



Catálogo de servicios (CAT-01)

Objetivo:

Disponer de un Catálogo de Servicios donde se especifique cuáles son los que presta Digilogics a todos sus usuarios.

Caracterización

Elemento	Descripción
Nombre del Servicio	Soporte técnico
Alcance del Servicio	Conforme al contrato de prestación de servicios y sus anexos
Objetivos de Servicio	Proporcionar la asistencia para que los clientes puedan usar nuestros productos o servicios cuando presenten alguna falla.
Descripción	Es la asistencia que se brinda a los clientes cuando un producto o servicio falla
Horario de atención interno	Lunes a viernes de 9 a 17 hrs. hora del centro
Exclusiones	La falla reportada tiene que estar incluida en los términos del contrato o los anexos firmados por el cliente.
Contacto de soporte:	Correo Electrónico: suporte.tecnico@digilogics.com.mx Teléfono 5561169980
Acuerdo de nivel de servicio	Lo establecido en los SLA
Documentos relacionados	Plan de continuidad.

Elemento	Descripción
Nombre del Servicio	Mesa de ayuda
Alcance del Servicio	Proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de producto y/o servicio.
Objetivos de Servicio	Proporcionar el servicio de recepción, gestión y seguimiento a las peticiones de los usuarios a través de tickets y distintos niveles de atención.
Descripción	Es la asistencia que se brinda a los clientes a través de un software especializado.
Horario de atención interno	Lunes a viernes de 9 a 17 horas hora del centro.
Exclusiones	Lo establecido en los términos del contrato o los anexos firmados por el cliente.
Contacto de soporte:	Correo Electrónico: suporte.tecnico@digilogics.com.mx
Acuerdo de nivel de servicio	Resolución del 100% de los casos.
Documentos relacionados	Plan de continuidad.

Quejas y sugerencias

a) Atención de quejas y sugerencias:

Por teléfono al representante de ventas o gerencia de proyectos

A la cuenta de correo quejas.sugerencias@digilogics.com.mx

Dentro de la página de internet: <https://digilogics.com.mx/contacto.php>

b) Responsables de la atención de quejas y sugerencias:

Susana Zaldívar Martínez / Project manager

Salvador Torres Torres / Representante de ventas