

ANEXO

Servicio de Call Analytics

PLAN CONTRATADO:	
Cargo mensual por extensión:	
Cargo Mensual total:	
Cargo configuración por extensión:	
Cargo Configuración total:	
Cargo por reconfiguraciones:	
Descripción, condiciones y términos	Descripción: El servicio de Call Analytics es el servicio brindado a los clientes que ya cuentan con el servicio de grabación de llamadas, sobre el que se ofrece este servicio. El mismo incluye, según lo que el cliente requiera: transcripción, sentimiento, ubicación de palabras y asignación de puntos según un diccionario predefinido y métricas de energía, velocidad e interferencia. Cobro: El cobro se basa en la cantidad de extensiones que requieren el servicio. El tiempo de almacenamiento se define por el tiempo de almacenamiento establecido en el servicio de grabación. A no ser que se indique lo contrario, corresponde al cliente contratar el servicio de inteligencia artificial de su preferencia, que le permita ejecutar las transcripciones y es responsabilidad del cliente pagar dichos servicios directamente. Rescisión 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: (UTC-06:00) Centroamérica. 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: soporte@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 _____