

ANEXO

Grabación de Llamadas

PLAN CONTRATADO:	
Cargo mensual por extensión:	
Cargo Mensual total:	
Cargo configuración por extensión:	
Cargo Configuración total:	
Cargo por reconfiguraciones:	
Tiempo de almacenamiento (meses):	
Dirección servidor NFS para transcripción:	
Condiciones y términos	<p>Cobro: El cobro se basa y estima según el registro de nuestra plataforma, el mismo puede no ser exacto.</p> <p>Cobro por configuración y reconfiguración: Es el cargo que aplica cada vez que se incluye una extensión o teléfono para ser grabadas sus llamadas. Se pueden incluir tantos teléfonos o extensiones en cada configuración. Eliminar teléfonos o extensiones para ser grabados no tiene cargo.</p> <p>Permanencia de las grabaciones en el servidor: Según el tiempo indicado en el Tiempo de almacenamiento.</p> <p>Transcripción de las llamadas mediante NFS: En caso de que solicite que las grabaciones sean transcritas a su servidor mediante NFS, esto se almacena en tiempo real. Las grabaciones no se almacenan en momento alguno en los servidores del Proveedor, por lo que es responsabilidad del cliente velar por su respaldo, correcta manipulación y borrado de los mismos. Si el NFS se desconecta o desactiva las grabaciones no se almacenarán. Es responsabilidad del cliente mantener el NFS activo, con capacidad de almacenamiento y disponible. El proveedor hará, sus mejores esfuerzos por detectar desconexiones del NFS, aun así, no acepta responsabilidad de grabaciones perdidas por falta de conexión con el directorio NFS.</p> <p>Responsabilidad en el servicio: La grabación de llamadas es un servicio que se brinda con fines de control de calidad por lo que aun cuando se configure el sistema para grabar algún tipo de llamadas, es posible que algunas no se graben total o parcialmente, el proveedor</p>

no acepta responsabilidad por las llamadas que no se hayan grabado aun cuando por configuración debieron de haber sido grabadas.

Resisión del servicio:

Sin perjuicio del derecho de iniciar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, SCM podrá proceder a la suspensión definitiva del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación o durante el uso del servicio.
- Si, de manera dolosa, ocasiona daños o compromete la prestación del servicio, así como la operatividad o integridad de la red y/o servicios de SCM.
- Cuando, a exclusivo criterio de SCM, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna.

Esquemas de Soporte:

- Soporte Gratuito:
Atención remota a través de chat o llamada
Horario: Lunes a viernes: de 6:00 am a 8:00 pm
Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm
Emergencias 24/7: sosporte@callmyway.com
- Visita presencial:
Programada: US\$50 por hora o por evento
Emergencia: US\$75 por hora o por evento
- Soporte Presencial (in-situ):
Programado: US\$100 por hora o por evento (desde la llegada de nuestro personal a sus instalaciones hasta su retiro)
Emergencia: US\$150 por hora o por evento (desde que nuestro personal sale de nuestras oficinas)

Nombre: _____ Identificación: _____

Firma _____