

ANEXO

NOC

PLAN CONTRATADO:	
<p>Descripción del servicio:</p>	<p>SCM ofrece un servicio de NOC (Network Operations Center) desde el cual se monitorea el estado de desempeño de la red.</p> <p>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.</p> <p>Para utilizar el servicio de NOC es requisito que se brinde el servicio de monitoreo.</p> <p>Horario de atención del NOC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas regulares, de Lunes a Viernes 6:00 a 18:30 horas • Fuera de estas horas se consideran extraordinarias
<p>Condiciones y términos</p>	<p>Horario específico requerido por el cliente:</p> <p>Definición de alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los tipos de alarma se definen equipo por equipo <p>Tiempo de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarma • Alarma crítica <p>Cargo mensual:</p> <p>Incluye: _____Horas de soporte regular remoto, si se utilizan otras horas se prorratea según el costo.</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.

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@SCM.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)

