NADECA S.A.S

FSM-2022-136

Bogotá, 10 de agosto de 2022

Organización: Institución Universitaria de Envigado

Asunto: Renovación Plan de Actualizaciones y ST FlexSim por un año para licencia en red de 50 puestos.

NADECA SAS, representante exclusivo de ***FlexSim***™ en Colombia, tiene el gusto de informarles que su cuenta de usuario de ***FlexSim***™ Ferney.mejia@iue.edu.co se ha actualizado a partir de la fecha de esta comunicación.

Recuerde que el software de simulación de eventos discretos de ***FlexSim***™ es una herramienta contecnología de punta y que será de gran apoyo para su labor educativa.

Vigencia del plan: agosto 31, 2023 **(1 año)**

Durante la vigencia del plan, cualquier pregunta o dificultad sobre la instalación y funcionamiento de ***FlexSim***™ será atendida localmente por nosotros a través de un sistema de tickets, el cual facilitará la comunicación con nuestros clientes, permitiéndonos atender de forma eficiente sus necesidades de servicio, sugerencias o reclamos. Este sistema es una línea privada de comunicaciónvía Web. (Tickets de solicitud de servicios).

Una vez nosotros hayamos recibido su petición, sugerencia o reclamo, le daremos respuesta vía correo electrónico con nuestras alternativas de atención. Adicionalmente, para una mejor ilustración, hemos creado un Instructivo de Soporte Técnico y atención a clientes (adjunto), el cual agradecemos sea tenido en cuenta antes de realizar su solicitud de asistencia a nuestro departamento de soporte técnico.

El soporte se prestará de manera virtual usando software especializado para acompañarlos o vía telefónica, según se requiera – NADECA S.A.S (57) 3175321100. El tiempo de primera respuesta denuestro departamento de soporte es de máximo 24 horas de lunes a viernes en horario de oficina.

Cordialmente,
Camilo Duque García
Gerente General