



Evolución y Convergencia

EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

Oficina Evox México	Oficina Evox Monterrey
Av. Río Mixcoac #97 Col. Insurgentes Mixcoac C.P. 03920, México D.F. Tel. +52 (55) 54202300	Av. Humberto Lobo #820 Sur Col. del Valle, Garza García, Nuevo León , C.P. 66220 Tel. +52 (81) 83685400

Código de Prácticas Comerciales

Enero de 2017

<i>Quiénes somos?</i>	<i>3</i>	<i>Clientes</i>	
<i>Nuestra gente</i>	<i>5</i>	<i>Nuestros plazos de solución</i>	<i>19</i>
<i>Nuestra Filosofía</i>	<i>6</i>	<i>de aclaraciones</i>	
<i>Nuestros servicios</i>	<i>8</i>	<i>Nuestros paquetes y servicios</i>	<i>20</i>
<i>Nuestra medición, facturación</i>	<i>10</i>	<i>Nuestra Política de cancelación</i>	<i>22</i>
<i>y cobranza</i>		<i>Nuestra confidencialidad sobre</i>	<i>25</i>
<i>Nuestros niveles y compromiso</i>	<i>13</i>	<i>la información</i>	
<i>de calidad</i>		<i>Nuestra protección a datos</i>	<i>28</i>
<i>Nuestro Centro de Atención a</i>	<i>17</i>	<i>personales</i>	

Quiénes somos?



Somos una empresa 100% mexicana que provee Soluciones de Colaboración.

Nuestra experiencia está conformada como integradora de tecnologías de telecomunicaciones desde hace más de 25 años y en los últimos 18, hemos desarrollado y suministrado redes de colaboración basadas en videoconferencia y telefonía.

Evox provee valor a las organizaciones por medio de Soluciones de Colaboración que maximizan y optimizan la capacidad de sus empleados, haciendo su empresa más dinámica, competitiva y rentable.

Quiénes somos?



Contamos con personal especializado en soporte, instalación y operación tecnológica que brinda servicio las 24 horas, los 365 días del año.

Evox compromete una excelente atención y calidad en el servicio para contribuir al logro de sus objetivos de negocio.

Hoy en día, proveemos soluciones de Colaboración mediante el uso de tecnología, procesos y cultura

En Evox, lo más importante es su gente, porque gracias a ella, podemos cumplir con las expectativas de nuestros clientes y al mismo tiempo, brindar un servicio de excelencia.

Nuestro personal, está en constante capacitación y certificación técnica para responder eficazmente a las exigencias del mercado y contar con el soporte técnico de los fabricantes

Nuestra Misión...

Ser una empresa internacionalmente reconocida por sus servicios que optimizan los procesos de negocio de sus clientes

Nuestra Visión...

Ayudamos a nuestros clientes a incrementar su competitividad y la calidad de vida de sus colaboradores, a través de nuestros servicios de tecnología y consultoría

Valores:

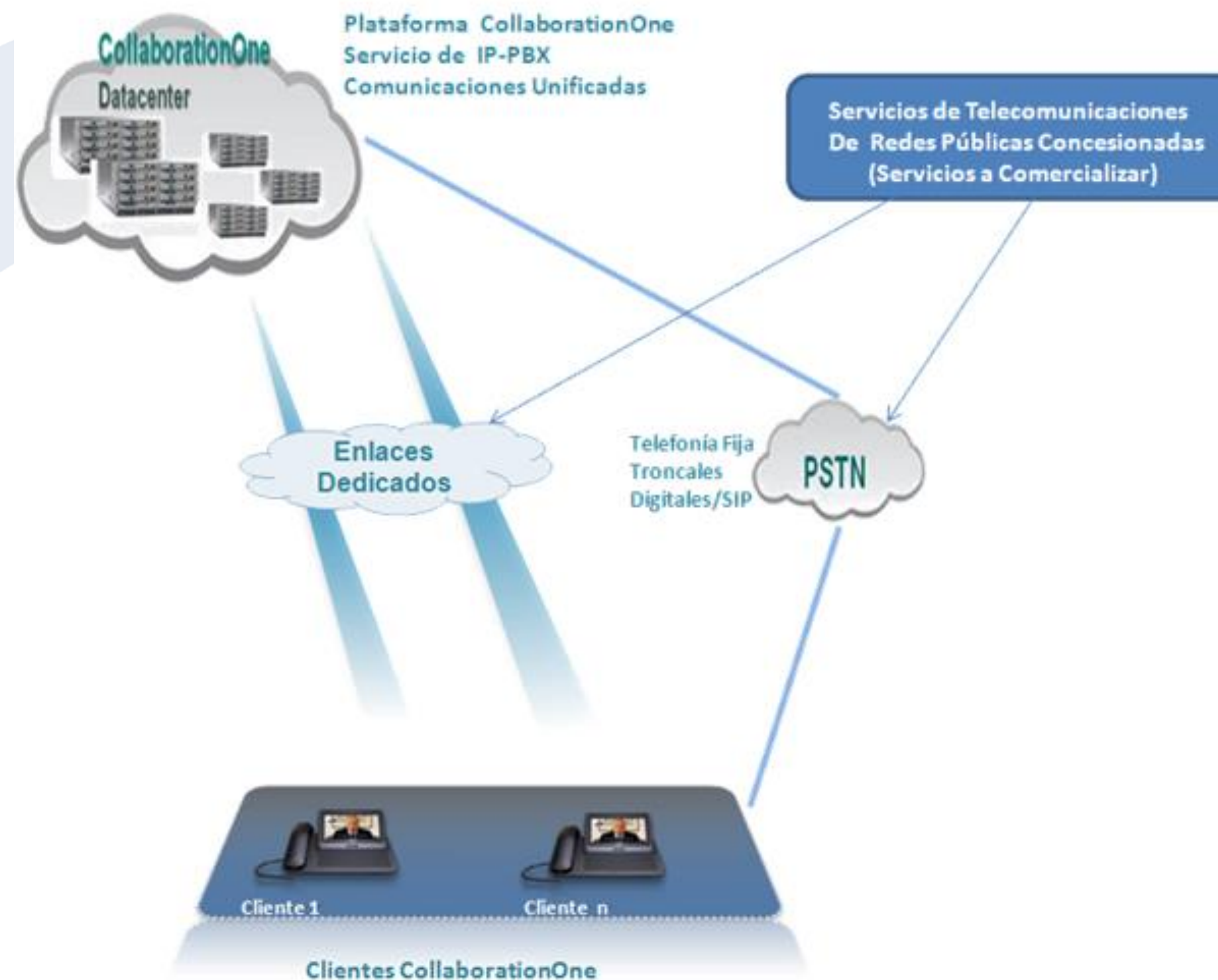
*Pasión
Integridad
Enfoque al cliente
Innovación
Compromiso
Colaboración*

- *Enlaces dedicados de las diferentes redes públicas concesionadas, a través de las cuales, pretendemos extender el servicio de IP-PBX de la plataforma CollaborationOne a los sitios de nuestros clientes*
 - *Servicio de Telefonía Fija de las diferentes redes públicas concesionadas, estos servicios, en algunos casos, serán conectados a nuestro sitio central y en otros casos, directamente en el sitio del cliente, según se ilustra en el diagrama siguiente.*

Nuestros servicios



Diagrama
Técnico
Descriptivo



- *Evovx pone a disposición del Cliente una herramienta de administración y control del consumo de los servicios que ofrece.*
 - *Captura y procesa información*
 - *Entrega de reportes vía internet*
- *En su caso, envío de correos electrónicos por usuario con el resumen de su actividad*
 - *Monitoreo de presupuestos y promedios de consumos*
 - *Acceso a reportes a través de Internet*
- *Centralización de la información de la red de voz en un portal electrónico especial por Cliente*

- *Recomendaciones que apoyen su estrategia de reducción de consumos de servicios*
 - *Se muestran las tarifas por cada uno de los servicios*
 - *Se pueden registrar usuarios para acceso al sistema*
- *Manejo de información por medio de códigos de autorización, responsables y centro de costos*
 - *Inventario de equipos*

Facturación y cobranza

Objetivo

Brindar información de forma clara y precisa sobre las actividades que se realizan para llevar a cabo la facturación, cobro oportuno, control y registro de las cuentas y saldos de cada uno de los clientes que solicitan los servicios a Evolucionara Comunicaciones, S.A. de C.V. con el firme propósito de entregar oportunamente las facturas al cliente y realizar los cobros necesarios.

Telefonía Fija

BONIFICACIONES MENSUALES

En el caso de que EL PROVEEDOR no proporcione o no suministre los SERVICIOS a EL CLIENTE de la forma y términos contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigente, EL PROVEEDOR deberá compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado.

Enlaces dedicados

BONIFICACIONES MENSUALES

En el caso de que EL PROVEEDOR no proporcione o no suministre los SERVICIOS a EL CLIENTE de la forma y términos contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigente, EL PROVEEDOR deberá compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado.

Cuando se interrumpen los SERVICIOS que proporciona EL PROVEEDOR, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas contadas a partir del momento en que EL CLIENTE haya dado el aviso correspondiente, EL PROVEEDOR está obligado a compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado aun cuando la interrupción sea por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

EL PROVEEDOR no será responsable por cualquier deterioro, o daños causados a las instalaciones de EL CLIENTE, que pudieran ser el resultado de proporcionar el Servicio, que no impliquen negligencia por parte de EL PROVEEDOR.

Los parámetros de medición de los niveles de servicio se refiere a la posibilidad de conexión desde el punto de demarcación de EL CLIENTE hasta la Red de EL PROVEEDOR, incluyendo los circuitos de acceso local proporcionados por EL PROVEEDOR. Los parámetros de medición de los niveles de servicio no incluye eventos de mantenimiento o cualquier evento que sea causado por EL CLIENTE que imposibilite la prestación del servicio.

En caso que EL PROVEEDOR no cumpla con los tiempos garantizados, EL PROVEEDOR revisará todos los reportes de falla que hayan sido generados al último día del mes para calcular los reembolsos que en su caso correspondan mismos que no podrá exceder el 100% del monto de renta mensual.

Nuestro Centro de Atención a Clientes



*Evox cuenta con el número telefónico 55 5420 5321 así como con el correo electrónico **atencionaclientes@evox.com.mx** para que EL CLIENTE se comuniquen al Centro de Servicio de Atención a Clientes para cualquier aspecto relacionado con la prestación del mismo.*

Nuestro Centro de Atención a Clientes



Contacto para soporte 7 x 24 x 365 Días (Service Desk)	
Teléfono: Oficina: 01 (55) 54 20 2333 Email servicio@evox.com.mx	
Gerente de Operaciones México	Gerente de Operaciones Monterrey
Ricardo Rosas Gerente de Operaciones Teléfono: Oficina: 01 (55) 5420-2369 Cel: 55 3433-4003 Email rrosas@evox.com.mx	Jesús Aguilar Gerente de Operaciones Teléfono: Oficina: 01 (81) 8368-5434 Cel: (81)1516 7932 Email jaguilar@evox.com.mx
Atención a Clientes Quejas y Sugerencias	
Oficina: 01 (55) 5420 2301 atencionclientes@evox.com.mx	
Oficina Evox México	Oficina Evox Monterrey
Av. Río Mixcoac #97 Col. Insurgentes Mixcoac C.P. 03920, México D.F. Tel. +52 (55) 54202300	Av. Humberto Lobo #820 Sur Col. del Valle, Garza García, Nuevo León , C.P. 66220 Tel. +52 (81) 83685400

Nuestros plazos de solución de aclaraciones



EL CLIENTE podrá objetar los cargos que no reconozca siempre y cuando no haya pasado su fecha límite de pago independientemente del término de un (1) año para presentar una queja ante PROFECO. EL PROVEEDOR en un plazo máximo de quince (15) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que EL CLIENTE objete, una vez que tenga dichos resultados se los informará a EL CLIENTE.

En el supuesto de que fuera procedente la reclamación de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR procederá con el reembolso correspondiente más la bonificación de cuando menos el 20% (veinte por ciento) del monto reclamado y el mismo se verá reflejado en el próximo Comprobante Fiscal que se emita.

Telefonía Fija

La telefonía fija es el servicio final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, para establecer la comunicación entre los usuarios.

Los servicios de Telefonía Fija son:

- *Llamadas locales*
- *Llamadas a celulares locales*
- *Llamadas de larga distancia Internacional*

Enlaces Dedicados

Los enlaces dedicados es el servicio de comunicación de punto a punto para acceso a internet o para transmisión de datos. Estos pueden ser enlaces LAN to LAN ó MPLS's. Una de las puntas (o ambas) podrán estar en el lugar donde designe el cliente y la otra punta correspondiente, si es el caso, en el sitio dónde se encuentra instalada la infraestructura central.

Nuestras políticas de cancelación



Para la terminación del presente contrato por cualquiera de las partes sin que medie un evento de incumplimiento, será necesario realizar una notificación a la otra Parte. La terminación de este contrato no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios efectivamente prestados y utilizados.

Las PARTES acuerdan que cualquier evento de incumplimiento constituirá una causa de rescisión del presente CONTRATO, por lo que la Parte afectada podrá, rescindir el presente CONTRATO, mediante notificación a la otra Parte y sin necesidad de declaración judicial alguna. En este supuesto, y en caso de que el propietario del EQUIPO sea EL PROVEEDOR, EL CLIENTE, se obliga a devolver cualquier equipo utilizado para recibir el servicio, lo anterior no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios.

De igual forma el contrato podrá rescindirse cuando EL PROVEEDOR modifique las condiciones originalmente contratadas y no sean cumplidas.

En caso de que EL CLIENTE desee cancelar algún Servicio, por así convenir a sus intereses, podrá hacerlo en el momento en el que lo decida, lo anterior no lo exime de pagar los adeudos que en su caso tuviere pendientes con EL PROVEEDOR, dicha cancelación podrá llevarla a cabo a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrato los servicios.

En caso de que EL PROVEEDOR no preste los Servicios en la forma y términos convenidos en el presente contrato, así como con los estándares de calidad establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes que no sean

Nuestras políticas de cancelación



atendidas por EL PROVEEDOR conforme a lo establecido en este documento, EL CLIENTE tendrá el derecho de cancelar los Servicios sin responsabilidad alguna de su parte.

EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

En caso de la ejecución de la portabilidad, los servicios se cancelaran.

Se entiende por información confidencial, toda la información escrita, oral, gráfica o contenida en medios escritos, electrónicos o electromagnéticos, cintas, grabaciones, diskettes o cualquier otro medio, que se encuentre identificada claramente como confidencial, la que incluye de manera enunciativa más no limitativa, diseños, precios, dibujos, software, datos, prototipos, información técnica, financiera y comercial relativa a nombres de clientes o socios potenciales, propuestas de negocios, estrategias de negocios, estructura organizacional, composición de la sociedad y de la corporación, reportes, planes, proyecciones de mercado, datos y cualquier otra información industrial, junto con fórmulas, mecanismos, patrones, métodos, técnicas, procesos de análisis, marcas registradas o no registradas, nombres comerciales, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, contratos, convenios, estudios o cualquier otro(s) documento(s) preparado(s) y conservado(s) con carácter confidencial y que son propiedad de las Partes, sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas relacionadas al grupo de inversionistas.

Nuestra Confidencialidad sobre la información



Evox, protegerá la información que se obtenga o se transmita con carácter estrictamente confidencial. Salvo que se establezca lo contrario, ninguna de las Partes, sus empresas tenedoras, subsidiarias, afiliadas, filiales o sucursales, podrán divulgar o revelar a persona alguna, ni hacer uso inapropiado, de ninguna manera y por ningún medio, en parte o en su totalidad de la Información Confidencial, proporcionada directa o indirectamente por una de ellas, sus subsidiarias o sus filiales, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra.

La revelación o la recepción de la Información Confidencial no será interpretada de manera que se cree, para cualquiera de las partes, la obligación de proporcionar cualquier tipo de información a la otra parte, celebrar algún contrato, convenio, alianza, ni establecer relaciones con la otra parte con respecto a negocios mutuos, sino hasta los términos y condiciones de dicho contrato, convenio, alianza o relación sean negociados y acordados entre las partes.

Tampoco debe entenderse que por este instrumento se otorga, de manera expresa o implícita, derecho alguno respecto a propiedad intelectual o industrial respecto de la Información Confidencial, incluyendo en forma enunciativa, más no limitativa, licencia de uso respecto de la misma. En este sentido, la Parte Receptora reconoce expresamente que la única titular de la propiedad industrial e intelectual (incluyendo en forma enunciativa, más no limitativa, derechos de autor, marcas, nombres comerciales) es la Parte Emisora, obligándose la Parte Receptora a no ejercitar, sin la autorización de la Parte Emisora, acción alguna concerniente al uso, propiedad o divulgación de la mencionada propiedad industrial o intelectual.

Evox se compromete a sólo revelar la Información Confidencial a sus empleados, agentes, asesores, representantes o cualquier persona que la requiera en forma justificada y únicamente para el cumplimiento de LOS SERVICIOS materia del contrato.

Nuestra protección a datos personales



Si por la naturaleza del Servicio Evox trata Datos Personales por cuenta del CLIENTE, las partes acuerdan que Evox sea considerado el Encargado y el CLIENTE el Responsable, para los efectos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la “Ley”) y de los artículos 48, 49, 50, 51, 53 y demás relativos del Reglamento de dicha Ley (el “Reglamento”), por lo cual tendrá sin limitar las siguientes obligaciones:

- a) Tratar únicamente los datos personales conforme a las instrucciones del Responsable;*
- b) Abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a las instruidas por el Responsable;*
- c) Implementar las medidas de seguridad conforme a la Ley, el Reglamento y las demás disposiciones aplicables;*
- d) Guardar confidencialidad respecto de los datos personales tratados;*
- e) Suprimir los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplida la relación jurídica con el Responsable o por instrucciones del Responsable;*

- e) Suprimir los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplida la relación jurídica con el Responsable o por instrucciones del Responsable;*
- f) Abstenerse de transferir los datos personales salvo en el caso de que el Responsable así lo determine, la comunicación derive de una subcontratación, o cuando así lo requiera la autoridad competente.*

El Encargado está de acuerdo en que será considerado Responsable con las obligaciones propias de éste, cuando:

- 1.- Destine o utilice los datos personales con una finalidad distinta a la autorizada por el Responsable; o*
- 2.- Efectúe una transferencia, incumpliendo las instrucciones del Responsable.*

El Encargado no incurrirá en responsabilidad cuando, previa indicación expresa del Responsable, remita los datos personales a otro Encargado designado por este último, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio, o transfiera los datos personales a otro Responsable conforme a lo previsto en el Reglamento.



Evolución y Convergencia

Oficina Evox México	Oficina Evox Monterrey
Av. Río Mixcoac #97 Col. Insurgentes Mixcoac C.P. 03920, México D.F. Tel. +52 (55) 54202300	Av. Humberto Lobo #820 Sur Col. del Valle, Garza García, Nuevo León , C.P. 66220 Tel. +52 (81) 83685400