



Cloudya

Descripción del Servicio



Version 1.2

NFON Iberia SL
Paseo de la Castellana 135 7ª planta
28046 Madrid
Teléfono: +34 910 616 600
www.nfon.com

© 2026 NFON Iberia SL – Todos los derechos reservados.
Sujeto a cambios y sin previo aviso.
Versión 1.2 / 02.2026 (ES)

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido.....	3
1. Introducción.....	4
2. Servicios Básicos.....	4
2.1 Facturas y datos de facturación.....	5
3. Sistema telefónico	5
4. Red de Teléfono Pública	6
4.1 Términos y obligaciones especiales para el Reino de España	7
5. Meet & Share	7
6. Gestión de dispositivos	8
6.1 Provisión de dispositivos.....	8
6.2 Integración de dispositivos	9
7. Servicios adicionales	9
7.1 Opción de movilidad	9
7.2 CRM Connect.....	9
7.3 Softphone	10
7.4 Integración de Telefonía Informática (CTI)	10
7.5 Panel de Operación por Voz	10
7.6 AI Essentials.....	10
7.7 Nia FrontDesk	11
8. Responsabilidad del consumidor	11

1. Introducción

NFON proporciona una gama de servicios a sus clientes, durante la vigencia de la relación contractual, en virtud del tipo de tarifa seleccionada y dentro de los límites de la tecnología de Internet disponible. El conjunto de todos los servicios proporcionados por NFON se denominan como "Plataforma NFON". La transmisión de datos hacia y desde la plataforma se realiza a través de la conexión a Internet del cliente. La conectividad no es parte del servicio proporcionado por NFON.

Este documento proporciona una descripción de los servicios gestionados y proporcionados por NFON, no resultando ser un listado pormenorizado de todas las características disponibles para los usuarios o de todos los programas o dispositivos en los que es compatible. NFON se compromete a proporcionar sus servicios usando el mayor nivel tecnológico y de seguridad, así como desarrollar su plataforma y servicios constantemente. En consecuencia, las características de su plataforma y servicios pueden cambiar durante el tiempo de vigencia del contrato y este documento se centra exclusivamente en las características generales e inalterables.

Las descripciones de las características y de los requisitos técnicos tanto para software como para hardware, NFON las mantendrá disponibles a los usuarios bajo demanda en mynfon.com o nfon.com.

Los términos relacionados con la disponibilidad de los servicios descritos en esta descripción se especifican en el Acuerdo de Nivel de Servicios.

Los cargos incurridos por los consumidores y usuarios en el uso de los servicios prestados y sus características se establecen en la tarifa especificada en el contrato.

2. Servicios Básicos

Para permitir el uso de los servicios, NFON proporciona un conjunto de funciones que comprenden las siguientes características:

- Acceso: los consumidores pueden administrar y usar el servicio y sus características en Internet usando un navegador o programa proporcionado por NFON para ordenador o smartphone (en adelante, las "Apps").
- Usuario: para utilizar cualquier servicio, el usuario debe autenticarse a través de un nombre de usuario y una contraseña.
- provisión de nombre de usuario: el primer nombre de usuario proporcionado para administrar los servicios es enviado por correo electrónico en la fecha de inicio del servicio.
- Administración: el consumidor puede cambiar la configuración e instalación de los servicios el mismo.
- Localización independiente: todos los servicios pueden ser usados en múltiples lugares del consumidor. Tal uso se aplica en la máxima medida permitida por la regulación aplicable y asumiendo que todos los requisitos técnicos (p.e. un adecuado acceso a Internet) se cumplen en cada una de las ubicaciones.
- Movilidad: todos los servicios pueden ser usados fuera de los establecimientos del cliente (p.e. oficina en casa o en movimiento). Esto aplica en la máxima medida permitida por la regulación aplicable y asumiendo que todos los requisitos técnicos (p.e. un adecuado acceso a Internet) se cumplen en cada una de las ubicaciones.

Las contraseñas pueden ser modificadas por el usuario en cualquier momento y deben mantenerse confidenciales por el propio usuario. La contraseña inicial proporcionada por el servicio debe ser

cambiada inmediatamente.

En el momento de usar los servicios, cada nombre de usuario solo puede ser utilizado por un único usuario. El uso está limitado al patrón de uso que se espera de una persona física.

El uso fuera de los términos descritos anteriormente queda prohibido y podría ser bloqueado, en el caso de que se detectase. Esto se realiza para garantizar la calidad del servicio y la seguridad de los datos de los consumidores, así como la protección de todos los usuarios.

2.1 Facturas y datos de facturación

Las facturas y los informes de facturación se generan de acuerdo con las condiciones especificadas en la tarifa aplicable. Los clientes pueden acceder a estas facturas e informes utilizando los Servicios básicos. Opcionalmente, las facturas se pueden enviar por correo electrónico o correo postal.

Cuando los clientes realizan llamadas a la red telefónica pública, NFON proporcionará detalles de facturación en forma de registro detallado de llamadas (CDR) bajo petición. Esta instalación está disponible exclusivamente de forma electrónica y solo se proporciona a petición del cliente final.

- Los números marcados se recortan de forma predeterminada en las últimas dígitos de los CDR. Los números completos solo se mostrarán a petición del cliente.
- Los CDR omiten llamadas que no deben incluirse de acuerdo con las leyes y regulaciones nacionales.

3. Sistema telefónico

El servicio "Sistema Telefónico" proporciona un intercambio de centralitas privadas virtuales que permite el enrutamiento de llamadas a números telefónicos. El servicio cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Extensiones: las llamadas a números de teléfono se enrutan internamente dentro del mismo sistema virtual o cuando se combinan con el servicio correspondiente hacia y desde la red pública telefónica conmutada.
- Reenvío de llamadas: redireccionamiento y reenvío de llamadas entrantes a cualquier destino.
- Conferencia telefónica o llamadas en conferencia: llamadas telefónicas con hasta 50 participantes simultáneos conectados.
- eFax: envío y recepción, así como almacenamiento temporal de documentación fax y notificación por correo electrónico cuando sea requerido.
- Buzón de voz: almacenamiento temporal de mensajes¹, posibilidad de transcripción de mensajes de voz basada en IA² y notificación por email si es requerido.
- Llamadas en grupo: las llamadas entrantes se pueden entregar a múltiples extensiones en paralelo.
- Llamadas en cola: las llamadas entrantes pueden ser enrutadas, según se determine, a extensiones determinadas o a música en espera.
- Respuesta de Voz interactiva (RVI): las llamadas entrantes se pueden enrutar según la entrada de marcación por tonos de la persona que llama.
- Enrutamiento basado en el tiempo: llamadas entrantes pueden ser enrutadas según la fecha y hora.
- Libreta de direcciones: agenda centralizada de contactos compartidos y privados para mostrar los nombres de las llamadas telefónicas entrantes.

¹ Un máximo de 100 mensajes por extensión con una duración de hasta 180 segundos

² Máximo 1 hora (=3600 segundos) por extensión por mes, minutos disponibles adicionales recurrirán a costos adicionales.

Las siguientes funcionalidades se encuentran disponibles para los usuarios:

- Telefonía: llamadas telefónicas entrantes y salientes a través de múltiples dispositivos telefónicos y programas.
- Gestión de llamadas: gestión propia de las reglas de reenvío de llamadas, timbre paralelo e indicación de llamada en espera.
- Correo de voz: acceso a los mensajes de voz recibidos, protegidos por un PIN o clave personal, así como anuncios individuales.
- Fax: descarga de documentos recibidos, así como envío de faxes.
- Contactos: Acceso a los contactos compartidos, así como gestión de contactos privados.

Una descripción detallada de las funciones y características del servicio Sistema Telefónico se encuentra establecido en "Sistema telefónico" en mynfon.com o nfon.com

4. Red de Teléfono Pública

Al usar este servicio, los clientes pueden realizar y recibir llamadas a y desde la red telefónica pública conmutada³.

- Terminación de llamada: transferencia de llamadas y faxes a y desde la red telefónica pública conmutada a números locales, nacionales⁴ e internacionales.
- Números de teléfono: provisión de números geográficos nacionales (y no geográficos) e internacionales.
- Señalización de llamadas: muestra de números de teléfono propios (CLIP), llamadas en número oculto (CLIR), así como número de teléfono de terceros (CLIP no-screening).
- Portabilidad de números: transferencia de números telefónicos existentes y bloques de números a y desde otros proveedores de servicio.
- Llamadas de emergencia: enrutamiento de llamadas de emergencia a los centros de los servicios de emergencia nacionales.

Todas las funcionalidades proporcionadas serán efectuadas de conformidad con la normativa y regulación nacional del país de la terminación telefónica. Los requisitos, así como los derechos y deberes de los consumidores pueden variar consecuentemente.

Los números de teléfono del cliente pueden haber sido proporcionados y alojados por un proveedor mayorista previo. En el caso de que NFON determine cambiar al proveedor, el cliente autoriza expresamente a NFON a transferir los números (p.e. mediante transferencia) y acepta firmar la correspondiente solicitud.

Cuando se proporcionen números de teléfono internacionales para su uso fuera del país de terminación, el cliente está obligado a cumplir con las leyes y normativas relativas al país correspondiente.

En consecuencia, algunas funciones enumeradas pueden no ser compatibles cuando se usen números internacionales de esta manera, ya que estas funciones no son aplicables en el país de terminación. Los términos y condiciones para la asignación y uso de números de teléfono internacionales se encuentran en "Números internacionales" en mynfon.com o nfon.com

³ El enrutamiento de llamadas hacia y desde fuera de la plataforma de NFON depende del proveedor de la red de la parte remota y de la conexión utilizada.

⁴ Los números de teléfono nacionales designados por el plan de numeración nacional, incluye números de geográficos, móviles y para servicios particulares.

4.1 Términos y obligaciones especiales para el Reino de España

Se deben tener en consideración los siguientes aspectos recogidos en la normativa de telecomunicaciones española y otra normativa complementaria.

Los contratos a suscribir con los clientes tienen que cumplir las siguientes condiciones:

- Derecho a resolver el contrato en cualquier momento. En el caso de cambio de las condiciones contractuales, se podrá resolver sin penalización.
- Derecho de cambiar de operador conservando el número.
- Derecho a la continuidad del servicio ya obtener una compensación en caso de interrupción del servicio.
- Derecho a acceder a los servicios de emergencias de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago.
- Derecho a una facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio de derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.
- El derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal, por parte de un tercero⁵.
- El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada.
- El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada.

NFON deberá ofrecer un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que tenga por objeto facilitar la información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes. Los servicios de atención al cliente telefónicos deberán garantizar una atención personal directa.

NFON deberá garantizar el secreto de las telecomunicaciones, debiendo adoptar las medidas técnicas necesarias. Asimismo, se deberán implementar las medidas técnicas necesarias para garantizar la protección de los datos personales de los usuarios. Cualquier tipo de comunicación por redes de comunicación deberá estar cifrada.

Todos estos datos se conservarán y cederán a las autoridades competentes con la finalidad de cumplir con la legislación aplicable.

El requisito previo para poder llevar a cabo el enrutamiento de llamadas de emergencia al centro de emergencias correspondiente es que el usuario cuente con la fuente de alimentación del dispositivo garantizada y que cada dispositivo este asignado a la ubicación correcta. Si los dispositivos se trasladan a otras ubicaciones a las previamente instaladas o si la llamada se realiza desde un dispositivo móvil, NFON no puede garantizar la conexión con el centro de control mas cercano.

5. Meet & Share

El servicio "Meet & Share" ofrece herramientas para la colaboración en línea. Las siguientes funciones están disponibles en todas las aplicaciones web, de escritorio y móviles listadas en nfon.com:

- Reuniones: Reuniones en línea con audio y video⁶ de hasta ocho participantes. Las reuniones pueden iniciarse de manera ad hoc.
- Moderadores: Rol específico de participante con control extendido sobre la reunión y la participación.

⁵ En este sentido, debe proporcionarse una prueba correspondiente a NFON para cada número de teléfono.

⁶ La viabilidad técnica de las capacidades de audio y video depende de la configuración técnica individual de cada participante, como la disponibilidad de micrófono y/o cámara.

- Compartición de pantalla: Capacidad para compartir contenido de pantalla con todos los participantes.
- Modo de invitado: Opción para invitar a participantes externos a unirse a las reuniones.
- Números de acceso: Posibilidad de proporcionar un número telefónico para unirse a la reunión.

Además, es posible convertir una llamada en una reunión y activar la función de Compartición de pantalla. Se mantiene una vista actualizada de todas las funcionalidades disponibles para los usuarios y moderadores en la visión general del producto "Meet & Share" en nfon.com.

Opción Plus:

- Reuniones más grandes: Amplía el número de participantes hasta veinticinco.
- Programación: Capacidad para planificar reuniones únicas o recurrentes con antelación.

6. Gestión de dispositivos

Al utilizar el servicio "Gestión de Dispositivos", se pueden integrar dispositivos tanto físicos como virtuales para que funcionen con la Plataforma NFON. Este servicio se subdivide en:

- Configuración automática de dispositivos certificados ("Provisión de Dispositivos")
- Comunicación entre la plataforma NFON y el correspondiente dispositivo ("Integración de Dispositivos")

En general, hay tres tipos de dispositivos que pueden ser certificados para funcionar junto con la plataforma NFON:

- Teléfonos: con cable o inalámbricos, así como teléfonos de conferencia.
- Puertas de acceso: adaptadores telefónicos analógicos (ATA).
- Programas: dispositivos basados en software como softphones o aplicaciones móviles.

Las características específicas de los dispositivos son compatibles técnicamente en términos de seguridad. Las características pueden cambiar con el tiempo debido a la mejora continua de los dispositivos por parte del proveedor de la plataforma NFON.

La lista de dispositivos certificados y las funcionalidades especificadas de dichos dispositivos puede cambiar durante la vigencia del contrato. Una lista de los dispositivos y funcionalidades actualmente compatible se encuentra en "Dispositivos Certificados" en my.nfon.com o nfon.com

6.1 Provisión de dispositivos

El servicio "Provisión de Dispositivos" proporciona automáticamente dispositivos certificados con todas las configuraciones necesarias para interactuar con la plataforma NFON.

- Gestión de Firmware: provisión y actualización totalmente automatizada del software del dispositivo.
- Auto provisión: suministro de archivos de configuraciones con todos los ajustes necesarios para la integración del dispositivo en la plataforma NFON.
- Zero-Touch-provisión: configuración totalmente automatizada de dispositivos compatibles a través del servidor de redirección del proveedor.

El funcionamiento del servicio y el soporte de las características específicas de cualquier dispositivo depende del soporte proporcionado por el proveedor del dispositivo, por ejemplo. En consecuencia, el soporte de determinadas

funcionalidades o el soporte de dispositivos solo puede mantenerse durante el tiempo que el proveedor mantenga estos servicios.

6.2 Integración de dispositivos

Los dispositivos pueden interactuar con los servicios en la plataforma NFON a través de varias interfaces técnicas, incluyendo:

- Telefonía: transmisión de llamadas y datos de voz a través de voz sobre IP (VoIP) entre el dispositivo y la plataforma NFON.
- Indicador de ocupado: visualización del estado actual de la llamada desde otras extensiones del mismo sistema telefónico.
- Menú: configuración de funcionalidades seleccionadas directamente en el dispositivo.
- Cifrado: Cuando sea soportado por el dispositivo, la telefonía entre el dispositivo y la plataforma NFON estará cifrada.

Las funcionalidades del indicador de Ocupado, Menú y Cifrado requiere que el dispositivo este configurado conforme Aprovisionamiento de Dispositivos. Para la configuración manual de los dispositivos (Dispositivos no Aprovisionados), solamente la funcionalidad de Telefonía esta soportada.

7. Servicios adicionales

Adicionalmente a los servicios enumerados mas arriba, las siguientes servicios pueden ser utilizados opcionalmente

7.1 Opción de movilidad

Mejora de las "Apps" proporcionadas como parte de los Servicios Básicos por las capacidades de un dispositivo virtual:

- Telefonía: llamadas entrantes y salientes a través de Voz sobre IP (VoIP).
- Movilidad: llamadas entrantes y salientes a través de la red telefónica móvil, en dispositivos móviles compatibles.
- Acceso optima: recepción de llamadas telefónicas para todos los números de teléfono de la extensión asignada al usuario en la aplicación.
- Numero único: la persona que llama solo ve el numero de teléfono de la extensión asignada al usuario.

La calidad del servicio depende del dispositivo y equipos, así como de los programas compatibles, que puede variar durante la vigencia del contrato.

Una lista de los dispositivos y programas compatibles compatible se encuentra en línea en myNFON.com o NFON.com

7.2 CRM Connect

En combinación con la «Opción de movilidad», la aplicación de escritorio Cloudya (Windows) puede integrarse con software de terceros para mostrar los contactos de las llamadas entrantes y realizar llamadas desde sistemas remotos pinchando sobre los contactos existentes.

Las siguientes opciones están disponibles:

- CRM Connect
- CRM Connect Plus

En la descripción general del producto «CRM Connect» de nfon.com se mantiene una descripción general actualizada de las funciones y las integraciones compatibles.

7.3 Softphone

Software basado en telefonía establecida directamente en el ordenador o PC. Las siguientes opciones se encuentran disponibles:

- Nsoftphone Premium para Windows
- iSoftphone para Mac

Una descripción general de la opción Nsoftphone se encuentra en línea en myfon.com o nfon.com

7.4 Integración de Telefonía Informática (CTI)

Al usar el software adicional para ordenador o PC, los usuarios pueden conectarse con un dispositivo específico, mostrándoseles las llamadas entrantes y salientes en el ordenador o PC, así como iniciar llamadas a través del dispositivo vinculado. Las siguientes opciones están disponibles.

- NCTI Standard para Windows
- NCTI Standard para Mac
- NCTI Standard CRM para Windows
- NCTI Premium para Windows (requiere instalación en el servidor)
- NCTI Premium CRM para Windows (requiere instalación en el servidor)
- NCTI Pro para Windows/ MAC/ Android/ iOS (requiere instalación en el servidor)

Una descripción general del producto "NCTI Clients" que incluye el resumen actualizado de las características y dispositivos compatibles se encuentra en línea en myfon.com o nfon.com

7.5 Panel de Operación por Voz

Al usar el programa para Windows de PC, los usuarios pueden recibir y realizar hasta 20 llamadas en paralelo.

- Centralita virtual para transferencias de llamadas.
- Indicador de ocupado para todas las extensiones del mismo cliente.
- Integración desde PBX y fuentes LDAP.

7.6 AI Essentials

AI Essentials es un paquete integral que reúne diversas funciones de inteligencia artificial e incluye los siguientes servicios:

- **Transcripción de llamadas:** Las llamadas entrantes y salientes se convierten automáticamente en texto. Las transcripciones están disponibles para los usuarios dentro de la aplicación para su consulta y posterior uso.⁷
- **Resumen de llamadas:** A partir de la transcripción, se genera automáticamente un resumen conciso de la conversación. Este proporciona a los usuarios una visión general rápida del contenido e incluye una breve

⁷ Máximo de 1.200 minutos por mes y por usuario. Minutos adicionales están disponibles con costo adicional

lista de posibles tareas y recomendaciones de acción.

- **Nia – Asistente inteligente:** Nia es un asistente basado en inteligencia artificial que está integrado directamente en el conjunto de aplicaciones y, en el futuro, también en el portal de administración. Nia brinda apoyo en preguntas relacionadas con los productos de NFON, configuraciones y sobre el uso general del servicio.

Se recomienda revisar los contenidos generados por IA antes de reutilizarlos.

Para más información sobre el tratamiento de datos y el uso de Modelos de Lenguaje de Gran Escala (LLMs), consulte la política de privacidad: <https://www.nfon.com/en/privacy-center/cloudya-app/>

7.7 Nia FrontDesk

Nia FrontDesk es un asistente de voz impulsado por IA que funciona como recepcionista virtual dentro del PBX Cloudya. La licencia permite la instalación de uno o varios⁸ Nia FrontDesk e incluye los siguientes servicios:

- **Saludo y comprensión de las consultas:** los llamantes son recibidos de manera profesional. Las consultas abiertas se registran e interpretan en lenguaje natural.
- **Respuesta a preguntas estándar:** accediendo a una base de conocimientos configurada por el administrador, Nia FrontDesk responde a las preguntas más frecuentes.
- **Enrutamiento inteligente de llamadas:** las llamadas se redirigen, en función de palabras clave o descripciones de problemas, al departamento, extensión, cola, grupo de habilidades o persona correspondiente.

El uso de este producto constituye un tratamiento de datos personales, en particular mediante la grabación y transcripción de conversaciones. Usted, como cliente, está obligado, en calidad de responsable del tratamiento según el RGPD, a garantizar que los interlocutores sean informados, antes del inicio del tratamiento de los datos, de que las conversaciones son grabadas y/o transcritas.

Recomendamos verificar los contenidos generados por IA antes de reutilizarlos.

Para obtener información más detallada sobre cómo se procesan los datos y sobre el modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM), consulte la política de privacidad: <https://www.nfon.com/en/privacy-center/cloudya-app/>

8. Responsabilidad del consumidor

Para garantizar el uso adecuado de los servicios prestados, el cliente debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- **Aprovisionamiento:** configuración de los servicios proporcionados para cumplir con el patrón de uso previsto, en la medida en que lo permitan las opciones de configuración estándar actuales.
- **Red:** uso y mantenimiento de la infraestructura de red profesional que proporciona un acceso óptimo a los servicios provistos. **Acceso a Internet:** uso y mantenimiento de una conexión rápida a Internet, ofreciendo un ancho de banda⁹ adecuado para el uso de los servicios previstos por el cliente.
- **Prevención del uso fraudulento:** uso de contraseñas seguras y actualizadas y utilización confidencial de todas las credenciales de acceso a los servicios prestados. **Uso especificado:** uso de los servicios proporcionados acorde con la manera especificada. **Prevención de las interrupciones:** uso de los servicios prestados sin riesgo deliberado o negligente.
- **Protección de los derechos de terceros:** uso de los servicios proporcionados sin incurrir en daños por dolo o negligencia a los derechos de terceros.
- Si el consumidor incumpliera con estas responsabilidades, NFON no puede garantizar la calidad de

⁸ Se aplica un límite de uso justo de 25 bots por licencia.

⁹ Se requiere un ancho mínimo de banda de 100 kbits/seg. Por canal de voz utilizable simultáneamente tanto de subida como de bajada.

los servicios a prestar. Esto no afectará a la posibilidad de que NFON pueda reclamar al consumidor por el incumplimiento de dichas garantías (p.e. resolución del contrato o resarcimiento de daños y perjuicios).

La documentación actualizada de los requisitos previos técnicos se encuentran en my.nfon.com o nfon.com