

## Contrato de Anexos Servicios de valor agregado

**Cláusula Primera. Objeto del anexo.** El objeto de este contrato es definir los términos y condiciones en los que CallMyWay brindará al Usuario o Cliente final los servicios de valor agregado escogido, este contrato de anexos es regido por las siguientes cláusulas así como las condiciones en que son brindados los respectivos servicios que se definen en el respectivo anexo

**Cláusula Segunda. Autorización.** CallMyWay NY S.A. por este medio certifica que cuenta suficiente autorización y los permisos respectivos para brindar los servicios escogidos en el respectivo anexo.

**Cláusula Tercera. Características del servicio.** En cada anexo se definen las características del servicio a brindar.

**Cláusula Cuarta. Plazo de configuración del servicio.** A no ser que las partes acuerden plazos de configuración diferentes, estipulados en el respectivo anexo, CallMyWay se compromete a configurar el servicio en un plazo no mayor de un día hábil a partir de que el cliente haya suscrito el presente contrato.

**Cláusula Quinta. Derechos y obligaciones de los clientes y usuarios finales:** Los clientes y usuarios finales de los servicios, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley y normativa aplicable.

**Cláusula Sexta. Suspensión temporal del servicio.** Los servicios facturados que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, podrán ser suspendidos, temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Aplica excepción en aquellos casos en que se compruebe fraude, conducta fraudulenta o indebida, las que habilitan a CallMyWay para suspender el servicio en cualquier momento, en estos casos CallMyWay intentará notificar al cliente sin que para suspender el servicio ello sea necesario.

**Cláusula Séptima. Suspensión a solicitud del cliente.** El cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual CallMyWay tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios finales de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

**Cláusula Octava. Suspensión definitiva del servicio.** La falta de pago por parte del cliente o usuario final de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio dará derecho a CallMyWay, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red de CallMyWay y o sus servicios.

**Cláusula Novena. Reconexión del servicio.** El cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez honradas las sumas adeudadas no aplican cargos de reconexión del servicio. Una vez que el cliente o usuario final cancele los montos adeudados, CallMyWay reconectará el servicio en un plazo de un día hábil contado a partir de la fecha de pago.

**Cláusula Décima. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** Los clientes o usuarios finales de los servicios pueden interponer, ante CallMyWay, quejas o reclamaciones por fallas o percepción de fallas que se presenten en el servicio contratado; y CallMyWay se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo de 1 día hábil. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, CallMyWay brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los clientes o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención: Correo electrónico (soporte@callmyway.com), llamada telefónica al 8008000202, atención vía web-chat desde nuestro sitio web [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com). Para solicitar respuesta respecto a alguna avería el cliente debe facilitar el número de tiquete asignado, el número de contrato o número de teléfono asignado.

**Cláusula Décima Primera. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** CallMyWay, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB o mediante comunicación electrónica directa, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán

afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos se hará uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

**Cláusula Décima Segunda. Autorización a realizar inspecciones:** El Cliente, previa solicitud, autoriza a CallMyWay a realizar inspecciones, mantenimientos y ajustes a los equipos y servicios ubicados en sus instalaciones, cuando lo considere conveniente. Según el alcance de la inspección y el soporte brindado, este puede tener un cargo a partir de la segunda visita injustificada.

**Cláusula Décima Tercera. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.** En caso de que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con CallMyWay y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida y las que se emitan hasta el momento de la interrupción del servicio.

**Cláusula Décima Cuarta. Interposición de la reclamación ante CallMyWay.** CallMyWay dispone de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, CallMyWay le brindará al usuario final, el número de referencia de su reclamación (tiquete). La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. CallMyWay deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

**Cláusula Décima Quinta. Formas de extinción y renovación del contrato.** El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del cliente. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente a CallMyWay, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática e indefinida.

**Cláusula Décima Sexta. Precios y tarifas del servicio.** El cliente o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en el respectivo anexo. Cualquier modificación en el precio, se informará al cliente o usuario final con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB. En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar a CallMyWay, la rescisión del contrato sin cargo ni penalidad honrando únicamente los cargos por servicios ya prestados.

**Cláusula Décima Séptima. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el cliente solicite a CallMyWay la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia.

**Cláusula Décima Octava. Permanencia mínima.** Corresponde al plazo por el cual las partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el usuario reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con CallMyWay. En todo caso, todos los servicios ofrecidos por CallMyWay se ofrecen sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

**Cláusula Décima Novena. Facturación.** CallMyWay garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se desplazará proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. CallMyWay podrá enviar mediante mensaje de texto o algún otro método expedito y directo información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

**Cláusula Vigésima. Tasación y facturación de los servicios.** En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, CallMyWay reintegrará al usuario afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre CallMyWay y el usuario. Esta

devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado y de ser posible, en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

**Cláusula Vigésima Primera. Depósito de garantía:** CallMyWay no solicita depósitos de garantía, aun así en casos especiales podrá solicitar al cliente honrar el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en el anexo correspondiente. La devolución del depósito de garantía, una vez que el cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con CallMyWay. Adicionalmente, si el cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con CallMyWay, en el mismo plazo fijado.

**Cláusula Vigésima Segunda. Medios de pago.** El cliente o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de CallMyWay:

- Cuenta corriente Colones:
  - BAC Colones 904-507-233 10200009045072335
  - BCR Colones 001-285970-0 15201001028597002
  - BN Colones 100-01-000-220024-7 15100010012200246
  - Citi Colones 117-113022144998-8-5 11711302214499885
  - Promérica Colones 30000001940655 11610300019406554
- Cuenta corriente Dólares:
  - BAC Dólares 904-508-884 10200009045088841
  - BCR Dólares 001-285971-8 15201001028597189
  - BN Dólares 100-02-000-619065-6 15100010026190652
  - Citi Dólares 117-105022144999-2-9 11710502214499929
  - Promérica Dólares 40000001940663 11610400019406632
- PayPal
- Recarga mediante el sitio web del Banco Nacional de Costa Rica
- Recarga automática mediante tarjeta de crédito

**Clausula Vigésima Tercera. Tratamiento de datos personales.** CallMyWay garantiza que los datos personales serán tratados de acuerdo con la ley 8968, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

**Clausula Vigésima Cuarta. Cesión del contrato.** El Cliente no podrá hacer cesión de los beneficios y obligaciones del presente Acuerdo ni a terceros, ni a acreedores de El Cliente, sin el previo consentimiento de CallMyWay. CallMyWay podrá ceder a terceros operadores este contrato.

**Clausula Vigésima Quinta. Canales de atención.** El cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a CallMyWay, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

En fe de lo anterior, una vez aceptadas las condiciones y firmado por el Cliente en el respectivo anexo y en este folio, CallMyWay procederá a configurar los servicios según los términos estipulados en este acuerdo,

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Firma del cliente:

## ANEXO

### Servicio de Central en la Nube

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Cantidad de extensiones:	
Cantidad de IVRs:	
Cantidad de Colas:	
Cargo de configuración:	
Cargo de mensual:	
Reconfiguraciones mensuales	
Servicios adicionales:	
<b>Condiciones y términos</b>	<p><b>Cantidad de extensiones:</b> Define la cantidad de extensiones bajo la que opera la central</p> <p><b>Cantidad de IVRs:</b> Define la cantidad de Menús de respuesta interactiva que opera la central</p> <p><b>Cantidad de Colas:</b> Define la cantidad de Colas de espera que opera la central</p> <p><b>Cargo de configuración:</b> Define el cargo de configuración de la central</p> <p><b>Cargo de Mensual:</b> Define el cargo mensual por aplicar la central</p> <p><b>Reconfiguraciones mensuales:</b> Define las reconfiguraciones mensuales que aplican sin cargo adicional</p> <p><b>Servicios adicionales:</b> Define los servicios adicionales que incluye el servicio</p> <p><b>Esquemas de Soporte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gratuito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De forma remota vía CHAT o mediante llamada.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De Lunes a Viernes 7:30 a 18:00 horas</li> <li>▪ Sábado y Domingo 8:00 a 16:00 horas</li> </ul> </li> <li>○ Emergencias, 24/7: soporte@callmyway.com</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$50 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto de emergencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$75 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$100 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ emergencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas</li> </ul> </li> </ul>

## ANEXO

### Servicio de CRM

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Cantidad de agentes:	
Precio mensual por agente:	
Cargo de instalación y configuración inicial	
Cargo de capacitación inicial	
Cargo de capacitación adicional	
<b>Condiciones y términos</b>	<p><b>Instalación y configuración inicial:</b>            La instalación y configuración inicial se refiere a las labores necesarias para poner en marcha el servicio</p> <p><b>Cobro:</b>            El cobro mensual se realiza mes a mes con base en los usuarios que ingresen al sistema. Se cobra únicamente por los usuarios que ingresen al sistema</p> <p><b>Período durante el cual se almacena la información</b>            Un año</p> <p><b>Disponibilidad de la información:</b>            La información se encuentra a disponibilidad del cliente en nuestra plataforma las 24 horas del día y puede ser bajada por el cliente en cualquier momento ya que la misma es de su propiedad</p> <p><b>Propiedad de información:</b>            CallMyWay reconoce que la propiedad de la información almacenada en las bases de datos es la propiedad del cliente</p> <p><b>Esquemas de Soporte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gratuito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De forma remota vía CHAT o mediante llamada.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De Lunes a Viernes 7:30 a 18:00 horas</li> <li>▪ Sábado y Domingo 8:00 a 16:00 horas</li> </ul> </li> <li>○ Emergencias, 24/7: soporte@callmyway.com</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$50 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto de emergencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$75 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$100 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ emergencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas</li> </ul> </li> </ul>

## ANEXO Ruta +

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Cantidad de canales interconexión directa:	
Cantidad de canales interconexión indirecta:	
Equipo mediador líneas regulares (tipo) :	
Equipo mediador líneas móviles (tipo):	
Equipos mediadores (Mensualidad):	
<b>Cargo de configuración (Total)</b>	
<b>Cargo mensual (Total)</b>	
<b>Condiciones y términos</b>	<p><b>Cantidad de canales de interconexión directa:</b> Define la cantidad de canales a utilizar para una interconexión directa</p> <p><b>Cantidad de canales de interconexión indirecta:</b> Define la cantidad de canales a utilizar para una interconexión indirecta, requiere de equipos mediadores.</p> <p><b>Equipo mediador líneas regulares (tipo) :</b> Define el tipo de equipo mediador a utilizar, generalmente se define por cantidad de canales y tipo (Análogos o E1/T1).</p> <p><b>Equipo mediador móviles regulares (tipo) :</b> Define el tipo de equipo mediador a utilizar, generalmente se define por cantidad de líneas celulares requeridas.</p> <p><b>Equipos mediadores (mensualidad):</b> Define el mensual aplicable para el o los equipos mediadores a utilizar.</p> <p><b>Cargo de Configuración:</b> Define el cargo para ejecutar las configuraciones requeridas y dejar el servicio funcional.</p> <p><b>Cargo de Mensual:</b> Define el cargo mensual por el servicio.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la configuración y reconfiguraciones es requerido que el cliente brinde acceso al servicio TEAMS para proceder.</li> <li>• En el servicio Ruta + no se incluye el cargo de las llamadas telefónicas, sean estas por Interconexión directa o no.</li> <li>• El cargo por las reconfiguraciones se analiza caso por caso. El cargo varía según magnitud y complejidad.</li> <li>• Horas de soporte regular:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De Lunes a Viernes           7:30 a 18:00 horas</li> <li>○ Sábado y Domingo           8:00 a 16:00 horas</li> </ul> </li> <li>• Emergencias, 24/7: <a href="mailto:sopORTE@callmyway.com">sopORTE@callmyway.com</a></li> <li>• Soporte programado: 24/365</li> </ul>

## ANEXO

### Servicio de grabación de llamadas

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
CARGO por minuto:	
CARGO por configuración:	
CARGO por reconfiguraciones:	
Tiempo de almacenamiento (meses):	
Dirección servidor FTP para transcripción:	
<b>Condiciones y términos</b>	<p><b>Cobro:</b> La duración sobre la que se cobra la grabación es a basado en el tiempo indicado en nuestra plataforma, el mismo puede no ser exacto</p> <p><b>Cobro por configuración y reconfiguración:</b> 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</p> <p><b>Permanencia de las grabaciones en el servidor:</b> Según el tiempo indicado en el Tiempo de almacenamiento.</p> <p><b>Transcripción de las llamadas mediante FTP:</b> En caso de que solicite que las grabaciones sean transcritas a su servidor, esto se hará diariamente a un servidor FTP facilitado por el cliente. Una vez transcritas las grabaciones se conservan en los servidores de CallMyWay por espacio de un mes independientemente de lo acordado como tiempo de almacenamiento.</p> <p><b>Responsabilidad en el servicio:</b> 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, CallMyWay no acepta responsabilidad por las llamadas que no se hayan grabado aun cuando por configuración debieron de haber sido grabadas.</p> <p><b>Encriptación de llamadas grabadas y liberación de responsabilidad:</b> Por este medio acepto expresamente que las llamadas grabadas se conservaran encriptadas. Adicionalmente acepto y comprendo que eso significa que la llave de encriptación permanecerá únicamente bajo mi estricto control. Al permanecer la llave de encriptación bajo el control de mi representada acepto y conozco: i) que si una grabación de mis llamadas llega al dominio público es por mi estricta responsabilidad, ii) que si se llegase a extraviar la llave de encriptación no nos sería posible recuperar dichas grabaciones. Por ende libero de responsabilidad a CallMyWay de cualquier filtración de llamadas ya que conozco que ellos no tienen acceso a la llave de encriptación y por ende a las llamadas grabadas.</p> <p><b>Autorización de grabar las llamadas:</b> Basados en el artículo 42 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones: "Los operadores y proveedores deberán garantizar que las comunicaciones y los datos de tráfico asociados a ellas, no serán escuchadas, gravadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros <b>sin su consentimiento</b>, salvo cuando se cuente con la autorización judicial correspondiente, de conformidad con la ley." Entonces el cliente acepta expresamente que sus llamadas sean grabadas según sus preferencias establecidas en la página web.</p>

## ANEXO

### Servicio de bloque de números telefónicos

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Cantidad de números telefónicos:	
Números asignados:	
Cargo por configuración:	
Cargo mensual, consumible en llamadas telefónicas:	
<b>Condiciones y términos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entiendo que CallMyWay me está ofreciendo un bloque de números telefónicos que por motivos comerciales y técnicos no pueden ser fraccionados una vez asignados a mi persona o empresa que represento.</li> <li>Por tal motivo me comprometo a honrar el consumo telefónico mensual acordado o cancelar la diferencia según corresponde.</li> <li>En caso de no poder honrar los cargos acordados, acepto que los números asignados en el bloque sean retirados de mi cuenta y entiendo que podré seguir disfrutando del servicio de Telefonía de CallMyWay mediante otros números o bloques de números que me sean asignados.</li> </ul>



## ANEXO

### Servicio de Fax2Mail

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Cargo mensual por número de fax:	
Cargo por configuración del número de fax:	
Cargo por usuario adicional:	
Cargo por minuto	
<b>Condiciones y términos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las llamadas que ingresen a un número telefónico asignado por CallMyWay® y se han configurado como un FAX, operaran como FAX.</li> <li>Por ende las llamadas que se reciban y vengan en formato de FAX, serán recibidas de dicha forma, convertidas a un formato digital y se enviaran al correo electrónico pre configurado por el cliente para recibir dichos Faxes.</li> <li>Los correos se reciben en formato .tif o algún otro que se establezca de mutuo acuerdo.</li> <li>En la cuenta de FAX del cliente, se configurarán las direcciones de correo electrónico autorizados a enviar Faxes</li> <li>Las direcciones de correo autorizados podrán transmitir sus faxes enviando un correo electrónico a la dirección (número_telefónico)@ticofax.com.</li> <li>Se enviará un FAX con el cuerpo del correo así como los "attachments" de dicho correo que vengan en los formatos: PostScript (.ps), PDF (.pdf), TIFF (.tif), Text (.txt), MS Word (.doc, .docx), OpenOffice (.odt)</li> <li>Debido a que este es un servicio de FAX, el cual es una llamada telefónica, se cobra el servicio basado en la duración de la llamada que envió el FAX.</li> <li>En el caso que el FAX no haya sido enviado en su totalidad, el servicio reintenta enviarlo y si no se logra se envía una notificación al correo.</li> <li>Los reintentos se realizan a partir de donde terminó el reintento anterior, evitándose así reimpressiones innecesarias de páginas por parte del destinatario.</li> <li>Una vez que se envía el fax exitosamente, el remitente recibe una confirmación del correo enviado.</li> <li>Si para un fax transcurrieron los reintentos sin éxito, se recibe una notificación de Fax fallido, con el fin de que se vuelva a reintentar o se abandone el envío.</li> <li>El servicio puede recibir una cantidad ilimitada de Faxes entrantes al mes sin cargo adicional</li> <li>Para el caso de Faxes enviados a Costa Rica el cargo es de ₡10 el minuto.</li> <li>Debido a que este es un servicio de FAX, el cual es una llamada telefónica, se cobra el servicio basado en la duración de la llamada que envió el FAX</li> <li>El servicio de FAX permite hasta 5 usuarios por número de FAX</li> <li>En caso que no reciba ningún tipo de confirmación, debe reportar inmediatamente a soporte para su revisión.</li> <li>Debido a las diferentes versiones de los archivos aceptables para enviar fax, algunos pueden ser incompatibles. En caso que le de algún error, favor de notificar a soporte.</li> </ul>

## ANEXO

### Diseño, configuración, instalación y certificación de red

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Condiciones y términos	<p><b>Descripción del servicio:</b> Se ofrece el servicio de diseño, configuración y certificación de la red, sus elementos, aditamentos o enlaces.</p> <p><b>Condiciones del servicio:</b> Al ser estos servicios únicos en cada caso se debe elaborar un proyecto parte de este ANEXO, los equipos, servicios, aditamentos o enlaces a los que se le brinda servicio, son cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Firewalls</li> <li>○ Switches</li> <li>○ Routers</li> <li>○ Rendundancias</li> <li>○ Servidores</li> <li>○ Centrales telefónicas</li> </ul> </li> <li>• Enlaces</li> <li>• Análisis de tierras</li> <li>• Certificado de cables de red</li> </ul> <p><b>Modelo de negocios:</b> <b>Dado que este es un servicio único para necesidad del cliente se cobra por proyecto predefinido con el cliente o de la siguiente manera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Horario de atención regular:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De Lunes a Viernes      8:00 a 17:00 horas</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$50 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto de emergencia dentro de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$75 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$100 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ emergencia dentro de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas</li> </ul> </li> </ul>

## ANEXO

### Monitoreo de Red

### Control Pitanga (controlpitanga.com)

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
<b>Descripción del servicio:</b>	<p>CallMyWay ofrece dentro de su plataforma de Internet un interface web que permite monitorear diferentes elementos de red y sus respectivos parámetros, sean estos equipos o enlaces.</p> <p>El interface brinda métricas históricas y genera estados de alarma preestablecidos.</p> <p>Este interface 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 CallMyWay 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>
<b>Cargo por el servicio:</b>	<p><b>Configuración:</b></p> <p><b>Mensualidad:</b></p>
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:	
<b>Soporte técnico</b>	<p><b>En caso de requerir soporte técnico se ofrece servicio por horas</b></p> <p><b>Esquemas de Soporte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Horario de atención regular:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 horas</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$50 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto de emergencia dentro de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$75 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$100 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ emergencia dentro de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas</li> </ul> </li> </ul>

<b>Equipos o enlaces a brindar monitoreo</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Encargado</b>	<b># de serie</b>	<b>Parámetros a monitorear</b>

## ANEXO

### Servicio de NOC

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
<b>Descripción del servicio:</b>	<p>CallMyWay ofrece un servicio de NOC (Network Operations Center) desde el cual se monitorea el estado de desempeño de la red. 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 CallMyWay les brinda soporte con base a los niveles de servicio predefinidos. Para utilizar el servicio de NOC es requisito que se brinde el servicio de monitoreo.</p>
<b>Condiciones y términos</b>	<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><b>Horario específico requerido por el cliente:</b></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><b>Incluye: _____ Horas de soporte regular remoto, si se utilizan otras horas se prorratea según el costo.</b></p> <p>Las horas adicionales se cobran de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soporte remoto programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$50 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto de emergencia dentro de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$75 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte remoto de emergencia fuera de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$150 la hora o evento</li> </ul> </li> <li>• <b>Soporte in-situ programado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$100 la hora o evento, por el tiempo que nuestro</li> </ul> </li> </ul>



## **ANEXO**

### **Otros servicios varios**