

ANEXO

MyFlux AI

Solución Contact Center Omnicanal

PLAN CONTRATADO:	
Cargo de instalación y configuración inicial:	
Cantidad de agentes:	
Cargo mensual por agente:	
Cantidad de canales activados:	
Cargo por activación de canales:	
Cargo mensual por canales:	
Cargo de capacitación inicial:	
Cargo de capacitación adicional:	
Cantidad de Desarrollos personalizados:	
Cargo por Desarrollos personalizados:	
Descripción	Implementación y operación de una plataforma centralizada para la atención de clientes a través de múltiples canales, según los seleccionados por el cliente. Incluye grabaciones y reportes.
Desarrollos personalizados	En caso de requerirse funcionalidades específicas no contempladas en las soluciones ofrecidas, se evaluará el requerimiento y se propondrá un cronograma de desarrollo, por lo que el costo será definido en función del alcance y complejidad de este.
Condiciones y términos	<p>Instalación y configuración inicial: La instalación y configuración inicial se refiere a las labores necesarias para poner en marcha el servicio.</p> <p>Cobro: El cobro mensual se realiza mes a mes con base a la cantidad de agentes que ingresen al sistema y los canales activados.</p> <p>Período durante el cual se almacena la información: Un año.</p> <p>Disponibilidad de la información: La información se encuentra a disponibilidad del cliente en nuestra plataforma las 24</p>

horas del día y puede ser bajada por el cliente en cualquier momento ya que la misma es de su propiedad.

Propiedad de información:

SCM reconoce que la propiedad de la información almacenada en las bases de datos es la propiedad del cliente

Rescisión 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: _____

Firma _____