

## ANEXO

### MyFlux AI CHAT y VOICE

PLAN CONTRATADO:			
Canal de atención	Voz	Chat	Ambos
Tipo de chat	Wa	Web Chat	No aplica
Tipo de agente	Básico	Plus	Contact Center Omnicanal y CRM
Cantidad de agentes			
Mensualidad por agente			
Cantidad canales adicionales			
Mensualidad por canal			
Tipo de Flux Chat -Voice	Básico	IA	IA +
Mensualidad Flux Chat -Voice			
Configuración total			
Cargo por reconfiguración			
Mensualidad total			
Definición, condiciones y términos	<p><b>Descripción:</b></p> <p>El servicio MyFlux AI consiste en el diseño e implementación de flujos conversacionales normalizados, que permiten la interacción entre los usuarios y el sistema de forma estructurada. Cada interacción se compone de una secuencia de menús y acciones predefinidas, configuradas para guiar al usuario de manera lógica y ordenada hasta alcanzar el objetivo deseado.</p> <p>El servicio puede ser consumido a través de canales de Chat o Voz, y puede incluir capacidades de inteligencia artificial en tiempo real, permitiendo interpretar y responder dinámicamente a las consultas de los usuarios.</p> <p>La fuente de información utilizada por la inteligencia artificial puede configurarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para operar mediante documentos proporcionados por el cliente (por ejemplo, archivos PDF) a la plataforma de CallMyWay. Por tal motivo la precisión de las respuestas dependerá directamente de la calidad de la información incluida en los documentos de consulta, por lo que es responsabilidad del cliente garantizar la autenticidad y confiabilidad de la información proporcionada.</li> <li>• Para obtener información pública disponible en internet.</li> <li>• Una combinación de ambas.</li> </ul> <p>Asimismo, MyFlux AI puede integrarse con sistemas externos mediante</p>		

el consumo de APIs diseñadas y provistas por el cliente, permitiendo acceder a información o ejecutar acciones específicas dentro de sus propios sistemas.

El servicio se contrata por licencia, según la capacidad requerida ya sea en canales de CHAT o de VOZ.

El diseño y la creación del flujo automatizado mediante MyFlux AI requiere sesiones colaborativas entre CallMyWay y el cliente. En estas sesiones, el cliente define las opciones y ramificaciones del flujo, en función de los procesos operativos que desea automatizar.

El cliente deberá identificar y clasificar las tareas dentro del flujo de la siguiente manera:

- Tareas automatizadas por MyFlux AI.
- Consultas a WebServices o API's.
- Tareas que requieren la intervención de un agente humano.

A no ser que se indique lo contrario, corresponde al cliente contratar el servicio de inteligencia artificial de su preferencia y encargarse del pago por dicho servicio directamente.

#### **Configuración:**

Se configura con base a los flujos suministrados por el cliente, por tal motivo la precisión de las respuestas dependerá directamente de la calidad de la información suministrada para la consulta.

En algunos casos el servicio MyFlux AI requiere diseño específico que podrá tener un cargo adicional.

**Mensualidad:** Incluye atención de solicitudes e incidentes mediante nuestro Centro de Soporte al Cliente.

#### **Modificaciones a la estructura del flujo**

Cualquier solicitud de modificación a la estructura del flujo conversacional deberá ser previamente analizada por el equipo técnico con el fin de determinar si dicho cambio implica una afectación significativa en el diseño, desarrollo o comportamiento del sistema. Según el alcance, el cambio podrá:

- Ser considerado dentro del alcance de la mensualidad del servicio, si se trata de ajustes menores o de mantenimiento habitual.
- Catalogarse como una modificación con impacto comercial, en cuyo caso se cotizará y documentará por separado como un servicio adicional.

	<p><b>Rescisión del servicio:</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación o durante el uso del servicio.</li><li>• 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.</li><li>• Cuando, a exclusivo criterio de CallMyWay, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna.</li></ul> <p><b>Esquemas de Soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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 Soporte: <a href="mailto:mesadeayuda@callmyway.com">mesadeayuda@callmyway.com</a></li><li>• Visita presencial: Programada: US\$50 por hora o por evento Emergencia: US\$75 por hora o por evento</li><li>• Soporte Presencial (in-situ): Programado: US\$100 por hora o por evento (desde la llegada de nuestro personal a sus instalaciones hasta su retiro)</li><li>• Emergencia: US\$150 por hora o por evento (desde que nuestro personal sale de nuestras oficinas)</li></ul>
--	--

Nombre: \_\_\_\_\_ Identificación: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_