

## INTRODUCCIÓN

**SOPORTE TECNICO:** Consiste en la atención vía telefónica y/o por correo electrónico para la comunicación y solución de problemas, consultas e incidencias.

Los técnicos encargados están capacitados para la detección y solución de problemas asociados con los productos y su resolución, así como para la instalación, en su caso, de las sucesivas actualizaciones de los productos.

De ser necesario se requiere el acceso remoto a los sistemas del Cliente para realizar su tarea vía TeamViewer u otra herramienta que se indique por el departamento de soporte técnico.

## SERVICIO DE SOPORTE

Se entiende como servicio de Soporte:

La consultoría informática, ayudando al cliente y al distribuidor a utilizar, configurar y resolver detalles en nuestros sistemas (software).

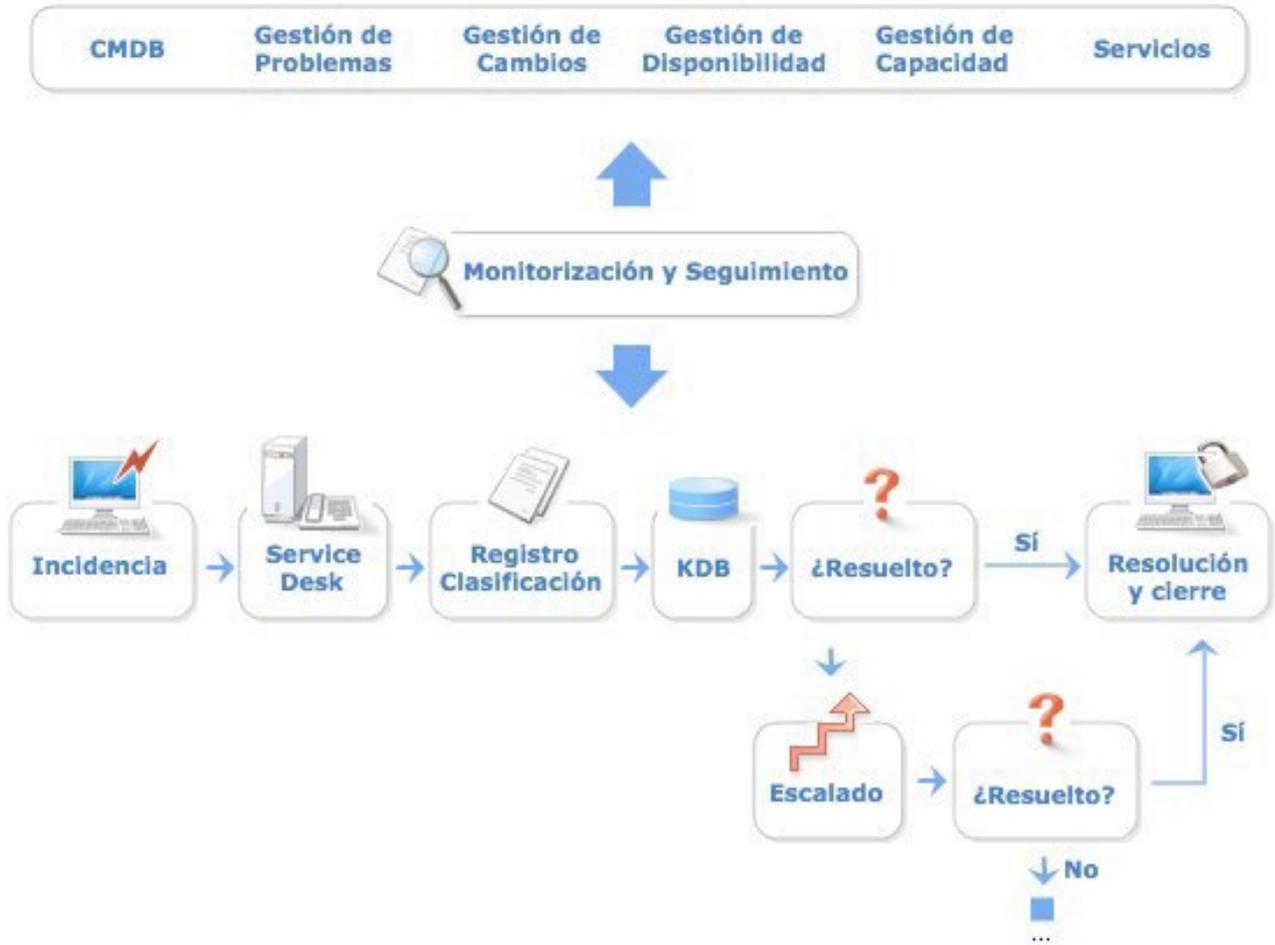
La atención helpdesk (ticket de soporte) vía telefónica o correo electrónico sobre las preguntas y problemas del usuario en nuestros sistemas (software).

Las asistencias técnicas a los distribuidores y clientes en general sobre la configuración de sus propios clientes y servicios.

La atención sobre sugerencias y mejoras del sistema que se pasarían al área de desarrollo para su consideración.

Para los servicios de Soporte no contemplados como el uso de su PC/MAC, manejo de los PDF e impresión de estos, obtención de CSD, virus informáticos, configuración de correo electrónico u otros programas informáticos, así como editar, crear o diseñar el logotipo del cliente, pueden tener un cargo si es que los manejamos, cargo que se cotizara en su momento con el cliente.

**SEGUIMIENTO DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y ESCALAMIENTO**



**NIVELES DE SERVICIO**

Los niveles de servicio soportados tanto para servicios básicos y los servicios denominados PREMIUM, como administrador de logística con un tercero certificado y autorizado por las autoridades fiscales y entidades autorizadas, denominado como PCCFDI, como administrador de logística ofrecemos el **mismo nivel de servicio y soporte técnico**.

El sistema de facturación electrónica junto con los servicios PREMIUM o de paga se garantizan con una disponibilidad de 7X24/365 y un nivel de servicio de 99.3% o superior de tiempo efectivo de operación (“uptime”). (la diferencia es para atender actualizaciones de software, hardware, situaciones de mantenimiento normal y/o urgente que serán notificadas por los medios de comunicación oficiales).

## ESCALAMIENTO DE SOPORTE

En apego a nuestras políticas relacionadas a soporte, incidencias mostramos nuestra tabla de escalamiento de soporte.

Nivel	Descripción	Tiempo de respuesta
Nivel 1	Soporte general sobre el uso del sistema y las herramientas tecnológicas. No incluye asesoría contable y/o fiscal.  Atienden: Técnicos de soporte	De 10-20 minutos vía telefónica 2 horas máximo vía ticket de soporte.
Nivel 2	Cuestiones técnicas más complejas y reporte de falla en la operación de algún modulo o función. Sera atendido por este nivel una vez agotado el conocimiento y apoyo técnico de nivel 1.  Atienden: Analistas de sistema y técnicos de soporte avanzado	4 horas máximo <b>vía correo electrónico.</b>
Nivel 3	Cuando después del análisis a nivel 2 se identificó cambios en el código entonces se escala a nivel 3. Sin embargo, si solo fue cuestión de configuración o explicación <b>se regresa la solución a nivel 1.</b>  También se escalan a nivel 3 de inmediato problemas de infraestructura como problemas con los servidores o comunicación con el envío al SAT de los CFDi.  Atienden: Desarrolladores de código y administradores de sistemas.	8 horas como máximo <b>vía correo electrónico.</b>  Cuando la cuestión envuelve desarrollos nuevos u modificaciones mayores el tiempo aumenta de acuerdo a la complejidad solicitada.  Las mejoras al sistema (aplicativo) deben ser autorizadas por la empresa e incluidas dentro del programa de trabajo y planeación debidos.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN OFICIALES

Se ponen a su disposición los siguientes medios de comunicación oficiales para notificar: ventanas de mantenimiento programadas y urgentes, actualizaciones del sistema y cambios del SAT referentes a los CFDi y complementos, así como la integración de nuevos complementos:

1. Notificaciones desde el aplicativo, estas se encuentran al ingresar al portal del sistema FactuPronto.
2. Sitio Web [www.factupronto.com](http://www.factupronto.com) de manera notoria en la parte superior en la página de inicio.
3. Mediante email cuando se ha dado de alta para recibir dichas notificaciones.
4. Centro de soporte oficial en [https://www.factupronto.com/factura\\_electronica/soporte](https://www.factupronto.com/factura_electronica/soporte)
5. Vía telefónica, cuando hay algún tema con un cliente en particular que requiera más información.

## **HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTO HORARIOS DE ATENCIÓN CALL CENTER:**

Lun-Vie de 9:00AM a 6:00PM  
Sábado de 9:00AM a 2:00PM

## **CALL CENTER SOPORTE:**

(81) 8157 0060, (81) 8157 0050

## **CHAT EN VIVO POR INTERNET:**

[www.factupronto.com](http://www.factupronto.com)

## **TICKET DE SOPORTE:**

Dentro del sistema FactuPronto generar el ticket, es obligatorio para dar seguimiento a un reporte de falla. Durante los horarios de oficina y Lun-Vie de 5:00PM a 9:00PM de forma remota.

## **PERÍODO DE SERVICIO Y FINALIZACIÓN**

Duración: El presente SLA entra en vigor desde la fecha de contratación del servicio, salvo indicación expresa de cualquiera de las partes, que deberá ser notificada por escrito a la otra parte con una antelación mínima de mes a la fecha de finalización del plazo inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

## **GARANTÍA DE LOS SERVICIOS**

FactuPronto S.A. de C.V. garantiza la prestación del servicio de soporte técnico, en los términos especificados en este SLA, de forma adecuada a cada caso y con observancia de la diligencia profesional y técnica debida.

## **CONFIDENCIALIDAD**

Cualquiera de las partes que reciba información confidencial de la otra, deberá mantenerla de forma reservada y utilizarla única y exclusivamente de acuerdo con la finalidad para la que haya sido revelada. En especial, FactuPronto S.A. de C.V. se compromete y obliga a respetar, no utilizar y considerar como secreto de empresa toda información que le sea suministrada o de la que tenga conocimiento como consecuencia del desarrollo de las actividades establecidas en el presente contrato, tanto información general del Cliente como claves de acceso informático y configuración de las instalaciones, respondiendo de cualquier actuación contraria a dicha obligación efectuada por cualquiera de sus trabajadores o personal.