

# ANEXO

## SMS

PLAN CONTRATADO:	
Cantidad de mensajes:	
Cargo Mensual:	
Cargo por mensaje adicional:	
Cargo de configuración:	
Forma de envío de los mensajes:	
Condiciones y términos	<p><b>Cantidad de mensajes:</b> Define la cantidad de mensajes que se pueden enviar a cualquier red nacional por el cargo mensual.</p> <p><b>Cargo mensual:</b> Define el cargo mensual que se aplicará a la cuenta por el servicio.</p> <p><b>Cargo por mensaje adicional:</b> Define el cargo que aplicará por mensaje adicional al plan contratado.</p> <p><b>Cargo de Configuración:</b> Define el cargo de configuración del servicio.</p> <p><b>Condiciones de Cobro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacia la red del proveedor y SCM enviado con confirmación de entrega.</li> <li>• Para otras redes no se garantiza la entrega al usuario final ni se cuenta con confirmación de entrega, por tanto, dichos mensajes se cobran por mensaje enviado y no contra confirmación de entrega.</li> <li>• Esta condición puede variar en la medida que con las otras redes se logre implementar la confirmación de entrega.</li> <li>• El tiempo de entrega de los mensajes varía en función de las condiciones de red de cada operador.</li> <li>• Los mensajes entrantes no tienen cargo.</li> <li>• La red del proveedor y SCM envían mensajes a la red SCM.</li> <li>• Con los otros operadores no hay certeza del envío de mensajes hacia la red SCM, condición que puede variar con el tiempo.</li> </ul> <p>Facilidades de envío, los mensajes se pueden enviar utilizando cualquiera de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la interfaz web de SCM disponible a los clientes sin cargo, permite enviar mensajes individuales y masivo es desde un archivo Excel, no tiene cargo</li> </ul>

	<p>adicional.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Con nuestro CRM que aparte de las opciones anteriores permite generar formularios de envío, envíos programados y relacionarse con nuestro CRM, entre otros, esta interfaz tiene un cargo según nuestro servicio de CRM.</li><li>• Conexión por web service, según el plan contratado puede tener cargo.</li><li>• Conexión SMPP establecida directamente con el cliente, según el plan contratado puede tener cargo.</li></ul> <p><b>Recisión del servicio:</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación o durante el uso del servicio.</li><li>• 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.</li><li>• Cuando, a exclusivo criterio de SCM, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna.</li></ul> <p><b>Esquemas de Soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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: <a href="mailto:mesadeayuda@SCM.com">mesadeayuda@SCM.com</a></li><li>• Visita presencial: Programada: US\$50 por hora o por evento Emergencia: US\$75 por hora o por evento</li><li>• 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)</li></ul>
--	---

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

Firma \_\_\_\_\_