

## ANEXO

### Servicio de NOC

PLAN CONTRATADO:	
Descripción del servicio:	<p>SCM ofrece un servicio de NOC (Network Operations Center) desde el cual se monitorea el estado de desempeño de la red.</p> <p>El servicio de monitoreo es un monitoreo proactivo en el cual con base a criterios de alarma predefinidos se generan notificaciones a los encargados de los diferentes equipos de la red o en los casos de equipos a los cuales SCM les brinda soporte con base a los niveles de servicio predefinidos.</p> <p>Para utilizar el servicio de NOC es requisito que se brinde el servicio de monitoreo.</p>
Condiciones y términos	<p>Horario de atención del NOC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas regulares, de Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 horas</li> <li>• Fuera de estas horas se consideran extraordinarias</li> </ul> <p>Horario específico requerido por el cliente:</p> <p>Definición de alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tipos de alarma se definen equipo por equipo</li> </ul> <p>Tiempo de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alarma</li> <li>• Alarma crítica</li> </ul> <p>Cargo mensual:</p> <p>Incluye: ____ Horas de soporte regular remoto, si se utilizan otras horas se prorratea según el costo.</p> <p>Las horas adicionales se cobran de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte remoto programado: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$50 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• Soporte remoto de emergencia dentro de horas</li> </ul>



Nombre : \_\_\_\_\_ Identificación: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_