

# Niveles de Servicio (SLA)

**Objetivo de este documento:** Establecer las condiciones bajo las cuales ATEB realiza el servicio de Recepción de Documentos Digitales



# SLA

## Contacto

- Línea de soporte 51180300  
Opción 3
- Correo electrónico  
[soporte@ateb.com.mx](mailto:soporte@ateb.com.mx)
- Con horario de atención 24x7 los  
365 días del año

	Tiempo	
Atención	120 min.	2 hrs.
Solución	480 min.	8 hrs.

. \*\*\* Si tiene algún comentario o sugerencia, estaremos encantados de escucharle. Llame a nuestro número de teléfono de atención al cliente al 5118-0300, en la opción Atención a Clientes o envíenos un correo electrónico a la dirección [atencion.clientes@ateb.com.mx](mailto:atencion.clientes@ateb.com.mx)

