

POLÍTICA DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE

La presente **Política de Soporte y Atención al Cliente** establece el alcance, condiciones y límites del soporte técnico y atención proporcionados por **DPS PTT**, nombre comercial de **José Enrique Gutiérrez Medina**, en relación con los servicios de radiocomunicación **Push-to-Talk (PoC)**.

1. OBJETIVO DEL SOPORTE

El soporte de DPS PTT tiene como objetivo:

- Asistir al cliente en la **operación correcta del servicio PoC**
- Atender incidencias técnicas relacionadas con:
 - Plataforma PoC
 - Configuración de usuarios, grupos y equipos
- Brindar acompañamiento técnico **razonable y profesional**

El soporte **no sustituye** servicios de TI internos del cliente ni soporte de terceros.

2. HORARIOS DE ATENCIÓN

Salvo que se contrate un servicio especial, DPS PTT brinda soporte en los siguientes horarios:

- **Lunes a viernes:** 9:00 a 18:00 hrs
- **Zona horaria:** Centro de México
- **Días inhábiles:** fines de semana y días festivos oficiales

Fuera de este horario **no se garantiza atención inmediata**.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales oficiales de atención son:

-  **Correo electrónico:** administracion@dpsptt.com
-  **Sitio web:** www.dpsptt.com
-  **WhatsApp / Teléfono:** *según se indique en la cotización o contrato*

Cualquier comunicación realizada por medios no oficiales **no se considerará solicitud formal de soporte**.

4. ALCANCE DEL SOPORTE INCLUIDO

El soporte estándar incluye:

- Asistencia para:
 - Altas, bajas y cambios de usuarios
 - Configuración básica de grupos PoC
 - Verificación de conectividad del servicio
- Atención de fallas relacionadas con:
 - Plataforma PoC
 - Licencias activas
- Orientación básica sobre el uso del equipo y la aplicación

5. SERVICIOS NO INCLUIDOS EN EL SOPORTE ESTÁNDAR

El soporte **NO incluye**, salvo contratación expresa:

- Soporte 24/7
- Atención fuera de horario laboral
- Soporte presencial
- Capacitación extendida o personalizada
- Diagnóstico de redes internas del cliente
- Reparación física de equipos
- Soporte a aplicaciones de terceros
- Configuraciones avanzadas no contempladas en el alcance contratado

Estos servicios podrán cotizarse por separado.

6. TIEMPOS DE RESPUESTA (REFERENCIALES)

DPS PTT realizará sus mejores esfuerzos para atender las solicitudes dentro de los siguientes tiempos estimados:

- **Incidencias generales:** dentro de las siguientes 24 horas hábiles
- **Solicitudes administrativas:** 24 a 48 horas hábiles

Los tiempos pueden variar según la complejidad del caso y la disponibilidad de terceros.

7. DEPENDENCIA DE TERCEROS

El cliente reconoce que el servicio PoC depende de:

- Operadores de telecomunicaciones
- Plataformas tecnológicas de terceros
- Infraestructura externa a DPS PTT

Por lo anterior, DPS PTT **no garantiza** la resolución inmediata de incidencias causadas por factores ajenos a su control.

8. SOPORTE A EQUIPOS EN GARANTÍA

Los equipos que presenten fallas físicas deberán seguir el procedimiento establecido en las **Políticas de Garantía DPS PTT** y la **Hoja de Recepción de Equipos en Garantía**.

El soporte remoto **no sustituye** el proceso de garantía.

9. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El cliente se compromete a:

- Proporcionar información clara y completa del incidente
- Colaborar con el personal de soporte
- Contar con personal responsable del servicio
- No solicitar soporte para usos indebidos o ilícitos

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DPS PTT no será responsable por:

- Pérdidas operativas derivadas de interrupciones del servicio
- Daños indirectos o lucro cesante
- Incumplimientos derivados de fallas de terceros
- Uso incorrecto del servicio por parte del cliente o sus usuarios

11. SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIAL

DPS PTT podrá ofrecer, mediante contrato o anexo adicional:

- Soporte extendido
- Soporte fuera de horario
- Soporte prioritario
- Capacitación especializada
- Atención dedicada

Las condiciones y costos se establecerán por escrito.

12. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

DPS PTT se reserva el derecho de modificar la presente Política de Soporte y Atención al Cliente en cualquier momento. Las versiones actualizadas estarán disponibles en www.dpsptt.com

13. ACEPTACIÓN

La contratación y uso de los servicios DPS PTT implica la aceptación expresa de la presente Política de Soporte y Atención al Cliente.