

<b>Título:</b>	<b>Servicio telefonía fija – Condiciones de uso</b>		
<b>Fecha:</b>	10/06/13	<b>Lugar:</b>	CITI
<b>Aprobado:</b>			
<b>Revisiones:</b>			

## CONDICIONES DE USO.

### DESTINATARIOS.

Este servicio podrá solicitarlo aquellos usuarios que mantengan una relación laboral con la universidad.

El alumnado y personal externo podrán usar los teléfonos de cortesía situados en la conserjería de los edificios para realizar llamadas sin coste.

### FUNCIONAMIENTO ORDINARIO.

El usuario dispondrá de un teléfono personal (software y cascos) o de uno fijo para realizar las llamadas telefónicas o audio/videoconferencia personal.

El usuario podrá solicitar un teléfono fijo si lo estima conveniente. El teléfono fijo tendrá un coste que deberá ser sufragado por la unidad a la que pertenezca el usuario.

El teléfono se instalará en una toma de red, el ordenador personal se conectará al teléfono que dispondrá de una toma adicional para ello. El área de informática le ofrecerá los medios necesarios para poder realizar la instalación de forma autónoma. Si en la dependencia donde se ubique el usuario no existe cableado deberá realizarse la instalación de una toma de comunicaciones (roseta) con el coste a su cargo conforme a lo indicado en el servicio de conexión a red de cable.

### DERECHOS DEL USUARIO.

- Todo usuario destinatario del servicio tiene derecho a disponer de un teléfono personal (auriculares y cascos). El área de informática, dependiendo del presupuesto, tratará de proveerle sin coste el teléfono. Si el teléfono personal sufriera daños o deterioro que hicieran imposible su uso, podrá igualmente pedir su reposición enviando el auricular averiado.

- Todo usuario destinatario del servicio tiene derecho a disponer de un teléfono fijo si su unidad/departamento se hace cargo del gasto. En el caso del PAS deberá pedir autorización previa a Gerencia mediante el envío de un correo electrónico motivado. En caso de obtener respuesta afirmativa deberá solicitar el servicio adjuntando copia digital (pdf) de la autorización. La sustitución o reemplazo por avería u otra causa del teléfono fijo, correrá por cuenta de la unidad/departamento, pudiendo solicitar un terminal en préstamo mientras se compra uno nuevo.

- En el caso de que el sistema de auriculares/cascos no pueda emplearse por causa técnica justificada o por limitaciones físicas o auditivas del usuario, se le proveerá de un terminal en préstamo de forma gratuita, siempre que el área de informática disponga de stock o presupuesto suficiente. El terminal deberá ser devuelto si la causa originaria del préstamo desapareciera.

- El usuario dispondrá de las mismas garantías básicas de funcionamiento con independencia

del edificio o la dependencia en la que se conecte, salvo acuerdos en contra indicados en excepciones al servicio, normalmente debido a limitaciones técnicas inherentes a su ubicación.

- El usuario podrá hacer uso del teléfono personal desde dependencias externas mediante el uso de tecnología VPN (Red Privada Virtual) con las limitaciones de calidad inherentes a la conexión que use.

- El usuario dispondrá de atención personalizada vía telefónica o telemática para realizar las peticiones con los tiempos de respuesta indicados en el apartado de compromisos e indicadores.

- Ser avisado de cortes programados del servicio, si se producen en horario de 9-20h y su duración es superior a 15'.

- Recibir información de las causas de las interrupciones del servicio no programadas si su duración es superior a 30'. Y además, en cualquier circunstancia si hace petición expresa.

## **DEBERES DEL USUARIO.**

- Realizar un uso responsable del servicio, evitando cualquier llamada de carácter privado.

- No conectar la red de telefonía con cualquier otra pública o privada.

- El usuario debe informar al área de informática de cualquier situación que pueda generar un uso masivo del sistema de telefonía.

## **LIMITES DE USO RAZONABLE E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.**

El uso desproporcionado podrá conllevar la suspensión del servicio para salvaguardar el correcto funcionamiento del servicio.

El corte del suministro del servicio podrá realizarse sin previo aviso para aislar o minorar la incidencia del problema.

El usuario que consuma su saldo asignado no podrá realizar llamadas hasta la restitución del mismo. Para necesidades sobrevenidas podrá solicitar aumento del mismo.

Se establece una duración máxima de una hora para todas las llamadas salientes. Esto permitirá asegurar que ninguna llamada quede abierta y por tanto tarifando durante más de una hora por error u omisión al colgar por parte del usuario.

## **COMPROMISOS E INDICADORES.**

Tiempo de respuesta medio: 1 día.

Tiempo máximo de respuesta máximo: 3 días.

Tiempo máximo de instalación de teléfono personal: 3 días.

Tiempo máximo de instalación de teléfono físico: 5 días. (\*)

Disponibilidad del servicio: 99% (\*\*)

Tiempo mínimo entre fallos: 7 días

(\*) Siempre que exista teléfono disponible.

(\*\*) Salvo cortes programados. Normalmente en horario de mínimo uso.

## **EXCEPCIONES AL SERVICIO.**

- No se garantiza el correcto funcionamiento del servicio de telefonía fija en ubicaciones donde el ancho de banda pueda verse limitado. Por ej. la red inalámbrica o conexión mediante VPN. Solo se garantiza el servicio si el teléfono personal está conectado en la red de cable de la universidad.

- Se podrán suministrar teléfonos fijos a personal externo a la universidad si el equipo de gobierno así lo acuerda. Especialmente se tendrá en cuenta para situaciones en las que sea necesario realizar muchas llamadas a ese destino y con ello se minimice el coste de la factura global.