

# ANEXO

## NOC

PLAN CONTRATADO:	
<p>Descripción del servicio:</p>	<p>SCM ofrece un servicio de NOC (Network Operations Center) desde el cual se monitorea el estado de desempeño de la red.</p> <p>El servicio de monitoreo es un monitoreo proactivo en el cual con base a criterios de alarma predefinidos se generan notificaciones a los encargados de los diferentes equipos de la red o en los casos de equipos a los cuales SCM les brinda soporte con base a los niveles de servicio predefinidos.</p> <p>Para utilizar el servicio de NOC es requisito que se brinde el servicio de monitoreo.</p> <p><b>Horario de atención del NOC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas regulares, de Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 horas</li> <li>• Fuera de estas horas se consideran extraordinarias</li> </ul>
<p>Condiciones y términos</p>	<p>Horario específico requerido por el cliente:</p> <p><b>Definición de alarmas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tipos de alarma se definen equipo por equipo</li> </ul> <p><b>Tiempo de respuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alarma</li> <li>• Alarma crítica</li> </ul> <p><b>Cargo mensual:</b></p> <p>Incluye: _____Horas de soporte regular remoto, si se utilizan otras horas se prorratea según el costo.</p> <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>




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

Firma \_\_\_\_\_