



Condiciones Comerciales

- 1) Todos los precios y tarifas están expresadas en dólares americanos (USD) y no incluyen I.V.A. ni otros impuestos aplicables, y están sujetos a variación con base en la disponibilidad y factibilidad, previo dictamen técnico determinado por Risk Management de México.
- 2) Es responsabilidad del cliente contar en su red interna con switches que ofrezcan al menos servicios QoS en capa 2 para dar prioridad a paquetes de voz y que sepan interpretar el estándar 802.1Q para el tagging de paquetes en el ruteo interno de la RED. De no existir esta capacidad, RM no se hace responsable de la calidad de voz que tenga el sitio.
- 3) La asesoría y costos para configurar la red interna (LAN) con QoS es responsabilidad del CLIENTE. RM colaborará con el proveedor designado por el cliente para dicha configuración.
- 4) De igual forma, es responsabilidad del cliente contar con un firewall que permita QoS para dar al menos prioridad a los puertos requeridos para realizar voz en protocolo SIP: TCP 5060 y rangos UDP: 10,000 a 20,000 y para protocolo IAX2 UDP 4569. De preferencia se sugiere un firewall que pueda realizar traffic shaping para dar prioridad a las VLAN's de voz.
- 5) La asesoría y costos para configurar el firewall con QoS es responsabilidad del CLIENTE. RM colaborará con el proveedor designado por el cliente para dicha configuración.
- 6) En el caso de desear conectividad remota con otros sitios por medio de USERS o PEERS, es responsabilidad del cliente contar con accesos a Internet simétricos para garantizar cierta calidad de voz en la conexión. Sin embargo, cuando Internet se involucra, RM no garantiza calidad de voz.
- 7) En caso de requerir conectividad con la Red de Telefonía Pública Nacional (PSTN), RM colaborará con el proveedor que designe el CLIENTE para configurar la tarjeta Gateway correspondiente que haya adquirido para tal efecto. RM se hace responsable del correcto funcionamiento de la tarjeta Gateway que reciba señalización RM-MFC. Sin embargo, es importante aclarar que fallas en la conexión RM-MFC no exime en responsabilidad al proveedor de telefonía que el CLIENTE haya seleccionado. RM otorgará soporte en caso que no entren o salgan llamadas debido a fallas provenientes del proveedor de telefonía que el CLIENTE haya designado.
- 8) En caso de requerir interconexión a otro PBX, es responsabilidad del CLIENTE solicitar o contratar al proveedor del PBX a conectarse para que conjuntamente con RM se realice dicha conexión. El que la interconexión se logre de manera exitosa es responsabilidad de ambos proveedores y de sus conocimientos. Una vez lograda la interconexión es posible el no poder usar al 100% las funciones por cuestiones de compatibilidad entre ambos equipos, esto está sujeto a cada cliente.
- 9) En el caso de adquirir cualquier producto RM que involucre el uso de conmutadores, RM se reserva el otorgar al CLIENTE el ROOT USER y PASSWORD, para garantizar el buen funcionamiento del mismo. De otra forma, RM no se hace responsable del producto. En caso de cometer violación, intromisión y/o modificación no autorizada al conmutador por parte del CLIENTE, RM invalida automáticamente la póliza de garantía y el servicio de soporte técnico.

- 10)** En caso de cancelación del producto después de la aceptación de la oferta, el CLIENTE no recuperará el monto facturado y pagado por concepto de anticipo. Para este caso se aplicará un porcentaje de descuento por concepto de depreciación del equipo. La devolución del dinero será de manera proporcional y no integra. El cliente deberá entregar a RM una carta de devolución de equipo especificando las razones y motivos que lo obligan a esta decisión.
- 11)** Tiempo de entrega sujeto a disponibilidad, considerando como parámetro general 4 semanas.
- a) Conmutadores: 3 semanas
 - b) Tarjetas Gateway: 1 semana
 - c) Teléfonos IP: 2 semanas
 - d) Herramientas administrativas: 1 semana
- 12)** Los cursos de capacitación se realizan dentro del período de entrega, sujeto al calendario avalado por el CLIENTE.
- 13)** RM GARANTIZA el correcto funcionamiento de los siguientes productos:
- a) Conmutadores
 - b) Tarjetas Gateway
 - c) Teléfonos Polycom
 - d) Teléfonos Aastra
 - e) Cajas ATA
- 14)** En caso de existir falla o descompostura, RM garantiza por un (1) año los siguientes las tarjetas Gateway Digium. La garantía está sujeta a revisión y diagnóstico de acuerdo a procedimientos de RMA. La garantía no es válida en descargas eléctricas, el uso inadecuado por el cliente o por desastres naturales. El demás hardware como los son los servidores, cajas ATA, teléfonos IP entre otros equipos suministrados por RM, están sujetos a garantía directamente con el proveedor y sus políticas de RMA. El tiempo de respuesta oscila entre 1 a 4 semanas respectivamente.
- 15)** Los prompts vienen de fábrica para uso estándar, cualquier cambio sin previo aviso a RM, es responsabilidad del cliente.
- 16)** Las grabaciones de la Operadora Automática (IVR) serán proporcionadas por el cliente, garantizando así su entera satisfacción en las mismas y excluyendo a RM en cuanto a calidad de audio. Estas grabaciones deberán ser entregadas con anticipación a RM previo a la entrega total del proyecto.
- 17)** Los productos que no estén incluidos en la garantía, RM procederá a exigir la garantía directamente a la compañía dueña de la marca de los productos. Sin embargo, RM ha realizado una extensa labor de certificación por lo que recomienda que se usen únicamente productos avalados por RM.
- 18)** La duración de la garantía para el hardware para cada marca es: DELL (3 años), Digium (5 años), HP (3 años), Aastra (1 año), Polycom (1 año), Black Box (1 año), Linksys (1 año), Plantronics (1 año). Cualquier otro hardware suministrado por RM y no mencionado en este párrafo está sujeto a la póliza de garantía vigente por el fabricante. La aplicación de la garantía está sujeto a diagnóstico previo de acuerdo a procedimiento de RMA correspondiente.

- 19) La compra, instalación, mantenimiento y administración de equipos CPE (voz / datos) y cableados UTP son responsabilidad del CLIENTE.
- 20) Los Cargos mensuales son por periodos completos y anticipados a partir de la entrega del servicio por parte de RM, aún y cuando no se esté utilizando la totalidad de los servicios.
- 21) Los cargos por cancelación se emitirán de inmediato a la recepción o notificación de la cancelación del servicio y deberán ser cubiertos en una sola exhibición, 15 (quince) días naturales posteriores a su facturación.
- 22) Tiempo de entrega sujeto a disponibilidad, considerando como parámetro general 4 semanas.
- 23) Para capacidades especiales diferentes a los límites de rangos expresados en la cotización correspondiente, aplicará la tarifa diferencial que corresponda al rango inmediato superior de la capacidad especial contratada.
- 24) La capacidad, al momento de la presentación de la propuesta puede variar con respecto a las facilidades existentes en la fecha de solicitud del servicio, por lo que RM se reserva el derecho de confirmar capacidad y fecha de entrega al momento de que el cliente solicite el servicio.
- 25) Las licencias no son trasladables a ningún proyecto similar o a ubicaciones o sitios diferentes a los indicados desde un inicio por el CLIENTE. Cualquier migración genera un costo adicional no considerado en la cotización inicial. Las licencias de equipos formateados no son transferibles ni heredables a equipos de reciente adquisición.
- 26) En ningún caso Risk Management de México S.A. de C.V. será responsable por pérdida de producción, pérdida de negocio, pérdida de datos o ingresos o por cualesquiera otros daños especiales, directos, indirectos, incidentales o consecuenciales, que se susciten por fallas en el "EQUIPO", ya que el servicio materia del presente, no garantiza el funcionamiento ininterrumpido del mismo, ni que el "EQUIPO" éste libre de fallas o descomposturas.
- 27) En las Interconexiones con PBX Legacy, se brindará apoyo del área de soporte hasta por 2 horas ya incluido en la cotización. Por cada hora extra de interconexión se cobraran \$60.00 Dls por hora.
- 28) Las instalaciones en sitio generan un costo adicional por concepto de viáticos e instalación en sitio sujetos a la localidad de cada cliente. Las instalaciones en sitio tendrán una duración máxima de 8 horas por cada día que se haya contratado el servicio, incluye 1 hora de comida para el ingeniero que lo asista. Si el cliente llega a requerir más horas de servicio, cada hora extra tendrá un costo de \$60.00 Dls por hora extra al día.
- 29) El hardware adicional suministrado por RM no tiene incluido el costo de configuración de equipo. Es responsabilidad del cliente la configuración y puesta en marcha del hardware adicional adquirido como lo son teléfonos IP, Cajas ATA, Gateways entre otros.