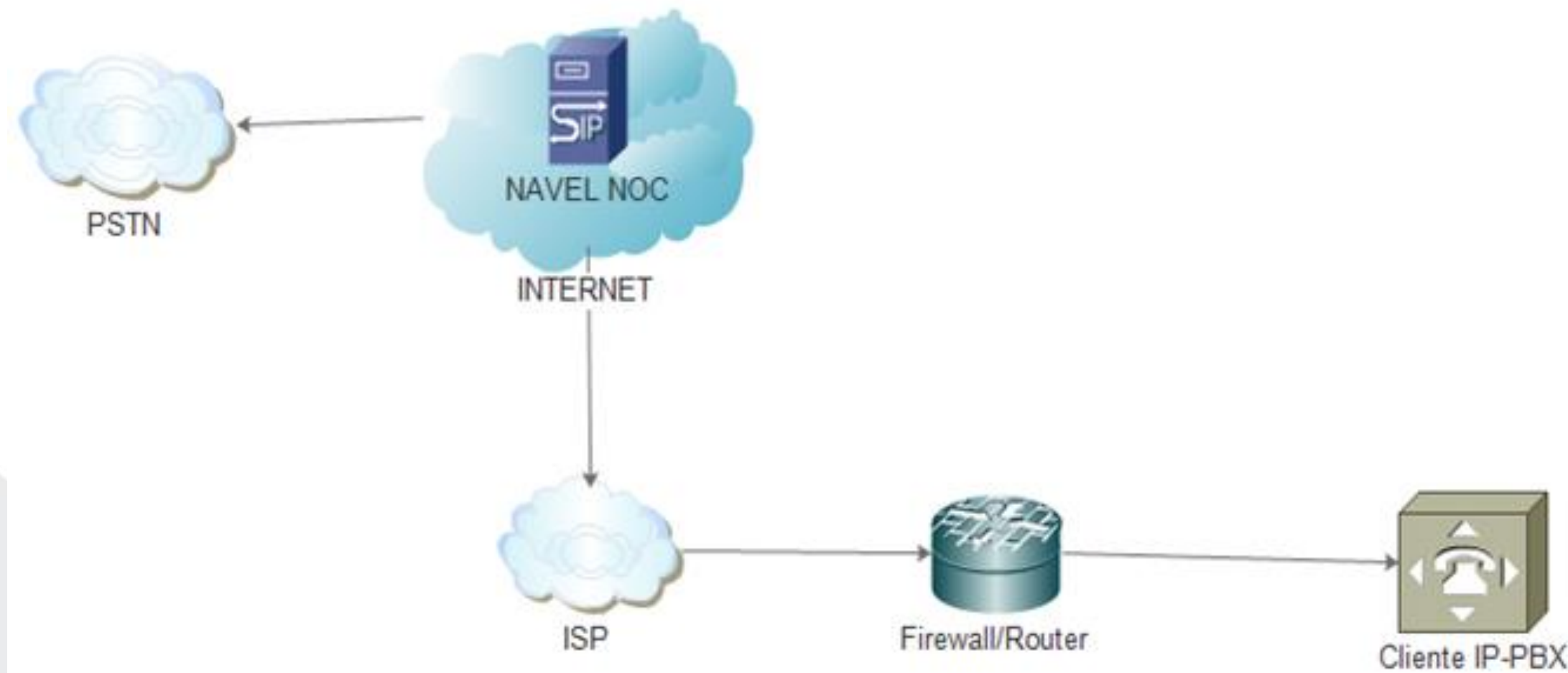
Con autenticación:

Cuando el registro es con autenticación, al cliente se le proporciona un Usuario y Contraseña (es responsabilidad del cliente mantener la información confidencial) y puede ser utilizado el registro en un Internet Asimétrico.

Sin autenticación:

El cliente debe de contar con un direccionamiento estático a nivel WAN: esta IP será registrada en el Sistema para validación de troncal

Diagrama de conexión:





SERVICIO DE TRONCAL SIP

Alcances del Servicio de Aprovisionamiento de Troncales SIP:

Los alcances servicio de aprovisionamiento y activación de troncales SIP lo detallamos a continuación:

- Soporte técnico para aprovisionamiento y activación ilimitado sin costo con atención vía implementaciones de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.
- Aprovisionamiento de troncales SIP
- Validación de funcionamiento de troncal asignadas
- Validación de comunicación entre los distintos carriers de telefonía fija (Telmex, Maxcom, Bestel, Alestra/Axtel, Marcatel, entre otros.)
- Validación de marcaciones locales y nacionales principalmente
- Validación de comunicación entre los distintos carriers de telefonía móvil (Telcel, ATT y Movistar, entre otros.)
- Apoyo técnico telefónico a Clientes para configuración de softphone para pruebas de troncales
- No incluye configuración de conmutadores y/o terminales telefónicas, configuración de equipo activo como switches, routers o firewalls.
- No incluye administración de la red Lan del cliente
- No Incluye análisis y diagnóstico de red de cableado, así como del Internet.



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Alcances del Servicio de Soporte Técnico para Troncales SIP:

Cobertura:

Soporte técnico ilimitado 7x24 sin costo con atención vía con tiempo de respuesta no mayor a 45 minutos, mediante llamada telefónica al Número (0155) 15795009 o mediante correo electrónico a email helpdesk@comercialrac.com.mx

Los alcances servicio son:

- Validación de funcionamiento de troncales
- Validación de comunicación entre los distintos carriers de telefonía fija (Telmex, Maxcom, Bestel, Alestra/Axtel, Marcatel, entre otros.)
- Validación de marcaciones locales y nacionales principalmente
- Validación de comunicación entre los distintos carriers de telefonía móvil (Telcel, ATT y Movistar, entre otros.)
- Apoyo telefónico a técnicos externos para configuración de softphone para pruebas de troncales
- No incluye configuración de conmutadores y/o terminales telefónicas, configuración de equipo activo como switches, routers o firewalls.
- No incluye administración de la red Lan del cliente
- No Incluye análisis y diagnóstico de red de cableado, así como del Internet



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Suspensión temporal de Servicio de Troncales SIP

- La suspensión temporal del servicio telefónico solo aplica cuando el servicio contratado incluya únicamente troncales SIP y no equipamiento. En caso de existir equipo se procederá conforme al contrato marco de prestación de servicios.
- No se deberá tener adeudo vencidos al momento de solicitarlo
- No tener la línea suspendida por algún adeudo que se tenga
- Se deberá solicitar el servicio antes de la fecha de corte para facturación. La solicitud debe ser mediante envío del formato de suspensión temporal de servicio firmado por el personal autorizado y / o mediante envío de correo electrónico de la persona autorizada.
- Para la reactivación del servicio este deberá ser solicitado mediante el formato de reactivación del servicio específico y / o mediante envío de correo electrónico de la persona autorizada. En caso de que la reactivación haya sido antes de la fecha de facturación, en la factura del mes inmediato a la reactivación se considera el cargo de los días previos al corte de facturación.
- La baja del servicio sólo podrá ser temporal y no mayor a tres meses, concluido ese plazo se aplicará en automático el cargo correspondiente a la renta mensual.
- El beneficio de suspensión temporal sólo podrá solicitarse una vez al año
- Durante los dos primeros meses de suspensión temporal del servicio no existirá costo por servicio de reconexión, a partir de que comience a correr el tercer mes de suspensión temporal existirá un cargo por concepto de reconexión de \$80.00 por troncal contratada, mismo que será aplicado en la facturación del mes siguiente.



SERVICIO DE TRONCAL SIP

Cancelación definitiva de Servicio de Troncales SIP.

- La Cancelación definitiva de un servicio de troncal SIP debe solicitarse mediante el formato de cancelación y firmado por el personal autorizado.
- Para que aplique la cancelación definitiva se deberá cubrir el adeudo que se tenga de tráfico en el mes inmediato de haber solicitado la cancelación
- En número se mantendrá en resguardo durante un periodo de 45 días naturales a partir de la solicitud de cancelación, una vez transcurrido el plazo el número se perderá y podrá ser utilizado en otro servicio.
- En caso de existir equipo activo se procederá conforme al contrato marco de prestación de servicios



CONMUTADOR VIRTUAL



NAVEL
CLOUD

V-PBX

Extensiones en la nube



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

Descripción del servicio:

El Conmutador Virtual Navel Cloud es un IP PBX hospedado en la Nube, que funciona a través de Internet, con las mismas funcionalidades de un conmutador instalado en sitio, que integra extensiones físicas y virtuales desde cualquier punto del planeta.

Puedes tener tus líneas telefónicas y crear una red de extensiones remotas sin límites, permitiendo centralizar las comunicaciones de clientes y usuarios en un solo sistema, así como crear una imagen empresarial desde una sola extensión y adicionar otras de acuerdo con las necesidades de crecimiento de tu negocio.

- Su instalación es casi inmediata
- No depende de Conmutadores, ni requiere la compra de uno.
- Ocupa la misma red de datos que tengas instalada / no requiere inversión de una red de cableado independiente.
- Reduce costos de facturación telefónica.
- Garantiza la calidad de sus llamadas.
- Ofrece una imagen empresarial.
- Soporte Técnico en línea.
- Autonomía en la administración.
- Números de teléfonos de diferentes localidades.
- Puede convivir de manera transparente con tu conmutador IPPBX o Híbrido haciéndolo crecer exponencialmente en capacidad y funciones.



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

Servicios de conmutador incluidos.



Equipo telefónico IP



Recepcionista
Digital IVR



Condiciones
de tiempo



Transferencias



Desvío de llamada



Buzón de llamada



Envío de mensaje
a e-mail



Conferencia
tripartita



Cuarto de
Conferencia



Llamadas
simultáneas



Restricción de
llamadas



Jalar
llamadas



Distribución
de llamada



Intercom/
Voceo



Extensiones
remotas



Música en
espera



Marcación por
Directorio



Monitoreo
Remoto



Reportes



Soporte técnico
Online



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

Funciones Avanzadas de Navel Cloud:

- Grabación de llamadas por extensión por 5 días
- Reporte de llamadas en tiempo real
- Conferencia de llamadas con varias personas a la vez
- Conexión de diferentes tipos de terminales
- Operadora automática
- Videollamadas*
- Función Fax2mail
- Panel de control interno para ver consumos de llamadas**
- Monitoreo de llamadas en tiempo real (calidad de atención al cliente) **

*Requiere de contar con una terminal IP o softphone que brinde esta funcionalidad.

**Modulo incluido en Modalidad de Call Center o bien habilitado con un costo adicional.



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

El servicio se ofrece bajo las siguientes modalidades:

Renta de Extensiones que incluyen los servicios de conmutador y funciones avanzadas

Renta de Paquetes de Extensiones con Troncales SIP. Incluye los servicios de conmutador y funciones avanzadas

Modalidad Call Center es un software basado en la nube para llamadas Inbound o Outbound, incluye monitoreo en tiempo real, estadísticos y grabación de llamada.

Trajes a la medida que puede incluir centrales telefónicas IP, firewall, terminales IP, troncales SIP entre otros equipos.

Plazo de contratación

El plazo de contratación estará establecido en función de si el servicio llevara equipo propiedad de AIISA TELECOM y se definirá de acuerdo con el anexo único o cotización previamente establecida y podrá incluir algún costo por concepto de instalación, los plazos de contratación podrán ser de 12, 24 y 36 meses.

Cuando el servicio no lleve equipo propiedad de AIISA TELECOM la vigencia no estará condicionada a un plazo forzoso.



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

Responsabilidades y Alcances:

El CLIENTE es responsable de la configuración de su red LAN para asegurar el funcionamiento y diferenciar aplicaciones de voz y datos a través de dominios distintos.

El CLIENTE no conectará ningún equipo distinto al indicado por AIISA TELECOM o mediante previo acuerdo, como son, entre otros, conmutadores y routers, en caso de hacerlo, el CLIENTE acepta y reconoce que el servicio podría presentar fallas, las cuales no serán atribuibles ni responsabilidad de AIISA TELECOM.

Es responsabilidad del cliente instalar una herramienta para protección de software malicioso (antivirus), así como su administración y actualización. El CLIENTE acepta que no es responsabilidad de AIISA TELECOM la reparación de daños en la red de voz y/o datos del CLIENTE en caso de falla por virus.

Para el Servicio de troncales SIP la energía eléctrica será responsabilidad del CLIENTE, la cual deberá ser suministrada de forma continua las 24 horas del día, los 365 días del año.

En cuanto a los equipos telefónicos IP proporcionados por AIISA TELECOM y requeridos para la prestación del Servicio, estos tendrán soporte solo en cuanto a garantías de fabricación, pero no contra el mal uso y daños derivados del mismo, robo o cualquier otro aspecto que no contemple la garantía del fabricante. Cualquier daño que no esté cubierto por la mencionada garantía tendrá un costo para el Cliente.



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

Service Level Agreement (SLA)

Entrega y Activación de Servicios de extensiones virtuales.

Una vez recibida la documentación completa, y esta se encuentre validada por nuestra área de mesa de control, la creación y activación de troncales será de 24 a 40 hrs hábiles.

Personal técnico del departamento de implementaciones de AIISA TELECOM se encargará de contactar al cliente o al personal que designe Xcien para validación de requerimientos técnicos para el aprovisionamiento de las troncales así como agendar cita para llevar acabo la activación de los servicios.

Para la alta y activación de extensiones del conmutador en la nube será necesario los siguiente:

Requerimiento para el buen uso de extensiones SIP en NAVEL CLOUD.

Internet:

El cliente debe contar con un internet asimétrico (opcional: Dedicado)

Para los dispositivos móviles deben de contar con una red 3G preferentemente 4G para poder registrarse en el servicio de Navel Cloud o una red wifi, que permita el acceso a internet.



SERVICIO DE CONMUTADOR VIRTUAL

Ancho de banda:

Cada llamada realizada por SIP en NALEL CLOUD se requiere de 30 a 120 Kbps, dependiendo del códec de audio.

Requerimientos técnicos:

Dispositivo móvil	Sistema operativo	Versión	Ram	Aplicación	Gama	Protocolo
Móvil	Android/ iOS	Android 8.0 iOS -11	1 GB	Zoiper, Bria, GS Wave	Media	SIP
Laptop	Windows / Linux	8- 8.1 10 Linux- Ubuntu	2 GB	Zoiper, Bria,		SIP
Teléfonos fijos	-----		----- -	-----		SIP



SERVICIO DE TRONCAL SIP CON EXTENSIONES NAVEL

Para la alta y activación de extensiones del conmutador en la nube será necesario los siguiente:

Puerto para tráfico SIP liberados.

5060

Puertos RTP

1000-2000

Teléfonos físicos SIP:

Que cuenten con el protocolo SIP y administración WEB

Alcances y Configuración del servicio de aprovisionamiento:

Los teléfonos fijos, se pueden enviar configurados previamente por el área de NAVEL CLOUD para la comodidad del cliente, caso contrario se tendrá que mandar el archivo de configuración y credenciales de autenticación para la extensión posteriormente solo se deberá conectar el teléfono a una red de datos con acceso a internet que les asigne una dirección IP por DHCP y el equipo para el proceso de registro

Para el caso de configuraciones de las diferentes funcionalidades del conmutador virtual como son IVR, mensajería unificada, restricciones de llamadas entre otras, esta se realizará en función de llenado del documento de programación que acompañe la solicitud de activación.

Para la comunicación de VoIP se utilizarán los Codecs G711 y G729 los cuales proporcionan un flujo de datos de 64 Kbit/s. y 8 kbit/s respectivamente.



Alcances del Servicio de Soporte Técnico para Extensiones Virtuales:

Cobertura:

Existen tres tipos de póliza que se pueden comercializar, todas las pólizas incluyen equipo de soporte en caso de fallas.

- Servicio de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 Hrs. No incluye días feriados oficiales. Póliza Silver
- Servicio de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 Hrs. y sábados de 9:00 a 14 Hrs. No incluye días feriados oficiales. Póliza Gold
- Servicio los 7 días de la semana y las 24 hrs, Incluye días feriados o festivos. Póliza Platino
- Extensión de cobertura que incluye refacciones mayores. *

mediante llamada telefónica al Número (0155) 15795009 o mediante correo electrónico a email helpdesk@comercialrac.com.mx

Alcances:

- Tiempo de atención vía helpdesk de 45 minutos máximos para responder al reporte inicial y seguimiento máximo de 4 horas para determinar la falla y resolución de esta o bien programar cita en sitio. **
- Tiempo de atención de reportes en sitio cuando la falla sea menor de 24 horas hábiles y de 8 horas hábiles cuando la falla sea mayor **

Alcances:

-Tiempo de atención vía helpdesk de 45 minutos máximos para responder al reporte inicial y seguimiento máximo de 4 horas para determinar la falla y resolución de esta o bien programar cita en sitio. **

-Tiempo de atención de reportes en sitio cuando la falla sea menor de 24 horas hábiles y de 8 horas hábiles cuando la falla sea mayor **

Equipo Panasonic y / o equipo activos incluidos en el contrato y sus anexos:

-Un mantenimiento preventivo calendarizado que incluye: ***

1.1.- Limpieza exterior de los teléfonos integrantes del sistema de Telefonía.

1.2.- Revisión general y limpieza superficial y profunda, diagnósticos de posibles fallas y reparación de estas, respaldos y asistencia en sitio de la Centrales Telefónicas.

1.3.- Revisión general de los diferentes equipos de protección y respaldo de energía.

1.4.- Revisión general y arreglos necesarios dentro de los MDF e IDFs que componen la red

1.5.- Revisión general de la red de cableado de voz y datos

1.6.- respaldo de programación y reparación de fallas detectadas en el momento.

-Todos los servicios necesarios vía helpdesk.

-Todos los servicios correctivos en sitio necesarios

-La póliza de mantenimiento incluye refacciones básicas (plugs, rosetas, cable de bajada, etc) sin límite durante el período de contratación.

-El soporte de préstamos para equipos dañados se brindará contra carta responsiva firmada por persona facultada de la empresa y será mientras el laboratorio revisa y hace diagnóstico del origen de la falla, así como en caso de que se autorice la reparación o la sustitución del bien.

-No incluye refacciones mayores, ni sustitución y / o reparación de tarjetas.

-No incluye modificaciones o arreglos mayores a la red de cableado.



COBERTURA Y ALCANCES DE LAS PÓLIZAS DE SERVICIO CON EQUIPO ACTIVO Y / O EXTENSIONES NAVEL,

Alcances:

Extensiones Navel:

- Validación de funcionamiento de extensiones
- Programación y configuración de funciones Navel
- Validación de comunicación entre extensiones Navel y extensiones Panasonic
- Validación de marcaciones locales y nacionales principalmente
- Apoyo telefónico a técnicos externos para configuración de softphone para pruebas de extensiones y troncales
- No incluye configuración de equipo activo como swiches, routers o firewalls que no estén incluidos en el contrato y sus anexos
- No incluye administración de la red Lan del cliente
- No Incluye análisis y diagnóstico de red de cableado, así como del Internet.
- No incluye resolución de problemas en la infraestructura del cliente o cortes en el suministro de energía eléctrica o por fallas en el servicio del Carrier de datos y / o por falta de Ancho de Banda o mala administración de Datos por parte del cliente y esté afectando el servicio de voz.
- No incluye modificaciones o arreglos mayores a la red de cableado.



COBERTURA Y ALCANCES DE LAS PÓLIZAS DE SERVICIO CON EQUIPO PANASONIC Y / O EXTENSIONES NAVAL,

Notas:

- * La póliza de mantenimiento que incluye refacciones mayores durante el período de contratación, considera el cambio de refacciones sin costo para el usuario siempre y cuando la parte del equipo dañada no haya sido maltratada, golpeada, mojada, perdida, uso inadecuado por parte del cliente por no seguir las indicaciones o haya recibido una descarga eléctrica o variaciones de voltaje.
- ** Se considera falla mayor suspensión de más del 10% de las extensiones, fallas en el puesto de operadora, o en la recepción de llamadas y salidas que impidan la comunicación del sistema. El tiempo de respuesta puede variar dependiendo de lo pactado con el cliente al momento de la firma del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo.
- *** El número de mantenimientos preventivos calendarizados puede variar u no realizarse dependiendo de lo pactado con el cliente al momento de la firma del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo y o a juicio de AIISA TELECOM previo acuerdo con Xcien.



SEGURIDAD PERIMETRAL en la nube





Descripción del servicio:

La seguridad perimetral en la nube, esta basada en dispositivos Cisco Meraki MX los cuales son ideales para organizaciones con gran cantidad de ubicaciones distribuidas. Como se administran 100% en la nube, la instalación y la administración remota son muy simples. Estos equipos cuentan con un paquetes integrales de servicios de red, lo cual elimina la necesidad de usar varios dispositivos. Los servicios incluyen:

- Firewall de aplicaciones de capa 7,
- filtrado de contenido,
- filtrado de búsqueda en la web,
- prevención de intrusiones basada en SNORT®, caché web,
- WAN inteligente con varios enlaces y conmutación por falla 4G.
- VPN de sitio a sitio inteligente
- Servicios de gateway de sucursal (administración de VLAN, QoS, NAT, y DHCP)



SEGURIDAD PERIMETRAL

El servicio se ofrece bajo las siguiente modalidad:

A a través de nuestro modelo de Servicios Administrados, el cual contempla con los siguientes beneficios:

- Integración de nuestras soluciones en una sola factura.
- 100% Deducible de impuestos.
- Minimiza riesgos de inversión en equipamiento.
- No requiere capacitación técnica a su personal.
- La operación, mantenimiento y cambios de configuración son responsabilidad nuestra.
- El mantenimiento continuo de nuestras soluciones reduce el índice de fallas en las mismas.
- Nuestros niveles de servicio aseguran que habrá una persona calificada para atención de fallas en un menor tiempo.

Plazo de contratación

El plazo de contratación se definirá de acuerdo con el anexo único o cotización previamente establecida y podrá incluir algún costo por concepto de instalación, los plazos de contratación podrán se de 12, 24 y 36 meses.



Service Level Agreement (SLA)

Entrega y Activación del Servicio.

Una vez recibida la documentación completa, y esta se encuentre validada por nuestra área de mesa de control, la entrega y configuración será de 4 a 6 semanas.

Personal técnico del departamento de implementaciones de AIISA TELECOM se encargará de contactar al cliente o al personal que designe Xcien para validación de requerimientos técnicos así como agendar cita para llevar acabo la activación de los servicios.

Requerimientos para la implementación de equipos Meraki:

Los equipos de seguridad de Cisco Meraki trabajan detrás de una ONT o Modem, para garantizar el funcionamiento VPN´s y Port Forwarding es recomendable tener la ONT o Modem en Modo Puente, esta debe de ser modo puente inverso.

Se requiere definir el tipo de acceso a la WAN y dar prioridad de salida y garantizar QoS, pudiendo ser VoIP, video conferencias o servicio de email (POP3/IMAP/SMTP), Etc.

Es indispensable contar con los siguientes datos: Tipo de enlace (Simétrico o Asimétrico), Si se cuenta con IP Publica Fija. Que servicio publico brinda la IP Publica Fija (Escritorio remoto, servidor de correo, PBX, Etc.) Así como tener definido el direccionamiento IP LAN (192.168 X.X).

Definir los servicios públicos los cuales serán alcanzados por DNS, IP Publica Fijas o por VPN (Servicio de escritorio remoto de Windows, Servicio de NVR entre otros).



SEGURIDAD PERIMETRAL

Alcances:

Seguridad Perimetral con equipos Meraki:

El equipo se configura de manera inicial con una configuración Básica:

Contempla funcionalidades básicas de conexión a Internet al ser conectado al puerto Ethernet marcado como “internet”.

Modificaciones adicionales previamente programadas y ejecutadas en un lapso no mayor a 5 días hábiles de acuerdo a las necesidades en específico del cada cliente

Configuración de IP Publica, se requiere contar con los datos de direccionamiento público.

Balanceo de Carga o conmutación por error: en caso de contar con 2 accesos a la WAN el se cuenta con la opción activada automáticamente. Los enlaces no realizan sumatoria de ancho de banda. Cuando se detecta conmutación por error, se notificara por correo al administrador del sistema para ser reportado el servicio con el proveedor ISP.

Habilitar puertos para acceso Público, para ello se debe de tener identificado los servicios que desean publicar. Para esta funcionalidad se debe de al proveedor ISP que sus terminales ONT sean configuradas en modo Puente.

Configuración de VPN, Se requiere especificar el tipo de servicio de VPN, es decir, si desea conectar sucursales estas deben de ser VPN Site-TO-Site, previamente ya que se necesita contar con equipos MX en cada sucursal.



Cientes VPN:

En caso de requerir conectar clientes VPN: Se debe especificar que usuarios tendrán este acceso por VPN, así como contar con Correo electrónico, nombre del cliente y dispositivo que utilizara para la conexión VPN Cliente. Para esta funcionalidad el cliente se debe solicitar al proveedor ISP que sus terminales ONT se configuren en modo Puente.

Con figuración LAN:

Asignación de IP Fija a los Host, para asignar IP fijas a los Host internos se requiere la Dirección MAC del mismo y definir que IP LAN se aplicara al Host,

Los Switch de otras marcas pueden trabajar con la red LAN proporcionada por el MX, si se desea tener VLAN se debe de contar con personal que administra esos equipos Switch,

Los AP de otras marcas pueden trabajar con la red LAN proporcionada por el MX, se debe de contar con personal que administra esos AP.

El alcance de la administración esta basada en la seguridad, acceso a Internet, control de ancho de banda y servicios públicos de la empresa

La administración de MX no contempla el cableado estructurado del la empresa, así como la administracion directa de los Host (PC, Laptop, tabletas, Multinacionales etc.) solo se considera la conexión a Internet, siempre y cuando el Nodo de red y puerto Ethernet del dispositivo este en óptimas condiciones



SEGURIDAD PERIMETRAL

Alcances del Servicio de Soporte Técnico para Troncales SIP:

Cobertura:

Soporte técnico ilimitado 7x24 sin costo con atención vía con tiempo de respuesta no mayor a 45 minutos, mediante llamada telefónica al Número (0155) 15795009 o mediante correo electrónico a email helpdesk@comercialrac.com.mx

Los alcances servicio son:

- Creación de red LAN y VLAN, La propagacion de VLAN en Switch no administrados por AIISA TELECOM sera responsabiidad del cliente o usuario final.
- Creación de DHCP por LAN.
- Creación de de politicass en grupo (Anchos de banda y filtrado de contenido)
- Creación de VPN Site-to-Site, solo cuando los puntos a conectar conectar cuenten con equipos de la misma marca y esten administrados por AIISA TELECOM.
- Creación de Clientes VPN en plataformas Windows, Mac OS y Android, los cuales sean conectados al sistema Meraki y administrados por AIISA TELECOM
- Creación de Filtrado de contenido Global
- Creación de políticas de Port-Forwarding para servicios del cliente,
- Creación de Preferencias de Flujo para la WAN.
- Elaboración de reports a solicitud del cliente con estadísticas de trafico a internet
- Gestión ante el fabricante para remplazo de hardware por defectos de fabricación o mal funcionamiento físico. Tiempo de atencion de acuerdo a políticas del fabricante..



ESCALACIÓN

Niveles de Escalación	Posición	Datos
Punto único de contacto – 30 Minutos	Pool de Ingenieros Soporte y mantenimiento remoto o en sitio en Conmutadores	Teléfono: (0155) 15795009 email: helpdesk@comercialrac.com.mx
1er Nivel – 1 a 2 horas	Angelina Bravo y Supervisión y Coordinación	Teléfono:(0155) 15795001 Celulares: 55 1425 6054 email: implementaciones@telefonosip.com.mx
2do Nivel – 2 a 4 horas	Isaías Martínez Vázquez de Gerente Implementaciones, Servicio y Soporte Técnico	Teléfono: (0155) 15795004 Celular: 55 24432768 email: isaias.implementaciones@telefonosip.com.mx
3er Nivel – 6 a 8 horas	Juan José Martínez Lizaola Director de Consultoría	Teléfono: :(0155) 15795006 Celular: 55 24439508 Email: jmartinez@aiisatelecom.com.mx
4º Nivel – 6 a 8 horas	Pedro Manuel Hernández Martínez Director de Operaciones	Tel. (0155) 1579 5000 Cel 55244390083 e-mail: pedromanuel@comercialrac.com.mx



GR**A**CIAS



AIISA
TELECOM