ANEXO DE SERVICIO

Grabación de llamadas

Plan contratado	
Cargo mensual por extensión	
Cargo mensual total	
Cargo configuración por extensión	
Cargo configuración total	
Cargo por reconfiguraciones	
Tiempo de almacenamiento (meses)	
Plazo del servicio	
Dirección servidor SFTP para transcripción	
Plazo del servicio	

CONDICIONES Y TÉRMINOS

Cobro
El cobro se basa y estima según el registro de nuestra plataforma, el mismo puede no ser exacto.

Cobro por configuración y reconfiguración
Es el cargo que aplica cada vez que se incluye una extensión o teléfono para ser grabadas sus llamadas. Se pueden incluir tantos teléfonos o extensiones en cada configuración. Eliminar teléfonos o extensiones para ser grabados no tiene cargo.

Permanencia de las grabaciones en el servidor
Según el tiempo indicado en el Tiempo de almacenamiento.

Trasiego de las llamadas mediante SFTP

En caso de que solicite que las grabaciones sean trasegadas a su servidor mediante SFTP, esto se trasiega en tiempo real. Las grabaciones no se conservan en los servidores del proveedor, por lo que es responsabilidad del cliente velar por su respaldo, correcta manipulación y borrado de los mismos. Si el SFTP se desconecta o desactiva es probable que las grabaciones se pierdan. Por lo que es responsabilidad del cliente mantener el SFTP activo, con capacidad de almacenamiento y disponible. El proveedor hará, sus mejores esfuerzos por detectar desconexiones del SFTP, aun así, no acepta responsabilidad por grabaciones perdidas por falta de conexión con el directorio SFTP.

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

En el caso de que el cliente opte por la modalidad de trasiego de grabaciones, este releva al proveedor y asume todas las responsabilidades derivadas del almacenamiento, custodia, seguridad, acceso, tratamiento y eliminación no programada de las mismas, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa:

- Cumplir con todas las obligaciones legales aplicables en materia de protección de datos personales (Ley de Protección de Datos otras normativas aplicables).
- Implementar y mantener las medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas para evitar accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida de las grabaciones.
- Obtener los consentimientos, autorizaciones o habilitaciones legales necesarias para la grabación y tratamiento de los datos.
- Gestionar cualquier solicitud de ejercicio de derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, oposición, etc.).
- Responder frente a las autoridades competentes y terceros por cualquier incumplimiento relacionado con las grabaciones almacenadas.

Responsabilidad en el servicio

La grabación de llamadas es un servicio que se brinda con fines de control de calidad por lo que aun cuando se configure el sistema para grabar algún tipo de llamadas, es posible que algunas no se graben total o parcialmente, el proveedor no acepta responsabilidad por las llamadas que no se hayan grabado aun cuando por configuración debieron de haber sido grabadas.

Propiedad de las grabaciones

En todo momento el cliente conserva la totalidad de la propiedad de las grabaciones y por tal motivo el proveedor acepta que no accede o procesa las mismas para ningún fin que no sea previamente autorizado por el cliente, los que pueden ser, pero no limitado a: transcripción o analítica.

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.

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

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 5:00 pm

Soporte: mesadeayuda@callmyway.com

Visita presencial

Programada: US$50 por hora o por evento

Emergencia: US$75 por hora o por evento

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	Firma

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