

ANEXO

NOC

PLAN CONTRATADO:	
Descripción del servicio:	SCM ofrece un servicio de NOC (Network Operations Center) desde el cual se monitorea el estado de desempeño de la red. 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. Para utilizar el servicio de NOC es requisito que se brinde el servicio de monitoreo. Horario de atención del NOC: • Horas regulares, de Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 horas • Fuera de estas horas se consideran extraordinarias
Condiciones y términos	Horario específico requerido por el cliente: Definición de alarmas: • Los tipos de alarma se definen equipo por equipo Tiempo de respuesta: • Alarma • Alarma crítica Cargo mensual: Incluye: _____ Horas de soporte regular remoto, si se utilizan otras horas se prorratea según el costo. 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: • 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.

Esquemas de Soporte:

- Soporte Gratuito:
Atención remota a través de chat o llamada
Horario: Lunes a viernes: de 6:00 am a 8:00 pm
Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm
Emergencias 24/7: 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)

Equipos a brindar soporte NOC

DESCRIPCIÓN	Responsable	# DE SERIE

Nombre: _____ Identificación: _____

Firma _____