Incidencias y Niveles de Servicio

Con el Compromiso de Calidad de Servicio (CCS), Digital Invoice se compromete con sus Clientes de Plataformas de Comunicaciones y Timbrado de CFDI, a cumplir con dos variables fundamentales que garantizan la calidad del servicio: tiempo máximo en la resolución de incidencias y disponibilidad.

Tipos de Incidencias y Niveles de Servicio

Los tipos de incidencias y tiempos de respuesta que Digital Invoice ofrece son los siguientes:

Tipo de Error	**Descripción del Tipo de Error**	**Tiempo de Respuesta**	**Contacto**
Incidente	Existe un error, mas no hay procesos detenidos, se puede seguir trabajando pero el error persiste.	Máximo 4 horas a partir de la notificación de la falla para dar el diagnóstico de la misma, y de 9 a 24 horas hasta la solución final del incidente o indicación de otras medidas.	soporte@digitalinvoice.com.mx 01 800 838 03 96 (sin costo) (444) 4 56 53 70
Falla	Existe uno o más procesos detenidos, más no impiden la operación del software.	Máximo 2 horas a partir de la notificación de la falla para dar el diagnóstico de la misma, y de 4 a 9 horas hasta la solución final del incidente o indicación de otras medidas.	soporte@digitalinvoice.com.mx 01 800 838 03 96 (sin costo) (444) 4 56 53 71
Falla Crítica	El funcionamiento del software está detenido y no puede iniciarse por el usuario.	Máximo 1 hora a partir de la notificación de la falla para dar el diagnóstico de la misma, y de 2 a 4 horas hasta la solución final del incidente o indicación de otras medidas.	soporte@digitalinvoice.com.mx 01 800 838 03 96 (sin costo) (444) 4 56 53 74 administracion@digitalinvoice.com.mx

El canal de comunicación de primario es la dirección de correo soporte@digitalinvoice.com.mx, el número telefónico 01 800 838 0396, y/o los números (444) 4 56 53 71, (444) 4 56 53 74.

Por estos medios nuestros consultores serán capaces de resolver dudas o incidentes, que deben confirmar mediante un correo la recepción del incidente, indicando número de ticket y el tiempo de respuesta, de ser posible.

Carretera San Luis-Guadalajara # 1510 Edificio PIET piso 1, oficina 2, Lomas del Tecnológico C.P. 78211
+52 (444) 456.53.70 San Luís Potosí, S.L.P. www.digitalinvoice.com.mx
El contenido de este documento es público.

*En este mismo punto se solicita que no se busque a un consultor en específico, salvo que se tenga un asunto abierto por atender con el mismo.

En caso de no recibir respuesta por el medio anterior, el canal de comunicación es la dirección de correo administracion@digitalinvoice.com.mx o el celular de soporte. Por último, si no se recibe atención a los puntos anteriores, se proporciona la dirección de correo hugo.venegas@digitalinvoice.com.mx con atención a la dirección. La forma de responder en esta última instancia se acordará directamente en la comunicación con el Cliente.

-Es importante resaltar que la dirección de correo soporte@digitalinvoice.com.mx es el punto principal de contacto y esta direccionada a todo el personal dedicado al soporte de manera permanente.

Horario de Servicio Estándar

El horario de servicio/soporte de Digital Invoice consta en lo siguiente:

Lunes	**9:00 AM – 6:30 PM**
Martes	**9:00 AM – 6:30 PM**
Miércoles	**9:00 AM – 6:30 PM**
Jueves	**9:00 AM – 6:30 PM**
Viernes	**9:00 AM – 6:30 PM**
Sábado	**9:00 AM – 2:00 PM**

Los días festivos el servicio de soporte solo es por mail.

*En caso de incidencias urgentes es necesario comunicarse al número de celular de soporte donde un consultor evaluará la situación y dará solución al cliente; en caso de ser una contingencia provocada por el usuario, el servicio brindado será cotizado como horas de consultoría urgente con un precio de 600.00 pesos por hora.

Carretera San Luis-Guadalajara # 1510 Edificio PIET piso 1, oficina 2, Lomas del Tecnológico C.P. 78211
+52 (444) 456.53.70 San Luís Potosí, S.L.P. www.digitalinvoice.com.mx
El contenido de este documento es público.

Horario de Servicio PREMIUM

Lunes	**24 horas**
Martes	**24 horas**
Miércoles	**24 horas**
Jueves	**24 horas**
Viernes	**24 horas**
Sábado	**24 horas**
Domingo	**24 horas**

El servicio PREMIUM incluye todo tipo de soporte las 24 horas del día en cualquier día de la semana incluyendo días festivos.

Para cualquier contingencia fuera del horario estándar, el cliente deberá comunicarse al número de celular de soporte donde nuestros consultores le atenderán alguna o cualquier incidencia proveniente o relacionada con nuestros servicios de Digital Invoice.

Carretera San Luis-Guadalajara # 1510 Edificio PIET piso 1, oficina 2, Lomas del Tecnológico C.P. 78211
+52 (444) 456.53.70 San Luís Potosí, S.L.P. www.digitalinvoice.com.mx
El contenido de este documento es público.