

ANEXO

Interconexión a Plataformas de Terceros

PLAN CONTRATADO:	
Tipo de interconexión (SIP, IAX, H323):	
Modalidad de interconexión:	
Cantidad de Trunks	
Cantidad de Canales por Trunk	
Cargo por canal por Trunk:	
Cargo de configuración por Trunk:	
Cargo Mensual por Trunk:	
Total cargo configuración:	
Total cargo fijo mensual:	
Descripción, condiciones y términos	Descripción: El Servicio de Interconexión con Plataformas de Terceros está destinado a clientes que, por decisión propia, no utilizan la solución de central telefónica en la nube de CallMyWay ni sus servicios complementarios, tales como el CRM u otras funcionalidades de valor agregado. En estos casos, los clientes optan por conservar su plataforma actual de gestión de comunicaciones (como una central telefónica en la nube, un sistema CRM u otro servicio similar), o contratar dichos servicios con un proveedor distinto de CallMyWay. Para habilitar la interconexión con dichas plataformas externas, el cliente deberá completar y enviar un formulario oficial provisto por CallMyWay, en el cual se solicitarán los datos técnicos necesarios para establecer dicha conexión. Con base en la información suministrada y previa validación por el equipo técnico, se configurará la interconexión solicitada. La modalidad de la interconexión podrá ser: • Unidireccional entrante: recepción de llamadas o datos desde la plataforma externa hacia los sistemas de CallMyWay; • Unidireccional saliente: envío de llamadas o datos desde CallMyWay hacia la plataforma externa; • Bidireccional: flujo de datos o llamadas en ambos sentidos entre las plataformas. La implementación de esta interconexión estará sujeta a la viabilidad técnica, condiciones de seguridad, compatibilidad de protocolos y demás requisitos establecidos por CallMyWay.

Cobro:

La prestación del Servicio de Interconexión con Plataformas de Terceros está sujeta a dos tipos de cargos:

- Un cargo único por configuración, correspondiente a las labores de análisis técnico, provisión de parámetros, pruebas e implementación de la interconexión solicitada;
- Un cargo mensual, calculado con base en la cantidad de troncales y canales de comunicación contratados por el cliente.

El servicio podrá incluir el suministro de equipos provistos por CallMyWay, o bien integrarse con equipos existentes del cliente, tales como Gateway o Centrales Telefónicas IP (PBX), siempre que estos cuenten con la capacidad técnica necesaria para establecer una interconexión segura y compatible con la infraestructura de CallMyWay.

Importante: Los cargos antes indicados no incluyen el costo de los equipos provistos por CallMyWay. En caso de requerirse dichos equipos, su adquisición, alquiler o cualquier modalidad de suministro será facturada de manera separada, conforme a las condiciones comerciales específicas aplicables.

Resisión del servicio:

Sin perjuicio del derecho de iniciar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, CallMyWay 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 CallMyWay.
- Cuando, a exclusivo criterio de CallMyWay, 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 6:30 pm ○ Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm • Soporte: mesadeayuda@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: _____

Empresa: _____ Cuenta con CallMyWay: _____

Firma _____