



Obligaciones y responsabilidades de los usuarios del Centro de Soluciones Sifei





Contenido

Obligaciones y responsabilidades de los usuarios

Clausulas



Obligaciones y responsabilidades de los usuarios

Los usuarios de los diferentes servicios y/o sistemas informáticos y de certificación de comprobantes fiscales digitales a través de internet proporcionados por Sifei, en adelante servicios, tienen derecho a recibir asistencia técnica en conformidad con lo dispuesto por la ley.

El presente documento establece las obligaciones y responsabilidades de los usuarios del servicio de Soporte y del personal encargado de prestar dicho servicio por parte de Sifei.

Clausulas

1. El usuario debe entender que toda prestación de servicios está regulada por el contenido del Acuerdo de Nivel de Servicio contratado. La responsabilidad del usuario en su relación con el Centro de Soluciones Sifei variará de acuerdo con el servicio deseado. Sin embargo, se espera que el usuario cuente con conocimientos básicos en el manejo de equipos informáticos.



2. El usuario afectado llamará al Centro de Soluciones Sifei para reportar todos los problemas y requerimientos de soporte de los servicios, especialmente aquellos asociados a los productos y servicios definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio contratado. Se espera que el usuario tenga un conocimiento específico de los servicios de las cuales hace uso para lo cual se le ha provisto del correspondiente manual de usuario.
3. Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones y todo acto que realice u omite en la sesión de soporte.
4. Proveerá, al momento del contacto con el Centro de Soluciones Sifei, su nombre completo, RFC de la empresa de la cual se está comunicando, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
5. Proveerá una clara descripción del problema o situación, sin omitir detalles de las acciones realizadas antes de la presentación del problema. Indicará, si lo hubiese, cualquier uso inusual reciente de las aplicaciones o cualquier cambio en el equipo de cómputo en el cual se encuentra instalado el servicio. Se espera que esta información sea colectada antes de llamar al Centro de Soluciones Sifei.
6. Proveerá el nombre y teléfono de un contacto alternativo, en caso que el usuario llamante no esté disponible durante el proceso de resolución del problema (el usuario o el contacto designado deberán estar localizables por el Centro de Soluciones Sifei durante el proceso de resolución del problema).
7. Proveerá un adecuado y objetivo diagnóstico de la severidad del problema para con el negocio e informará de la criticidad del problema en términos de tiempos o plazos del negocio.



8. En caso de requerirse una conexión remota al equipo de cómputo del usuario, será responsable de contar con una instancia funcional de la herramienta de control remoto TeamViewer, la cual deberá contar con una licencia válida, la cual deberá adquirir por separado junto con el servicio de soporte para esta herramienta con el proveedor de su preferencia.
9. No se realizarán conexiones remotas para dar soporte a procedimientos que, a criterio del personal del Centro de Soluciones Sifei, puedan ser descritos por la vía telefónica o mediante la entrega por correo de instrucciones, ya sea por la entrega de un manual de usuario o un tutorial específico.
10. Deberá avenirse y colaborará en el intento de resolución telefónica del problema, siguiendo y ejecutando las instrucciones provistas por el staff de Centro de Soluciones Sifei. Informará adecuadamente todo evento relacionado con la resolución en línea. Se espera que el usuario juegue un rol activo en el proceso de resolución.
11. La información que proporciona Sifei por medio del servicio de soporte técnico en materia fiscal no crea obligaciones ni derechos distintos de los establecidos en las disposiciones fiscales para el contribuyente ni para Sifei, el único y total responsable de sus obligaciones fiscales es el contribuyente.
12. El servicio se proporciona sobre consultas concretas, de manera confidencial y gratuita para el usuario.
13. Toda solicitud de soporte que sea catalogada como duda y no como incidente será atendido por vía chat o telefónica en una sesión de máximo 10 minutos, en caso que la duda en cuestión requiera de una respuesta que requiera un mayor tiempo será entregada por medio correo electrónico en formato de manual y/o tutorial.



14. El usuario del servicio será atendido en una misma sesión sobre las consultas que tengan relación con una consulta concreta. Cuando correspondan a una situación diferente, será necesario finalizar la sesión e iniciar una nueva solicitud de soporte.
15. Sifei se reserva el derecho de expulsar o dar por terminada una sesión de soporte, sin previo aviso, a quien no respete las políticas de uso o deje de dar respuesta al agente de soporte por más de tres minutos.
16. Por seguridad del usuario, no se entregan contraseñas de acceso a los servicios por medio del servicio de soporte telefónico o por chat, en su lugar se presentan instrucciones para uso de las herramientas diseñadas para tal efecto
17. En la conversación telefónica o por chat no se establecerán acuerdos de servicio, cotizaciones, precios, descuentos o establecimiento de requerimientos, siendo necesario para tal efecto detallar dicha información por medio de correo electrónico y de manera definitiva por una cotización especial, la cual de ser pagada por el usuario se tomará como aceptación del mismo de lo especificado únicamente en dicho documento
18. Para brindarle un mejor servicio, le sugerimos no finalice su llamada en caso de que esta no sea atendida de inmediato, la mayor parte de las llamadas abandonadas serían las siguientes en ser atendidas de no haber colgado
19. En caso de consultas pendientes por el grado de dificultad o porque no exista lineamiento al respecto, se generará un ticket de atención mediante el cual se le mantendrá informado del avance en la resolución.

