

ANEXO

IsMyBigData

(Dashboards del servicio Contact Center sobre Power BI)

PLAN CONTRATADO:	
Cargo por configuración:	
Cargo fijo mensual:	
Cargo por dashboards personalizados:	
Descripción, condiciones y términos	<p>Descripción: IsMyBigData permite monitorear en tiempo real las métricas de telefonía entrante y saliente, ofreciendo análisis detallado y niveles avanzados de personalización para optimizar la gestión operativa, mediante gráficos y tablas dinámicas.</p> <p>Configuración: Incluye un conjunto de dashboards predefinidos que el cliente puede utilizar sin límite de consultas, mediante un cargo único por configuración. Los dashboards personalizados se analizan y cotizan caso por caso.</p> <p>Mensualidad: Incluye acceso ilimitado a los dashboards predefinidos por un cargo mensual fijo. Los dashboards personalizados se analizan caso por caso. La mensualidad también incluye soporte a través de nuestro Centro de Servicio al Cliente.</p> <p>Adquisición de la licencia Power BI Pro: Cada usuario que necesite acceder a los dashboards deberá contar con una licencia de Power BI Pro. El cliente será responsable de adquirir dichas licencias por sus propios medios, asignarlas según sus necesidades y garantizar su actualización.</p> <p>Alcance del soporte: La validación de datos estará incluida como parte del servicio de soporte mensual, con el objetivo de garantizar la confiabilidad de la información presentada en los dashboards.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluye: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustes menores en la transformación de datos (ETL) en caso de detectar desajustes simples.

- **No incluye (requiere desarrollo adicional):**
 - Incorporación de nuevas fuentes de datos no contempladas.
 - Cambios en las reglas de negocio establecidas inicialmente.

Atención de fallas:

Gestión de Incidentes y desarrollos adicionales: El equipo de soporte de SCM realiza una investigación del incidente reportado.

Tiempo de identificación: Hasta 10 días. Los Incidentes reportados dentro de este tiempo se corrigen sin costo como parte del soporte. Transcurrido este tiempo, cualquier corrección que requiera nuevos cálculos, rediseños o reprocesos se gestionarán como desarrollo adicional.

Definición de Incidente:

Se considera un incidente cualquier error en el funcionamiento del reporte que impida o altere la correcta visualización de datos previamente aprobados en el diseño.

No se considera incidente:

- Inclusión de nuevos indicadores no definidos en el alcance inicial.
- Cambios de diseño visual (colores, distribución, gráficos distintos).
- Solicitudes de nuevos datos o fuentes externas.

Ajustes menores a los dashboards actuales:

El soporte y mantenimiento mensual incluye ajustes menores a los dashboards actual. No incluye rediseños que implican cambios estructurales en la lógica o visualización del reporte, más allá de ajustes menores.

Se consideran ajustes menores la corrección de formatos (números, fechas, colores), reubicación de un campo en una tabla o gráfico existente.

Acceso al historial de Datos en IsMyBigData:

El equipo de soporte de SCM vela por la correcta gestión y preservación de la antigüedad de la información, en estricto cumplimiento con la política de histórico de datos.

Política de histórico de datos:

Con el fin de mantener un rendimiento óptimo en la aplicación y evitar incidentes de soporte:

- El modelo estándar incluirá información con un rango máximo de 6 meses.
- Para históricos superiores a 2 años, se evaluarán alternativas como:
 - Resúmenes agregados (anuales/mensuales) que no estén incluidos en el alcance estándar, ya que requieren nuevas reglas de cálculo y reprocesamiento de datos. En caso de requerirse, se gestionarán como desarrollo adicional mediante una solicitud.

Capacitación a usuarios:

El cliente podrá solicitar capacitación coordinada previamente. El soporte incluye hasta 1 sesión mensual de capacitación en modalidad virtual. Las consultas puntuales las pueden realizar mediante correo electrónico con un tiempo de respuesta de 24–48 horas hábiles.

Nuevos dashboards:

- Los nuevos dashboards no están incluidos en la mensualidad estándar, la cual cubre únicamente mantenimiento y soporte de los dashboards ya presentados.
- Procedimiento para nuevos dashboards:
 1. El cliente presenta la solicitud formal.
 2. Se evalúa viabilidad técnica y esfuerzo requerido.
 3. Se presenta una propuesta económica adicional o se ajusta la mensualidad en caso de requerimientos recurrentes.

Fuentes de información:

Se define la información que será utilizada para la generación de los dashboards.

- Dashboards basados en fuentes internas de SCM, se consideran dentro del flujo estándar.
- Dashboards basados en fuentes del cliente (externas), se cotizan como un desarrollo adicional, debido a que requieren:
 - Integración de accesos.
 - Validación de estructuras y formatos.
 - Mayor esfuerzo de mantenimiento.
 - Desarrollo y mantenimiento APIs para la descarga y consulta de los datos.

	<p>Responsabilidades y derechos</p> <p>SCM no será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante o daños ocasionados por la suspensión o rescisión del servicio.</p> <p>El Cliente conservará derechos sobre la información almacenada antes de la rescisión conforme a la política de datos del Proveedor.</p> <p>Rescisión del servicio:</p> <p>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"> • 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 SCM. • Cuando, a exclusivo criterio de SCM, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna. <p>Esquemas de Soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Soporte Gratuito: <ul style="list-style-type: none"> • Atención remota a través de chat o llamada. • Horario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lunes a viernes: de 6:00 am a 6:30 pm. ○ Sábados y domingos: de 7:00 am a las 5:00 pm. • Emergencias 24/7: soporte@callmyway.com. ○ Soporte Remoto fuera de horario (con costo): <ul style="list-style-type: none"> • Programado: US\$50 por hora o por evento • Emergencia: US\$75 por hora o por evento ○ Soporte Presencial (in-situ): <ul style="list-style-type: none"> • 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: _____

Empresa: _____ Cuenta con SCM: _____

Firma _____