ANEXO
IsMyBigData
(Dashboards del servicio Contact Center sobre Power BI)

PLAN CONTRATADO:	
Cargo por configuración:	
Cargo fijo mensual:	
Cargo por dashboards personalizados:	
Plazo del servicio:	

Descripción, condiciones y términos	**Descripción:** IsMyBigData permite monitorear en tiempo real las métricas de telefonía entrante y saliente, ofreciendo análisis detallado y niveles avanzados de personalización para optimizar la gestión operativa, mediante gráficos y tablas dinámicas. **Configuración**: Incluye un conjunto de dashboards predefinidos que el cliente puede utilizar sin límite de consultas, mediante un cargo único por configuración. Los dashboards personalizados se analizan y cotizan caso por caso. **Mensualidad:** Incluye acceso ilimitado a los dashboards predefinidos por un cargo mensual fijo. Los dashboards personalizados se analizan caso por caso. La mensualidad también incluye soporte a través de nuestro Centro de Servicio al Cliente. **Adquisición de la licencia Power BI Pro:** Cada usuario que necesite acceder a los dashboards deberá contar con una licencia de Power BI Pro. El cliente será responsable de adquirir dichas licencias por sus propios medios, asignarlas según sus necesidades y garantizar su actualización. **Alcance del soporte:** La validación de datos estará incluida como parte del servicio de soporte mensual, con el objetivo de garantizar la confiabilidad de la información presentada en los dashboards.

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

- Incluye:
  - Ajustes menores en la transformación de datos (ETL) en caso de detectar desajustes simples.
- No incluye (requiere desarrollo adicional):
  - Incorporación de nuevas fuentes de datos no contempladas.
  - Cambios en las reglas de negocio establecidas inicialmente.

Atención de fallas:

Gestión de Incidentes y desarrollos adicionales: El equipo de soporte de Call My Way realiza una investigación del incidente reportado. Tiempo de identificación: Hasta 10 días. Los Incidentes reportados dentro de este tiempo se corrigen sin costo como parte del soporte. Transcurrido este tiempo, cualquier corrección que requiera nuevos cálculos, rediseños o reprocesos se gestionarán como desarrollo adicional.

Definición de Incidente:

Se considera un incidente cualquier error en el funcionamiento del reporte que impida o altere la correcta visualización de datos previamente aprobados en el diseño.

No se considera incidente:

- Inclusión de nuevos indicadores no definidos en el alcance inicial.
- Cambios de diseño visual (colores, distribución, gráficos distintos).
- Solicitudes de nuevos datos o fuentes externas.

Ajustes menores a los dashboards actuales:

El soporte y mantenimiento mensual incluye ajustes menores a los dashboards actual. No incluye rediseños que implican cambios estructurales en la lógica o visualización del reporte, más allá de ajustes menores.

Se consideran ajustes menores la corrección de formatos (números, fechas, colores), reubicación de un campo en una tabla o gráfico existente.

Acceso al historial de Datos en IsMyBigData:

El equipo de soporte de Call My Way vela por la correcta gestión y preservación de la antigüedad de la información, en estricto cumplimiento con la política de histórico de datos.

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

Política de histórico de datos:

Con el fin de mantener un rendimiento óptimo en la aplicación y evitar incidentes de soporte:

- El modelo estándar incluirá información con un rango máximo de 6 meses.
- Para históricos superiores a 2 años, se evaluarán alternativas como:
  - Resúmenes agregados (anuales/mensuales) que no estén incluidos en el alcance estándar, ya que requieren nuevas reglas de cálculo y reprocesamiento de datos. En caso de requerirse, se gestionarán como desarrollo adicional mediante una solicitud.

Capacitación a usuarios:

El cliente podrá solicitar capacitación coordinada previamente. El soporte incluye hasta 1 sesión mensual de capacitación en modalidad virtual. Las consultas puntuales las pueden realizar mediante correo electrónico con un tiempo de respuesta de 24–48 horas hábiles.

Nuevos dashboards:

- Los nuevos dashboards no están incluidos en la mensualidad estándar, la cual cubre únicamente mantenimiento y soporte de los dashboards ya presentados.
- Procedimiento para nuevos dashboards:
  1. El cliente presenta la solicitud formal.
  2. Se evalúa viabilidad técnica y esfuerzo requerido.
  3. Se presenta una propuesta económica adicional o se ajusta la mensualidad en caso de requerimientos recurrentes.

Fuentes de información:

Se define la información que será utilizada para la generación de los dashboards.

- Dashboards basados en fuentes internas de Call My Way, se consideran dentro del flujo estándar.

- Dashboards basados en fuentes del cliente (externas), se cotizan como un desarrollo adicional, debido a que requieren:
  - Integración de accesos.
  - Validación de estructuras y formatos.
  - Mayor esfuerzo de mantenimiento.
  - Desarrollo y mantenimiento APIs para la descarga y consulta de los datos.

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

	Responsabilidades y derechos Call My Way no será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante o daños ocasionados por la suspensión o rescisión del servicio. El Cliente conservará derechos sobre la información almacenada antes de la rescisión conforme a la política de datos del Proveedor. Recisión del servicio: Sin perjuicio del derecho de iniciar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, Call My Way 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 Call My Way. • Cuando, a exclusivo criterio de Call My Way, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna. Esquemas de Soporte: o Soporte Gratuito: • Atención remota a través de chat o llamada. • Horario: o Lunes a viernes: de 6:00 am a 6:30 pm. o Sábados y domingos: de 7:00 am a las 5:00 pm. • Emergencias 24/7: mesadeayuda@callmyway.com. o Soporte Remoto fuera de horario (con costo): • Programado: US$50 por hora o por evento • Emergencia: US$75 por hora o por evento o 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: _____

Empresa:_____ Cuenta con Call My Way:_____

Firma _____

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