

## ANEXO

### Servicio de NOC

<b>PLAN CONTRATADO:</b>	
Descripción del servicio:	<p>CallMyWay 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 CallMyWay 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>
Condiciones y términos	<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>  <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 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> <li>• <b>Soporte in-situ emergencia fuera de horas regulares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ US\$300 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas</li> </ul> </li> </ul>

**Nombre :** \_\_\_\_\_ **Identificación:** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

