ANEXO

Servicio de Call Analytics

Plan contratado	
Cargo mensual por extensión	
Cargo mensual total	
Cargo de configuración por extensión	
Cargo de configuración total	
Cargo por reconfiguraciones	
Plazo del servicio	

CONDICIONES Y TÉRMINOS

Descripción

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.

Cobro

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.

RECISIÓN DEL SERVICIO

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:

- 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.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

ESQUEMAS DE SOPORTE

Soporte Gratuito

Atención remota a través de chat o llamada

Horario: **(UTC−06:00) Centroamérica**

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: mesadeayuda@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

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.