

# ACUERDO SLA

(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

## DESCRIPCION GENERAL

### 1. 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.

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.

### 2. 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 el aplicativo (software).

La atención helpdesk (ticket de soporte) vía telefónica o correo electrónico sobre las preguntas y problemas del usuario con el aplicativo (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 aplicativo 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 los mismos, 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.