ANEXO
IsMyFlux CHAT y VOICE

PLAN CONTRATADO:	
Canal de atención	☐ Voz ☐ Chat ☐ Ambos
Tipo de chat	☐ Wa ☐ Web Chat
Tipo de agente	☐ Básico ☐ Plus ☐ Contact ☐ CRM
Cantidad de agentes	
Mensualidad por agente	
Cantidad canales adicionales	
Mensualidad por canal	
Tipo de flux voice	☐ Básico ☐ IA ☐ IA plus
Mensualidad flux voice	
Configuración total	
Cargo por reconfiguración	
Mensualidad total	
Plazo del servicio:	

Definición, condiciones y términos	**Descripción:** El servicio IsMyFlux 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. 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. La fuente de información utilizada por la inteligencia artificial puede configurarse: • 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. • Información disponible públicamente en internet. • Una combinación de ambas.

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

Asimismo, IsMyFlux puede integrarse con sistemas externos mediante el consumo de APIs diseñadas y provistas por el cliente, permitiendo acceder a información o ejecutar acciones específicas dentro de sus propios sistemas.

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

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 IsMyFlux 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.

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.

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

	• 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 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.