

Declaración de trabajo para la implementación del servicio de IsMyConnect de CallMyWay

La siguiente Declaración de Trabajo (Statement of Work SOW) se elabora con la intención de evaluar las prestaciones del servicio IsMyConnect de CallMyWay y conocer si las mismas resultan satisfactorias para el cliente y proceder posteriormente, a la implementación definitiva del servicio. De igual forma, el SOW, permite establecer cuáles de todas las funcionalidades disponibles se evaluarán durante el SOW.

El servicio IsMyConnect consiste en convertir, con el licenciamiento adecuado, las terminales de MS TEAMS, en extensiones telefónicas ricas en funciones dentro del servicio de la Central en la Nube, de CallMyWay. De esta manera, con el servicio IsMyConnect es posible que las terminales de MS TEAMS, al operar como extensiones telefónicas, se conecten a la Red Pública Telefónica (PSTN), de manera física o virtual, a la central telefónica existente del cliente, o, que se prescindiera de la misma ya sea inmediatamente, en el mediano o largo plazo operando en sí como una central con funcionalidades completas. Por lo que en una situación óptima le será posible operar al Cliente sin equipos en sus instalaciones.

Para la conexión a la red pública telefónica, el cliente puede: utilizar el servicio virtual ofrecido por CallMyWay, utilizar troncales SIP en la nube ofrecidos por cualquier proveedor de telefonía que así las pueda proveer o utilizar troncales físicas en cualquiera de sus tres presentaciones: líneas análogas, E1s o SIP TRUNKS, en cuyo caso sería necesario instalar equipos adicionales conocidos como mediadores en cada uno de los sitios con troncales físicas. Dentro del objetivo de este SOW no se incluye instalar equipos mediadores ni conectarse a centrales existentes, aunque si es posible evaluarlo si es esencial para el Cliente evaluar dicha funcionalidad. Para la puesta en marcha definitiva del servicio, el Cliente, puede operar de la manera que mejor convenga a sus intereses.

El documento cuenta con dos secciones:

- **Condiciones generales del SOW**
- **ANEXO: Condiciones específicas del cliente**

Ambas secciones como un todo constituyen el SOW

Condiciones generales del SOW

1. Gestión del proyecto

CallMyWay NY S.A. asignará un Gestor del Proyecto para interactuar directamente con el Cliente, y tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Servir de interfaz principal.
- b. Coordinar las prioridades y el cronograma de instalación del Proyecto y puesta en marcha
- c. Funcionar como punto de contacto para cualquier tema que surja y requiera atención por parte de CallMyWay.
- d. Proporcione actualizaciones de estado a los involucrados

2. Programación del proyecto

Comenzamos nuestro proceso dentro de las 24 a 48 horas posteriores a la recepción del pedido, sin embargo, se deben cumplir ciertos requisitos antes de programar la fecha de instalación.

- a. Se ha determinado la disponibilidad de la red

- b. Se ha determinado la disponibilidad de licencias MS TEAMS adecuadas para la elaboración de la prueba
- c. Se ha determinado quién y cómo configurará el Tenant del cliente
- d. La revisión del diseño del sistema se ha completado y devuelto
- e. Se han revisado las condiciones específicas y particulares del Cliente y que hacen el proyecto único por sus condiciones intrínsecas

El planeamiento de implementación del SoW se programará en un plazo que se analiza caso por caso. Todos los cambios de fecha a proyectos ya programados están sujetos a una nueva reprogramación. La fecha de activación debe programarse (3) días hábiles antes del comienzo de la instalación. Para los casos en que se decida la necesidad de instalar un mediador físico por parte de CallMyWay, cualquier demora en el plan original, imputable al cliente, podrá resultar en cargos adicionales (mano de obra, transporte u otro) que se analizan caso por caso, previa coordinación con el Cliente.

3. Pre requisitos

Una vez que se ha establecido el proyecto se establecen los prerrequisitos para cada una de las partes, las que deben estar preparadas o planificadas antes de proceder a la implementación.

3.1 Evaluación de la red

Se lleva a cabo una evaluación de la red de datos y específicamente su desempeño para los servicios de Voz por Internet, enfocado, pero no limitado a MS TEAMS y SIP. La prueba la efectuará o supervisará el ingeniero de redes de CallMyWay. Se deben cumplir los siguientes requisitos para realizar la evaluación:

1. La red IP debe estar instalada y lista para la prueba.
2. Las condiciones de QoS deben de estar habilitadas en la red del Cliente
3. La PC de pruebas debe estar conectada a la red con el software adecuado.

El ingeniero de CallMyWay proporcionará instrucciones al contacto de la red de datos. El Cliente también debe realizar los cambios necesarios para garantizar que tanto la infraestructura LAN como la WAN cumplan y admitan las especificaciones de VoIP antes de las pruebas. La solicitud de modificaciones se programará para atender los comentarios y las recomendaciones del ingeniero de VoIP de CallMyWay.

Nota:

Las reconfiguración y/o actualizaciones de la red de datos (incluyendo LAN / WAN hardware / software) son responsabilidad del Cliente y están fuera del alcance de este SOW.

3.2 Implementación del diseño del sistema

CallMyWay revisará la configuración del hardware requerido, la red, los servicios y los requisitos de implementación con el cliente. Es responsabilidad del cliente proporcionar detalles de su red, asignaciones de estaciones, detalles de flujo de llamadas y diseños de funciones para programar el sistema. La llamada de diseño inicial revisará todas las condiciones posibles del servicio, así como las que se incluirán en la SOW así como las implicaciones:

Llamadas telefónicas

1. Requisitos de la operadora automática
 - a. Operadoras
 - b. BLF
 - c. Música en espera
 - d. Anuncios

- e. Time of day (TOD)
- 2. Flujo de llamadas
 - a. Llamadas entrantes
 - i. Marcación directa a extensión
 - ii. Marcación mediante IVR (operadora automática)
 - b. Llamadas salientes
 - c. ACD (Grupos de timbrado)
 - d. Gestión de colas
 - e. Reenvío de llamadas
 - i. Incondicional
 - ii. Ocupado
 - iii. No contesta
 - f. Reenvío a
 - i. Voice mail
 - ii. Follow me
 - iii. Operadora
 - g. Correo de voz
 - h. Call-Pick up
 - i. Extensión específica
 - ii. Extensión timbrando en grupo de timbrado
 - i. Transferencia de llamada
 - i. Incondicional
 - ii. Consultada
- 3. Asignaciones de estaciones
- 4. Plan de marcación (extensiones)
- 5. Grabación de llamadas
- 6. Conexión con la red pública telefónica tanto para marcación directa a extensión como para llamadas que ingresan a IVRs
- 7. Conexión con sistemas de conmutación existentes (centrales telefónicas)
- 8. Conexión a la Red Pública Telefónica
- 9. Conferencia telefónica
 - a. Conferencia tripartita
 - b. Conferencia Multipartita
 - c. Sala de conferencia telefónica (Phone Bridge)
- 10. Funcionalidad del Call-ID
 - a. Llamadas entrantes y salientes
 - b. Llamadas internas con directorio por nombre
- 11. Servicio de numeración
 - a. Números locales brindados por el operador local
 - b. Números locales brindados por CallMyWay
 - c. Números internacionales
- 12. Star Features
 - a. Reenvío de llamada, activación y desactivación
 - b. Llamada con identificador de llamada privado, activación y desactivación
 - c. Llamadas en espera, activación y desactivación
 - d. Devolver última llamada recibida
- 13. Usuarios remotos
- 14. Filtros
 - a. Llamadas salientes
 - b. Llamadas entrantes
- 15. Llamada en espera (Call waiting)

16. Fax2Mail
17. Clic2call

Teléfonos físicos:

1. Tipo de teléfonos

Reportería:

2. Tarificador
3. Tabulación del tarificador
4. Reporte de llamadas entrantes
 - a. Tabulado de nivel de contestación por número
 - b. Tabulado de nivel de contestación por extensión
 - c. Flujo específico llamada por llamada
5. Reporte de grabación de llamadas
6. Tiempos de timbrado
7. Reportes a recibir mediante correo electrónico diario
8. Aplicación IsMyConnect desde MS TEAMS

Las tareas adicionales no discutidas en la llamada de descubrimiento y no mencionadas en este SOW, específicamente, en el **ANEXO: Condiciones específicas del cliente** se considerarán fuera del alcance, pero pueden ser incorporadas, luego, si resulta conveniente para el desarrollo del proyecto. El nuevo pedido no se programará hasta que el formulario de diseño se haya completado y devuelto al gerente del proyecto.

3.3 Instalación, configuración e integración

Las siguientes opciones de implementación se describen a continuación:

1. **Para la instalación:** a todas las actividades se le intentará asignar días contiguos o un bloque de tiempo contiguo.
2. **El conmutador en la nube:** se programará y configurará según lo acordado mutuamente y se documentará en el diseño del sistema final antes de la implementación del mismo.
3. **Para la programación remota:** a las actividades remotas se les intentará asignar días contiguos o un bloque de tiempo contiguo. El conmutador se programará según lo acordado mutuamente y se documentará en el diseño final del sistema. Es responsabilidad del técnico del Cliente proporcionar acceso de alta velocidad con QoS hasta la IP o IPs del conmutador de CallMyWay que se encuentra en la nube. Todas las actividades de instalación, integración y puesta en marcha in situ serán ejecutados por el cliente a no ser que se acuerde lo contrario.

4. Responsabilidades

4.1 Responsabilidades de implementación remota y de los servicios (Responsabilidad de CallMyWay):

1. Configurar el conmutador en la nube y las funcionalidades establecidas en el **ANEXO: Condiciones específicas del cliente**.
2. Configurar el TENANT de MS TEAMS
 - a. En caso que por temas de seguridad el Cliente prefiera configurarlo el mismo, CallMyWay brindará el apoyo y soporte remoto que el Cliente Requiera
3. Validar junto con el cliente el plan de marcación a habilitar que puede incluir
 - a. Extensiones MS TEAMS

- b. Extensiones SIP
 - c. Extensiones en conmutadores existentes
4. Validar que los parámetros de QoS operan adecuadamente
5. Habilitar la conexión a la red pública telefónica
 - a. Mediante el servicio en la nube
 - b. Mediante conmutador existente (en conjunto con el cliente y su proveedor de conmutador telefónico o de servicio de telefonía)
6. Habilitar las terminales TEAMS que van a funcionar como extensiones
7. Habilitar las terminales SIP que van a funcionar dentro de la red del cliente
8. Hacer llegar al cliente los teléfonos físicos que se vayan a utilizar durante la SOW
9. Configuración de anuncios, avisos, notificaciones y música en espera utilizando archivos WAV proporcionados por el cliente
10. Notificar al cliente de cada ocurrencia de "Cliente no listo". Las causas pueden incluir, pero no se limitan a, las siguientes:
 - a. Falta de acceso remoto a este sitio
 - b. El contacto del sitio local del cliente no está disponible para ayudar con la instalación
 - c. El cableado interior proporcionado por el cliente no está operativo
 - d. Falta de condiciones ambientales y de energía adecuadas en algún sitio en las instalaciones del cliente.

4.2 Responsabilidades de implementación in-situ por parte del cliente:

El técnico del cliente realizará, in-situ, las siguientes actividades de prueba y puesta en marcha aplicables al sitio:

1. Configuración del QoS para los servicios de Voz (MS TEAMS y SIP) sobre toda la red del cliente.
2. Asegurarse que las condiciones ambientales y de energía son las adecuadas.

4.3 Responsabilidades de implementación remota para la instalación de equipos mediadores (Responsabilidad de CallMyWay):

En el caso que por las preferencias del cliente sea mandatorio instalar equipos mediadores en las instalaciones del cliente para conectarse a las líneas telefónicas actuales del cliente, sean líneas análogas, E1 o SIP TRUNK, las responsabilidades, de CallMyWay serán:

1. Configurar el equipo mediador
2. Enviarle por mensajería certificada a la persona y dirección que indique el cliente
3. Trabajar de manera coordinada, de manera remota, con el Cliente, para su instalación y puesta en marcha.

4.4 Responsabilidades de implementación para la instalación de equipos mediadores (Responsabilidad del Cliente):

En el caso que por las condiciones locales del cliente sea requerido instalar equipos mediadores en las instalaciones, para conectarse a las líneas telefónicas actuales, sean líneas análogas, E1 o SIP TRUNK, las responsabilidades del Cliente serán:

1. Recibir el equipo mediador.
2. Habilitarle espacio físico en el RACK escogido para su instalación.
3. Instalar el equipo en el RACK.
4. Conectarlo a la red de datos.
5. Conectarlo la o las líneas telefónicas a las que se pretende conectar ya sea análogas, E1 o SIP TRUNK.
6. Facilitarle acceso a Internet en condiciones de QoS.
7. Coordinar con personal de CallMyWay para la puesta en operación y pruebas.

5. Supuestos

- a. El precio no incluye ninguna aplicación o hardware que no se detalla en el Alcance del trabajo o la cotización formal.
- b. Los cargos adicionales de Tiempo y Materiales (T&M), en caso de aplicar, no tendrán cargo mínimo de tiempo.
- c. El trabajo solicitado fuera del alcance del trabajo requerirá la aprobación de CallMyWay antes de realizar el trabajo.
- d. La asistencia para resolver problemas con el equipo proporcionado al Cliente se podrá considerar T&M facturable siempre que los problemas no sean imputables a CallMyWay. Esta mano de obra adicional tendría que ser aprobada antes de realizar el trabajo.
- e. Cualquier mano de obra adicional requerida para interactuar con otros proveedores, es decir, electricidad, construcción, muebles, etc. que exceda las horas establecidas en este Alcance del Trabajo, podrá ser facturable en base a T&M.
- f. Todo el trabajo debe completarse durante el horario comercial normal, a menos que se especifique lo contrario en el SOW.
- g. La fecha de activación debe programarse (3) días hábiles antes del comienzo de la instalación. Cualquier demora podrá resultar en mano de obra adicional de T&M para ayudar a activar el circuito.

6. Capacitación:

Se proporcionarán los siguientes servicios de formación inicial para implementaciones:

1. Sesiones de entrenamiento de usuarios finales de forma remota, cantidad por definir en caso por caso, la agenda seguirá la Guía de usuario final (proporcionada) para las siguientes funcionalidades:
 - a. Básica del teléfono o terminal TEAMS
 - b. Uso del correo de voz
 - c. Call Pick-up
 - d. Grupos de timbrado
2. Sesiones de entrenamiento de usuarios administradores
 - a. Capacitación de consola
 - b. Capacitación de configuraciones y reportería.

Nota: Las sesiones de formación para los usuarios finales de MS TEAMS se programará para hasta 20 asistentes.

* Se pueden agregar más asistentes a las sesiones de capacitación solicitándolo

7. Soporte

Durante el SOW se brindará el mismo nivel de soporte que se brinda a los clientes operativos comercialmente.

Adicionalmente se aclara que debido a que el servicio que se brinda es en la modalidad de SaaS (Software as a Service), el soporte se brinda sin cargo en los siguientes términos:

1. **Soporte regular:** En horas de oficina regular, siempre hay, cuando menos un técnico disponible para brindar cualquier tipo de soporte que el cliente pueda requerir. Este servicio, regularmente, se proporciona de forma remota y de forma instantánea o casi instantánea sobre el sitio web de CallMyWay mediante Chat en línea o correo electrónico.
2. **Soporte de emergencia:** Para averías, CallMyWay cuenta con un NOC 7/24 que normalmente detecta problemas y los resuelve antes que los clientes los detecten, en caso que el cliente perciba una degradación o caída del servicio puede reportar los problemas al correo sopORTE2@callmyway.com a cualquier hora del día.
3. **Cambios programados:** Los cambios programados se pueden ejecutar a cualquier hora del día o día del año, como son programados, se establece de programación de mutuo acuerdo.

8. Responsabilidades cliente:

Antes y durante la instalación y las pruebas, las responsabilidades del cliente son:

1. Designar un Gerente de Proyecto a quien se puedan dirigir todas las comunicaciones de los Servicios CallMyWay y que tenga autoridad para actuar en todos los aspectos de los servicios. Dicho contacto principal estará disponible durante los Días hábiles normales.
2. Proporcionar un enlace para gestionar la participación de CallMyWay en la instalación y estar disponible para apoyar la planificación y el proceso de instalación. Esta persona servirá como contacto principal entre el cliente y el técnico de CallMyWay.
3. Autorizar al Gerente de Proyecto del Cliente y / o al Contacto del Sitio Local para aprobar cambios menores que puedan surgir durante el período de tiempo del proyecto.
4. Proporcionar administradores de redes y sistemas según sea necesario para la integración de soluciones y la transferencia de conocimientos.
5. Asegúrese de que los administradores de redes y sistemas adecuados estén disponibles durante todas las fases de implementación, diseño y planificación.
6. Para cada sitio que se implementará, proporcionar el nombre del contacto, el número de teléfono, la dirección y el correo electrónico del contacto del sitio local principal y de respaldo.
7. Proporcionar una red de datos con condiciones de QoS conectada al Internet con acceso a los servidores de MS TEAMS y los servidores SIP de CallMyWay.
8. Operar su red de datos en condiciones que opere adecuadamente para los servicios de Voz sobre IP.
9. Los datos IP y la Voz sobre IP podrán converger en la misma infraestructura de cableado, a discreción del cliente se pueden utilizar redes separadas
10. Instalación y verificación del funcionamiento de todos los equipos y elementos no suministrados por CallMyWay, pero necesarios para la instalación (por ejemplo, Enrutadores, Switches, Enlaces, etc.).
11. Parámetros de configuración para cada protocolo (TCP, UDP, RTP, DNS, etc.) que se configurarán en cada módulo o componente de hardware de red, incluido todo el direccionamiento necesario.
12. Proporcionar un guión y grabar cada archivo de saludo de voz, anuncios o cualquier archivo de sonido que sea necesario (en el formato adecuado requerido por el sistema).
13. Asegurarse de que todo el equipo pre-existente relacionado con los servicios proporcionados en este SOW esté operativo y satisfaga los requisitos de este proyecto. El cliente asume toda la responsabilidad si este equipo pre-existente presenta alguna falla.
14. Proporcionar un entorno de capacitación apropiado (instalación) en el sitio de instalación y programar la capacitación de los miembros del personal.

15. Asumir la responsabilidad de la infraestructura de la red una vez que se completen los servicios proporcionados en este SOW.
16. Proporcionar una firma en los detalles de la Declaración de trabajo y la implementación del proyecto al final del proyecto.
17. Para el caso que se utilicen equipos mediadores:
 - a. Proporcionar todo el espacio de rack requerido para los mediadores que se vayan a utilizar.
 - b. El sitio debe de ser seguro y cerrado
 - c. Instalar el equipo en el rack a utilizar
 - d. Proporcionar todos los cables de conexión necesarios para las respectivas conexiones, en algunos casos los equipos se entregan con los cables requeridos.
 - e. Conectar el equipo mediador a la red de manera que obtenga conectividad a Internet en condiciones de QoS
 - f. El cableado de red que se utilizará para el tráfico de voz debe ser CAT-5 o superior.
 - g. Conectar las líneas telefónicas (análogas, E1 o SIP TRUNK) que se vayan a utilizar a los equipos mediadores de manera adecuada
 - h. Entregar energía eléctrica a los equipos mediadores en condiciones adecuadas, con servicios redundantes y redundancia de baterías.
 - i. Facilitar protección de rayos y picos de voltaje a los equipos mediadores.
 - j. El entorno del punto de instalación previsto del equipo debe estar libre de:
 - i. Humedad (tanto humedad como agua estancada)
 - ii. Material de partículas en el piso (sitio limpio)
 - iii. Material de partículas en el aire de cualquier tamaño (aire limpio)
 - iv. Temperaturas excesivas
 - k. Instalación de todo el cableado del sitio (alimentación y señal).
 - l. Instalación de las cajas de distribución de energía, conductos, conexiones a tierra, protección contra rayos, conectores y hardware asociado necesario.
 - m. Instalación de toma de corriente ubicados a metro y medio o menos del equipo que se instalará.
 - n. Cualquier alteración del edificio necesaria para cumplir con el cableado y otros requisitos del sitio.
 - o. Asegurarse que los productos que se instalen en un lugar seguro con suficiente espacio en el piso / rack, energía, ventilación y conectividad de red de voz y datos.
 - p. Proporcionar direcciones IP estáticas para el Mediador o equipos a instalar y otra información de IP solicitada por el Gerente de Proyectos de CallMyWay.
 - q. Realice todas las actividades de preparación del sitio, incluidas, entre otras, energía, perforaciones, ventilación, condiciones ambientales adecuadas según las especificaciones, razonables, del fabricante del equipo.
 - r. Asegurar que se brinde una infraestructura de alimentación a través de Ethernet instalada o solicitar adaptadores de alimentación para alimentar los teléfonos IP.
18. Para el caso que se utilicen equipos telefónicos físicos:
 - a. Distribuir todos los teléfonos IP dentro de las instalaciones del cliente.
 - b. Proporcionar toda la infraestructura de cables para la instalación necesaria, incluido el cableado de la red de área local (LAN).
 - c. El cliente tendrá puertos libres para conectar los teléfonos.
19. Para el caso que se utilicen líneas telefónicas físicas:

- a. Asegurar que las líneas troncales del Telco existente y requeridas (circuitos de voz provistos por el operador) estén instaladas o programadas para su instalación antes de programar la instalación del mediador.
- b. Asegurar que toda la información del circuito de telecomunicaciones, como la codificación, el encuadre, el número de dígitos y el tipo de protocolo se proporcione al Gerente de Proyecto de Servicios de CallMyWay antes de la implementación.

9. Términos y Condiciones

Cualquier trabajo solicitado fuera de la SOW requerirá una orden de cambio por separado, puede incurrir en cargos adicionales y requiere de autorización previa por ambas partes.

10. Tiempo de planificación y programación:

El cliente acepta que a CallMyWay le puede tomar hasta tres (2) semanas laborales completas para concluir la planificación del proyecto y la asignación de recursos. Aun así generalmente este tiempo se acorta.

11. CARGO POR REPROGRAMACIÓN / CANCELACIÓN DEL SITIO:

En caso que se haga una instalación 100% remota sobre líneas SIP virtuales no aplicarán cargos por reprogramación o cancelación del sitio a cualquier sitio reprogramado o cancelado por el cliente, aun así puede que sea necesario volver a planificar y reprogramar los trabajos y asignar recursos.

En caso que se haga una reprogramación o cancelación de algún sitio que requiere instalación de mediadores o equipos físicos, dentro de un período de tiempo que sea menos de siete (7) días hábiles antes de la fecha de instalación del equipo programada como se indica en la línea de tiempo del proyecto se podrá aplicar un cargo proporcional a cualquier gasto de viaje nuevo o adicional requerido o las horas del técnico utilizadas o reservadas para desplazarse.

12. CARGO SI EL CLIENTE NO ESTÁ LISTO:

Únicamente se aplicará un cargo de Cliente No Listo cuando se vaya a hacer alguna instalación física de equipos en algún sitio del cliente y este no se encuentre listo en la fecha programada o reprogramada con siete (7) días de anticipación.

Los cargos serán proporcionales a cualquier gasto de viaje nuevo o adicional requerido o las horas del técnico utilizadas o reservadas para desplazarse.

13. COSTO DEL SOW:

El Costo del SOW opera en los siguientes términos:

Sin instalación de equipos en el sitio del Cliente: Normalmente sin cargo ni compromiso

Con instalación de equipos en el sitio del Cliente o por configuraciones con la central telefónica existente del cliente: Aplica un cargo que varía caso por caso y el que incluye, entre otros, los costos de:

- Paquetería para enviar y retirar los equipos
- Cargo de desplazamiento, estadía, viáticos y horas de el o los técnicos asignados
- Hora de los técnicos para trabajar la configuración con la central telefónica existente del cliente

14. PRUEBA Y COMPRA (Try and Buy):

Para la SOW sin instalación de equipos en el sitio del cliente no existe obligación de prueba y compra para el Cliente.

Para la SOW con instalación de equipos en el sitio del Cliente, se analiza caso por caso si se opera del SOW en Try and Buy, o paga por el SOW según los recursos requeridos para el mismo.

Luego de definido el alcance del SOW con la propuesta del mismo se incluyen las condiciones económicas del mismo.

15. Declaración de aceptación del trabajo (Aceptación del SOW)

Los criterios de aceptación para los Servicios provistos en este SOW son los siguientes: CallMyWay presentará este alcance de trabajo en base a los criterios ingresados en **ANEXO de Condiciones Específicas del Cliente** para su implementación. Cualquier trabajo solicitado fuera de este alcance podrá incurrir en cargos adicionales.

El cliente indicará la aceptación del servicio firmando en el bloque de firma a continuación.

Cliente:

Compañía:	
Nombre:	
Título / Posición:	
Firma:	
Número de orden de compra:	

ANEXO

Condiciones específicas del cliente

Parte 1: Labores previas a implementación del SOW operativo

1.- Pre requisitos

En caso de ser necesario incluir documento aparte.

2.- Levantamiento de la Red

En caso de ser necesario incluir documento aparte.

3.-Encargado por cada una de las partes:

4.- Cronograma:

En caso de ser necesario incluir documento aparte.

5.- Presupuesto:

En caso de ser necesario incluir documento aparte.

6.- Mejoras recomendadas en la Red

En caso de ser necesario incluir documento aparte.

7.- Usuarios

En caso de ser necesario incluir documento aparte.

Parte 2: Pruebas y elementos operativos del SOW

Hoja Excel adjunta