

# ANEXO

## VoIP Quality Data

PLAN CONTRATADO:	
Cargo:	
Cargo por configuración:	
Condiciones y términos	<p>VoIP Quality Data es una plataforma de monitoreo de la calidad de la voz por Internet. La cual para operar debe analizar la data de todas y cada una de las llamadas de mi cuenta, por tal motivo, por este medio acepto expresamente que la totalidad de mis llamadas sean analizadas con fines de análisis de calidad y obtención de métricas.</p> <p>La información de métricas de calidad se almacena por un espacio de 30 días y dicha información es útil para conocer variaciones en el desempeño de la red respecto a la calidad de la voz.</p> <p>Dado que las métricas de calidad se obtienen con fines meramente informativos y con el fin de conocer variaciones en el desempeño de la red respecto a la calidad de la voz, es posible que por algún motivo algunas llamadas no se muestren en el sistema, situación que acepto expresamente.</p> <p><b>Modelo de negocios:</b> El servicio tiene un cargo de configuración y un cargo mensual por extensión. Se analiza la totalidad de las extensiones de la cuenta.</p> <p><b>Responsabilidad en el servicio:</b> La grabación de llamadas es un servicio que se brinda con fines de control de calidad por lo que aun cuando se configure el sistema para grabar algún tipo de llamadas, es posible que algunas no se graben total o parcialmente, el proveedor no acepta responsabilidad por las llamadas que no se hayan grabado aun cuando por configuración debieron de haber sido grabadas.</p> <p><b>Rescisión 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> </ul>

- 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.
- Cuando, a exclusivo criterio de SCM, 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  
Emergencias 24/7: [soporte@callmyway.com](mailto:soporte@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 \_\_\_\_\_