

ANEXO

NOC

| PLAN CONTRATADO: | |
|----------------------------------|--|
| <p>Descripción del servicio:</p> | <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> <p>Horario de atención del NOC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas regulares, de Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 horas • Fuera de estas horas se consideran extraordinarias |
| <p>Condiciones y términos</p> | <p>Horario específico requerido por el cliente:</p> <p>Definición de alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los tipos de alarma se definen equipo por equipo <p>Tiempo de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarma • Alarma crítica <p>Cargo mensual: Incluye: _____Horas de soporte regular remoto, si se utilizan otras horas se prorratea según el costo.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

Nombre: _____ Identificación: _____

Firma _____