



El siguiente Alcance de Trabajo (Statement of Work, SOW) se elabora con la intención de establecer los alcances para la evaluación de las prestaciones del servicio IsMyContact 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 documento cuenta con dos secciones, ambas secciones como un todo constituyen el SOW.

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

### Esquema comercial del Alcance

Este SOW por tanto se establece en modalidad de Try and Buy, de tal forma que se entiende que si el resultado es satisfactorio el cliente podrá optar por su adquisición e implementación en una etapa posterior.

## Beneficios IsMyContact

Disfrute de métricas de productividad y gestión de forma remota. IsMyContact ofrece una plataforma en la nube e inteligente al integrar el servicio de Contact Center con múltiples CRMs en ambiente OmniCanal. IsMyContact es una plataforma idónea para desarrollar Centros de Servicio en ambiente de Teletrabajo sobre Microsoft Teams.

- **Asegure un trato personalizado:** Los usuarios de IsMyContact tendrán a la mano información personalizada para toda interacción con los clientes.
- **Incremente la productividad empresarial:** Los usuarios de IsMyContact realizan llamadas a sus contactos con un simple click.
- **Inteligencia de negocios:** Analice información confiable y en línea sobre los registros de llamadas y sobre las interacciones realizadas con clientes mediante otros canales.

## Opciones de implementación

Dentro del objetivo de este SOW, se brinda la interconexión a la PSTN mediante SIP Virtual provisto por CallMyWay. Con respecto a la interface telefónica, esta puede activarse tanto sobre Microsoft Teams como sobre SIP, de acuerdo con su preferencia. Los detalles se definen en la Guía de Configuración.

De cara a la implementación definitiva del servicio, para la conexión a la red pública telefónica, el cliente puede optar por:

- 01 SIP virtual provisto por CallMyWay**  
Mediante DIDs de CallMyWay o bien portando la numeración del cliente, cuando la portabilidad sea disponible. Esta es la que se ofrece en Fase 1 y 2 de este SOW.
- 02 Troncales SIP en la nube**  
Ofrecidos por cualquier proveedor de telefonía: que así las pueda proveer.
- 03 SIP Trunk vía VPN**  
Solicitando a su proveedor actual entregue un SIP Trunk en sus sitios principales. CallMyWay instalará un enrutador en sitio para establecer la VPN.
- 04 Troncales hacia Centrales existentes del cliente**
- 05 Por medio de sus Troncales físicas**  
En cualquiera de sus tres presentaciones: líneas análogas, EIs o SIP TRUNKS, en cuyo caso sería necesario instalar equipos adicionales conocidos como mediadores en cada uno de los sitios con troncales físicas.

## Contacto técnicos del cliente

Favor brindarnos el nombre o información de contacto de:

	Nombre y Apellido	Correo electrónico	Número y extensión
Responsable de la Red IP:			
Responsable de Configuración del Conmutador:			
Responsable del Tenant de Microsoft:			

## Alcance de las Pruebas

CallMyWay le ofrece una POC que le permitirá conocer de forma progresiva las funcionalidades y beneficios de nuestro Conmutador en la Nube y Telefonía sobre Microsoft Teams, el mismo consta de:

- Hasta (25) licencias IsMyContact – Teams y/o SIP.
- Funcionalidades de Conmutador en la Nube y Reportes en Línea para cada extensión y globales.
- Hasta (5) DIDs acorde a los países de interés de su empresa y disponibles en la red global de CallMyWay.

La POC, incluye 2 fases, se avanza acorde con el interés que su empresa tenga en la validación y adquisición del servicio:

- FASE 01**  
**Interés en conocer los alcances del servicio en sus funcionalidades básicas**
  - o Requiere firma del SOW del T&B.
  - o Requiere obtener el Trial de Phone System con Microsoft, duración 30 días (si aplica).
  - o Sin Cargo.
  - o IVR Genérico.
  - o Duración: 15 días.
- FASE 02**  
**Interés en contratar y personalizar el servicio y/o servicios complementarios**
  - o Requiere revisar el borrador del Contrato el día 16 del T&B.
  - o Sin Cargo.
  - o IVR Personalizado.
  - o Servicios complementarios
  - o Duración: 15 días.

## Cronograma de las Pruebas

Período de Prueba – Fase 1 y Fase 2	Día 1 al 15	Día 16 – Inicia Fase 2	Día 24 – Finaliza Fase 2	Día 30 – Finaliza T&B
Uso de funciones básicas y pruebas incluidas en la matriz de pruebas.	<b>Revisión de Pruebas</b> a. Revisión del resultado de las pruebas definidas en la matriz. b. Revisión del Borrador de Contrato. d. Configuración de Fase 2. Si hay interés	<b>T&amp;B y/o Contrato en Proceso</b> a. Revisión de resultados de configuraciones Fase 2. b. Estado de avance del Contrato.	<b>T&amp;B y/o Contrato en Proceso</b> a. Fin del T&B. b. Encuesta de Satisfacción. c. Estado de avance del Contrato.	<b>T&amp;B y/o Contrato Firmado</b> d. Activación de Cuenta -Facturable. e. Inicio de implementación sin interconexión a central o VPNs.

## Costo de la POC

- FASE 01**
  - FASE 02**
- Normalmente sin cargo ni compromiso.*

## Objetivos del SOW

En esta sección recopilamos los objetivos del cliente para desarrollar esta POC y su alcance al finalizar el SOW. Por lo que agradecemos los documenten en sus propias palabras en esta sección:

**01**

Objetivo:

¿Se alcanzó el objetivo? Si No  
Favor explique

**02**

Objetivo:

¿Se alcanzó el objetivo? Si No  
Favor explique

**03**

Objetivo:

¿Se alcanzó el objetivo? Si No  
Favor explique

- FASE 01**  
**Aceptación del SOW**  
Los criterios de aceptación para los Servicios provistos en este SOW son los siguientes: CallMyWay presentará este alcance de trabajo con base a los criterios ingresados en el **ANEXO de Condiciones Específicas del Cliente** para su implementación. Cualquier trabajo solicitado fuera de este alcance podrá incurrir en cargos adicionales los cuales no pueden aplicar sin la aprobación previa del Cliente.
- FASE 02**  
El Cliente indicará la aceptación del servicio firmando en el bloque de firma a continuación:

Compañía	
Nombre	
Título / Posición	
Firma	

## ANEXO

## Condiciones específicas del cliente

### PARTE 1

#### Labores previas a implementación del SOW operativo

- 1.- Guía de configuración de la POC, adjunta**  
En caso de ser necesario incluir documento aparte. Guía de Configuración T&B.
- 2.- Información previa de red en caso de una POC, adjunta**  
En caso de ser necesario incluir documento aparte.
- 3.-Encargado por cada una de las partes**

CallMyWay:

Nombre	
Correo	
Teléfono	

Nombre	
Correo	
Teléfono	

Nombre	
Correo	
Teléfono	

### PARTE 2

#### Matriz de pruebas, fase 1 y fase 2 adjunto.

