

## ANEXO

### Servicio de Call Analytics

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Cargo mensual por extensión:	
Cargo Mensual total:	
Cargo configuración por extensión:	
Cargo Configuración total:	
Cargo por reconfiguraciones:	
Descripción, condiciones y términos	<p><b>Descripción:</b> El servicio de Call Analytics es el servicio brindado a los clientes que ya cuentan con el servicio de grabación de llamadas, sobre el que se ofrece este servicio. El mismo incluye, según lo que el cliente requiera: transcripción, sentimiento, ubicación de palabras y asignación de puntos según un diccionario predefinido y métricas de energía, velocidad e interferencia.</p> <p><b>Cobro:</b> El cobro se basa en la cantidad de extensiones que requieren el servicio. El tiempo de almacenamiento se define por el tiempo de almacenamiento establecido en el servicio de grabación. A no ser que se indique lo contrario, corresponde al cliente contratar el servicio de inteligencia artificial de su preferencia, que le permita ejecutar las transcripciones y es responsabilidad del cliente pagar dichos servicios directamente.</p> <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: <b>(UTC-06:00) Centroamérica.</b> 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: <a href="mailto:sosporte@callmyway.com">sosporte@callmyway.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 \_\_\_\_\_