

# CONDICIONES CONTRACTUALES

## SERVICIO SOPORTE TÉCNICO

### DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ASISTENCIA AL CLIENTE

1. FullPyme Ltda. ofrece el servicio de soporte técnico, en el cual un equipo de ejecutivos técnicos y/o aplicativos tecnológicos atenderán las solicitudes del cliente en un horario de atención determinada, mediante diversos canales de atención.
2. Se entregará un servicio de soporte técnico que sólo involucra aspectos técnicos y comerciales relacionados con el software FullPyme para PC, software FullMóvil y/o empresa FullPyme Ltda., es decir:
  - a) Entrega de información, consultas, reclamos u otro procedimiento relacionado a la empresa FullPyme Ltda., productos y/o servicios.
  - b) Solicitud de asistencia comercial y/o técnica, relacionada a productos y/o servicios contratados y/o adquiridos.
3. La manera en cómo atender cada procedimiento corresponderá exclusivamente a FullPyme Ltda. quien elaborará y ejecutará los protocolos de atención al cliente.

### GARANTÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA

4. Los tiempos de respuestas se clasificarán según el tipo de problema, existiendo un tiempo límite según cada prioridad.

**Tabla 1** “Prioridades”

Nombre	Definición	Prioridad	Tiempo Máximo de Respuesta
<b>Sin Actividad</b>	El cliente no puede utilizar el servicio y su empresa se encuentra detenida	Prioridad Número 1. (Extremadamente Urgente)	2 horas.
<b>Software</b>	Errores de software, caídas, sin acceso a procesos medios	Prioridad Número 2. (Urgente)	24 horas
<b>Información</b>	Dudas, consultas, sugerencias, reclamos, solicitudes e información general.	Prioridad Número 2. (Urgente)	48 horas
<b>Mejoras</b>	Solicitud de funcionamiento adicional o actualizaciones.	Prioridad Número 3. (Importante)	5 días

5. Los tiempos de respuesta deben ser considerados como días u horas hábiles dentro de nuestro horario de atención.
6. El tiempo de respuesta se refiere al tiempo máximo en el cual se le prestará la atención, lo que no significa la solución del inconveniente, después de la respuesta puede adicionarse un tiempo de resolución mayor, el cual será informado al cliente.
7. Se le recomienda al cliente contar con un plan B para situaciones inesperadas.