ANEXO DE SERVICIO

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.

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 SCM 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.

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

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 actuales. 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 SCM vela por la correcta gestión y preservación de la antigüedad de la información, en estricto cumplimiento con la política de histórico de datos.

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.

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.

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.

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

Fuentes de información

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

- Dashboards basados en fuentes internas de SCM, 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.

Responsabilidades y derechos

SCM 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, 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.

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 las 5:00 pm.

Emergencias 24/7: mesadeayuda@callmyway.com.

Soporte Remoto fuera de horario (con costo)

Programado: 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)

Nombre	Identificación	Empresa
Cuenta con SCM	Firma	

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