ANEXO DE SERVICIO

Bitácora Corporativa

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

1 · 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 cuatro funcionalidades:

01

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.

02

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.

03

Monitoreo de aplicaciones activas

Bitácora Corporativa captura cual es la aplicación seleccionada para operar en el "foreground", registrando el momento en que se activa y 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 la computadora monitoreada.

04

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 y que se desea monitorear mediante el *Software* y el *Servicio*, a este 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 Servicios Celulares Multipaís 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 configura los diferentes horarios bajo los cuales la aplicación estará activa ejecutando las respetivas capturas.

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

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, en los servidores propiedad de Servicios Celulares Multipaís 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 limitaciones legales y contractuales. Esta revocación puede influir en la continuidad o calidad del servicio prestado.

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

CONDICIONES COMERCIALES

Plan contratado	
Cargo mensual por Usuario Final	
Cantidad de usuarios	
Cargo Configuración y reconfiguraciones	
Fecha de inicio 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**
Plazo del servicio	

CONDICIONES ESPECIALES

ESQUEMAS DE SOPORTE

Soporte REMOTO · US$0

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: mesadeayuda@callmyway.com

Visita presencial · US$50

Programada: US$50 por hora o por evento

Emergencia: US$75 por hora o por evento

Soporte presencial (in-situ) · US$100

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)

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

Nombre	Identificación	Firma
Empresa	Cédula Jurídica	

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