



### Términos y condiciones de nivel de servicio

**Soporte Técnico.** Enegence brindará atención remota a través de su centro de soporte, para la solución de problemas que pudieran presentarse en la operación del Software. La atención a que se refiere este punto, así como cualquier consulta y/o solicitud de asesoría técnica que se necesite, deberá ser hecha de conformidad con el siguiente procedimiento:

1. El Cliente deberá comunicarse al centro de soporte, inmediatamente después de que ocurra el percance que origine la solicitud de asistencia, con el propósito de reportar el mismo.
2. En el momento del reporte del incidente, Enegence proporcionará al Cliente un número de folio, mediante el cual se identificará el caso y se le dará seguimiento.
3. Al momento de recibir el reporte, Enegence emitirá un diagnóstico del problema. En caso de no resolverse inmediatamente, el reporte se turnará al especialista correspondiente para su solución.

**Horario de atención.** Cuando se presente algún problema con el Software, el cual no permita su operación o que esté dando un resultado diferente al esperado, éste podrá ser registrado por medio del servicio del centro de soporte bajo el concepto de 5x8 (cinco días a la semana, ocho horas por día). Esto significa que podrán hacer cualquier llamada al teléfono: (+52) 55-7923-0686 a partir de las 9 horas y hasta las 17 horas, de lunes a viernes o al correo electrónico [suporte.smart@enegence.com.mx](mailto:suporte.smart@enegence.com.mx).

**Priorización de Tareas.** Los reportes serán recibidos y registrados de conformidad con el procedimiento antes mencionado, y serán priorizados con los siguientes criterios: 1) si el Software no realiza ninguna transacción; 2) o si tiene transacciones intermitentes.

**Tiempos de atención.** Los tiempos de atención serán los siguientes:

| Prioridad | Tiempo de respuesta | Tiempo estándar de solución |
|-----------|---------------------|-----------------------------|
| 1         | sesenta minutos     | dos días hábiles            |
| 2         | noventa minutos     | tres días hábiles           |

*Nota: Los tiempos de solución mencionados podrían variar dependiendo de la complejidad del problema, el cual será expresado al Cliente al levantar el reporte. El programa de trabajo establecido y aprobado para completar los reportes puede ser modificado en caso de que se tenga una solicitud cuya prioridad sea mayor, y puede tener como consecuencia la reasignación de personal para el cumplimiento de las nuevas peticiones comprometidas.*