Anexo Bitácora Corporativa

Descripción de los *Servicios de Software*, Condiciones Comerciales y de Soporte

Bitácora Corporativa junto con la Interfaz de Administrador.

Descripción del *Software*.

La aplicación Bitácora Corporativa no interactúa con el usuario de la computadora en la que se encuentra instalado.

El *Software* está diseñado y destinado exclusivamente para su uso en empresas y organizaciones. Su uso no está permitido para usuarios individuales ni para propósitos de monitoreo personal fuera del ámbito empresarial.

El *Software Bitácora Corporativa* se ofrece como un *Servicio* que incluye las siguientes funcionalidades:

- Captura de pantalla: *Bitácora Corporativa* toma una captura de pantalla, cada cantidad predeterminada de segundos, por defecto 5, con las que luego, a lo largo del día y al final de la jornada, se genera un video, de manera que se puede visualizar de forma resumida, la actividad total de la computadora durante una jornada de doce horas en unos pocos minutos, aproximadamente 3, visualizando el video a 30 cuadros por segundo.

- Actividad de la Computadora: *Bitácora Corporativa* registra de manera anonimizada los períodos de actividad e inactividad de la computadora durante el día, lo que permite conocer los momentos en los que el usuario interactúa con el dispositivo a lo largo de la jornada, para luego poderlos mostrar en los reportes.

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

- Monitoreo de aplicaciones activas: *Bitácora Corporativa* captura cual es la aplicación seleccionada para operar en el "foreground", registrando el momento en que se activa guardando un registro detallado a lo largo de la jornada para su futura visualización. De esta manera es posible conocer en cuales aplicaciones ocupó su tiempo el usuario de la computadora monitoreada.

- Workforce management: La aplicación contrasta el horario predefinido al usuario, con la utilización real de la computadora a lo largo de la jornada, de manera que a partir de dicha información es posible establecer el tiempo laborado por los usuarios del sistema.

Para que el servicio pueda ser operativo, se deben de asignar unas credenciales específicas a cada *Usuario Final* que vaya a utilizar un computador en el que resida la aplicación de Bitácora Corporativa, y que se desea monitorear mediante el *Software* y el *Servicio*. *A* este usuario, se le asigna un horario operativo, configurable, correspondiente con su jornada de trabajo, dentro del cual el computador y el usuario serán monitoreados y almacenada toda su actividad para su análisis en tiempo real o posterior. Una vez que el usuario se encuentra fuera de su jornada según se estableció en su horario de monitoreo, este se detiene y no se recaba ni almacena más información de dicho *Usuario Final*, aun cuando la aplicación de Bitácora Corporativa continue corriendo en la computadora de este. También es posible, para el Usuario *Administrador*, suspender la actividad de monitoreo y captura, temporalmente, de manera remota o en su defecto, en casos que se requieran jornadas extendidas, ampliar el tiempo de monitoreo para una jornada específica.

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

Interfaz de Administrador.

Panel: El panel es una vista que le permite al Usuario *Administrador* conocer en tiempo real el estado en que se encuentra cada uno de los *Usuarios Finales* que se encuentran bajo su supervisión directa. El mismo permite:

- Conocer cuáles servicios se encuentran activos para cada *Usuario Final*: Captura de Pantalla, Monitoreo de Actividad y Monitoreo de Aplicaciones, así como saber la fecha y hora de la última captura
- Permite ejecutar las siguientes acciones: Escuchar la llamada activa del *Usuario Final* supervisado, refrescar la configuración, ver el video que se ha generado el día de hoy y abrir la cámara remota, pausar al *Usuario Final* o ampliarle la jornada.
- Si el *Cliente* tiene el servicio de telefonía contratado con CallMyWay es posible ver la cantidad de llamadas entrantes y salientes que ha atendido el día de hoy.

Historial: Permite escoger por rango de fechas y *Usuario Final* para visualizar los videos respectivos

Configuración: Es donde se configuran los parámetros del *Usuario Final*, configurando los servicios que va a utilizar, el email de logueo para Microsoft, Google o Apple y el horario en el que va a trabajar cada *Usuario Final*.

Horarios: Es donde se configuran los diferentes horarios bajo los cuales la aplicación estará activa ejecutando las respetivas capturas.

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

Pausas: Es donde se definen las diferentes pausas, el servicio que pausan y los minutos que dura dicha pausa.

Información específica del Servicio:

Como parte del servicio, no le es posible al Usuario *Administrador* ni a ningún usuario del *Cliente* borrar, desde los interfaces web cualquier información relacionada al servicio contratado.

Captura de datos: El servicio de Bitácora Corporativa, cuando se utilizan todas sus funcionalidades, captura los siguientes datos: Información Personal del Cliente, Información Personal de los Administradores del Servicio, Información Personal de los Usuarios Finales, Actividad de todos los Administradores del Servicio y los Usuarios Finales en nuestro Sitio de Internet. Con respecto a los Usuarios Finales, permite capturar los siguientes datos: Capturas de Pantalla, cantidad de teclas, clics y enters ejecutados y aplicación que corre en el foreground de la computadora.

Recolección, uso, almacenamiento y trato de los datos recabados: La recolección, uso, almacenamiento y tratamiento de los datos recabados, tanto personales como por uso del *Servicio* se realiza y almacena, en los servidores propiedad de CallMyWay o que se encuentran bajo su control, de manera transparente, segura y únicamente para los fines necesarios para la prestación del *Servicio*, mejoras en el *Software* y cumplimiento de obligaciones legales. Para más detalles, consulte la Política de Privacidad y Protección de Datos completa disponible en www.callmyway.com

Derecho a la eliminación de datos: *El Cliente, el Usuario Administrador o el Usuario Final* pueden revocar su consentimiento en cualquier momento, siempre que se respeten las

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

limitaciones legales y contractuales. Esta revocación puede influir en la continuidad o calidad del servicio prestado.

Condiciones comerciales

PLAN CONTRATADO:	
Cargo mensual por Usuario Final:	
Cantidad de usuarios:	
Cargo Configuración y reconfiguraciones	
Fecha de inicio del servicio:	
Plazo del servicio:	
Resolución del video:	720 p HD 16:9, dimensiones 1280 x720, 24 fps
Frecuencia de captura de pantalla:	5 segundos
Tiempo de almacenamiento (meses):	3 meses
Cargo por pago tardío	3% de la factura
Cargo por reconexión luego de desconexión por falta de pago:	3% de la factura
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 Soporte: mesadeayuda@callmyway.com • Visita presencial: Programada: US$50 por hora o por evento Emergencia: US$75 por hora o por evento

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

	• 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)
Condiciones especiales	

Nombre: _____ Identificación: _____

Empresa: _____ Cédula Jurídica:

Firma _____

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