

CallMyWay Confiabilidad y Servicios de Soporte

CallMyWay NY, S.A. es un operador de telefonía IP registrado y regido por la SUTEL (Superintendencia de telecomunicaciones de Costa Rica) bajo el título habilitante TH-003, que ofrece soluciones de telefonía a nivel nacional e internacional mediante la tecnología de voz sobre Internet.

Operamos desde el año 2002 en el campo de la telefonía de voz IP y tenemos presencia internacional, lo que nos permite brindar a nuestros clientes la posibilidad de comunicarse a cualquier parte del mundo.

Ofrecemos una gran variedad de productos y servicios, creados con el objetivo de solucionar y agilizar la comunicación en el mercado costarricense, proveyéndoles de una solución diferente, innovadora y con gran capacidad de personalización y adaptación a los requerimientos de los clientes.

Entre otros beneficios le ofrecemos:

- Un “up-time” (SLA) del servicio del 99.7%
- Brindamos el servicio contratado al cliente, siempre y cuando este desee continuar con el mismo y honre los pagos correspondientes, por tal motivo el servicio es por tiempo indefinido, sin compromiso para el cliente.
- Un softswitch de arquitectura totalmente distribuida. En estos momentos se opera con una topología de cuando menos de diez puntos, desde los cuales se pueden conectar los clientes, para así gestionar sus llamadas. Se cuenta con capacidad de incluir puntos adicionales en cuestión de minutos en el caso de un ataque DDoS múltiple.
- Todos los puntos de servicio de CallMyWay se conectan entre sí mediante una red privada sin visibilidad desde el Internet, garantizando la operación de la misma aún en caso de ataques masivos DDoS o caídas parciales en la red de Internet.

Esquema general de Soporte:

- Gratuito (aplica a servicio de telefonía y central virtual):
 - o De forma remota vía correo electrónico (soporte@callmyway.com), CHAT o mediante llamada.
 - De Lunes a Viernes 7:30 a 18:30 horas
 - Sábado y Domingo 8:00 a 16:00 horas
 - o Emergencias, 24/7: soporte@callmyway.com

Central Telefónica:

800-800-0202

4000-4000

Miami, USA +1 305 644-5535

Soporte adicional especial programado:

- Soporte remoto programado (Se efectúa a partir de 24 horas después de solicitado el servicio):
 - o US\$50 la hora o evento
- Soporte remoto de emergencia (Se efectúa 2 horas después de solicitado el servicio):
 - o US\$75 la hora o evento
- Soporte in-situ programado (Se efectúa a partir de 24 horas después de solicitado el servicio):
 - o US\$75 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones
- Soporte in-situ emergencia (Se efectúa 3 horas después de solicitado el servicio):
 - o US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas

