

# Anexo

## Monitoreo de Red

### Control Pitanga (controlpitanga.com)

PLAN CONTRATADO:	
Descripción del servicio:	<p>SCM ofrece dentro de su plataforma de Internet una interfaz web que permite monitorear diferentes elementos de red y sus respectivos parámetros, sean estos equipos o enlaces.</p> <p>La interfaz brinda métricas históricas y genera estados de alarma preestablecidos.</p> <p>Esta interfaz permite que sean nuestros propios clientes los que puedan monitorear sus redes, controlar el estado de los elementos de su red, generar alarmas según criterios preestablecidos y ser notificados de las mismas según diferentes medios.</p> <p>En este servicio SCM no brinda soporte proactivo a los equipos ni a ningún elemento de red y se actúa únicamente a solicitud expresa del cliente.</p> <p>Cualquier cambio al servicio debe de ser incluido mediante ANEXO</p> <p><b>Rescisión del servicio:</b></p> <p>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:</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 SCM, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna.</li> </ul> <p><b>Esquemas de Soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: <a href="mailto:sopORTE@callmyway.com">sopORTE@callmyway.com</a></li> <li>• Visita presencial: Programada: US\$50 por hora o por evento Emergencia: US\$75 por hora o por evento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>
Cargo por el servicio:	Configuración: _____ Mensualidad: _____
Cantidad de equipos en la red a los que se les va a brindar monitoreo:	Indicar abajo la lista detallada de los equipos.
Computadoras / Servidores:	
Switches:	
Routers:	
Firewalls:	

Equipos o enlaces a brindar monitoreo			
Descripción	Encargado	# de serie	Parámetros para monitorear

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

Firma \_\_\_\_\_