InvoiceOne®

Acuerdo de Nivel de Servicio

Portal CFDI

Contenido

1. Objetivo 3
2. Alcance 3
3. Niveles de Servicio 3
3.1 Disponibilidad 3
3.2 Garantía del servicio 4
4. Procedimiento de Atención. 4
5. Atención a Usuarios. 5
5.1 Prioridad 5
5.2 Tiempos de Atención 7
5.3 Directorio de Escalación 7
6. Catálogo de Servicios 8
6.1 Portal CFDI 8
6.2 Horarios de Servicio 8
7. Responsabilidades de las Partes 8
7.1 Responsabilidad del Cliente 8
7.2 Responsabilidad de InvoiceOne 9

1. Objetivo

Proveer al cliente la disponibilidad del Portal CFDI bajo las condiciones detalladas en el presente documento.

La entrega del servicio se iniciará en todos los casos con un requerimiento por parte del cliente. Este documento clarifica las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del cliente sean satisfechas de manera oportuna.

2. Alcance

- El presente documento contempla el acuerdo de nivel de servicio para el Portal CFDI.

3. Niveles de Servicio

3.1 Disponibilidad

Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo en que el sistema cumple con la función para la cual está dispuesto, en relación con el tiempo en que debería haber estado disponible, y se determina a partir de:

- ✓ Tiempo Total (TT): Es el tiempo total mensual en que el sistema de InvoiceOne debería estar funcionando.

- ✓ Tiempo Fuera de Operación (TFO) – "Downtime": Es el tiempo total en que no están disponibles los servicios que InvoiceOne provee debido a fallas en el hardware y/o en el software. Lo anterior no incluye el tiempo durante el cual una unidad del sistema puede estar abajo, pero el servicio que provee el sistema se mantiene arriba. Este tiempo NO incluye el tiempo "planeado" fuera de operación ocasionado por mantenimientos permitidos.

- ✓ Tiempo Planeado Fuera de Operación (TPFO): Es el tiempo en que el Servicio se encuentra fuera de operación, debido a ventanas de tiempo de mantenimiento planeadas y programadas de manera anticipada (como aplicaciones de parches, actualizaciones de firmware, aplicación de notas de servicio, mantenimientos preventivos, observando el cumplimiento de los requerimientos de Nivel de Servicio.

La disponibilidad será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = 100 * \left(1 - \frac{TFO}{(TT - TPFO)}\right)$$

*Todos los tiempos son medidos en minutos enteros.

La medición de la disponibilidad de los servicios se realiza en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese período y los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.

El Portal CFDI deberá estar disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año (7X24X365). Con una disponibilidad del 99.3%, donde el 0.7% es el periodo de tiempo máximo en que el servicio podría no estar disponible por incidencias no planeadas e imputables a InvoiceOne.

Las interrupciones programadas podrán ser trimestrales, de un máximo de 24 horas y serán notificados vía correo electrónico por lo menos con 60 días de anticipación.

3.2 Garantía del servicio

El Portal CFDI se suministra "tal y como se presenta" y en estricto apego a las funcionalidades mostradas en www.invoiceone.com.mx.

El Cliente acepta que el Portal CFDI constituye una herramienta de trabajo destinada a complementar, pero no a sustituir, la labor humana por lo cual en ningún caso InvoiceOne es responsable de los errores de funcionamiento, omisiones de parte del cliente o de los daños provocados por el incumplimiento de las obligaciones del Cliente referidas en estos términos y condiciones para la generación de CFDI.

4. Procedimiento de Atención.

a) El cliente contactará a la Mesa de Servicio con el objetivo de comunicar la incidencia a través de los siguientes canales:

- Correo Electrónico: soporte@invoiceone.com.mx

b) El analista de la Mesa de Servicio recibirá la incidencia y entregará al cliente el número de ticket correspondiente para su seguimiento. En el mismo se establecerá el nivel de prioridad en función de la severidad del incidente.
c) En caso de que la solución de la incidencia esté fuera del alcance de los analistas de la Mesa de Servicio, el incidente será escalado a un nivel superior de soporte para brindar solución al cliente en función de la prioridad del ticket.
d) El analista de la Mesa de Servicio contactará al Cliente para notificar la solución de la incidencia o bien las acciones correspondientes que deberán realizarse por parte del cliente para su solución, posteriormente el analista procederá a modificar al estatus del reporte a solucionado.

5. Atención a Usuarios.

El acuerdo contempla la atención de soporte técnico a usuarios del Portal CFDI Gratuito.

5.1 Prioridad

Las incidencias notificadas por el Cliente comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la prioridad asignada a cada incidente. La prioridad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

El cálculo de la *prioridad* se basa esencialmente en dos parámetros:

Impacto: Se determina en función de la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados del cliente.

Urgencia: Depende del tiempo máximo de demora para la resolución del incidente.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo con las distintas prioridades.

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
1. Critico	Incidencias de gran impacto que afectan la operación del cliente imposibilitando la continuidad, o comprometiéndola totalmente por fallos en el servicio.	2 Hora	4 horas durante el horario laboral.
2. Alto	Incidencias que afectan la operación del cliente de forma intermitente. El servicio no hace todas sus funciones e impide la operación diaria del cliente.	2 Horas	6 horas durante el horario laboral.
3. Medio	Incidencias parciales que afectan la operación del cliente en un proceso particular. El servicio no hace todas sus funciones, pero no se compromete la generación de CFDI.	2 Horas	7 horas durante el horario laboral.
4. Bajo	Consulta técnica y/o de uso del servicio.	2 Horas	8 horas durante el horario laboral.

En ningún caso se verá afectado el cómputo de tiempo del SLA por causas ajenas a InvoiceOne por ejemplo por causas imputables al cliente o por terceras partes implicadas como proveedores de servicios, software u otros.

5.2 Tiempos de Atención

El tiempo de atención se compone de la suma del tiempo de respuesta más el tiempo de solución.

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo en el cual se comienza a realizar un análisis de la incidencia, ese tiempo no supone la solución de la misma.

Tiempo Solución: Es el tiempo en el cual se brinda la solución de la incidencia comunicada por el cliente.

Durante el tiempo de atención el ticket presentara los siguientes estatus: Nuevo, Asignado, Pendiente, Resuelto y cerrado

5.3 Directorio de Escalación

A continuación, se presenta la información detallada de las personas involucrada en el proceso de atención a fallas.

Nivel 1	Mesa de Servicio (81) 19664450 soporte@invoiceone.com.mx
Nivel 2	Coordinador (81) 19664450 coordinador@invoiceone.com.mx
Nivel 3	Gerencia (81) 19664450 gerencia@invoiceone.com.mx

6. Catálogo de Servicios

6.1 Portal CFDI

Los servicios cubiertos por este acuerdo son solo y exclusivamente los siguientes:

- Portal CFDI.
- Servicio de cancelación.

Es importante señalar que para el servicio de cancelación trabajamos como punto de enlace, haciendo la función de puente entre su petición de cancelación y el SAT. Por lo que cualquier detalle como intermitencia, saturación o falla no compromete un tiempo de solución por parte de InvoiceOne.

Este acuerdo NO incluye:

- Cualquier servicio que no se encuentre definido en los servicios cubiertos.
- Atención de incidencias por fallas en el Hardware del cliente.
- Atención de incidencias por fallas en los servicios de red y telecomunicaciones del cliente.
- Atención de incidencias o cualquier otro requerimiento sobre aplicativos, software y cualquier utilería del cliente.
- Atención personalizada y/o directa.

6.2 Horarios de Servicio

Se establece el siguiente horario de atención para los usuarios de InvoiceOne.

- Lunes a Viernes de 9:00 Horas a 17:00 Horas. exceptuando días de descanso obligatorios según el calendario aplicable en los estados unidos mexicanos.

7. Responsabilidades de las Partes

7.1 Responsabilidad del Cliente

A. El cliente acuerda:

- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización de los servicios de InvoiceOne.
- Comunicarse a través de los medios y horarios mencionados en este documento para solicitar soporte técnico de los servicios ofrecidos por InvoiceOne.
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la Mesa de Servicio.
- Proporcionar a la Mesa de Servicio, RFC, Nombre Completo, Teléfono y Correo Electrónico.
- Proveer la información necesaria del servicio a la Mesa de Servicio como:
    - Captura de pantalla donde se muestre el módulo o pantalla que presenta el problema o mensaje de error.

  - Secuencias de pasos ejecutados por el Cliente que originaron el error o inconveniente.
  - Credenciales de acceso al sistema.
- Disponibilidad para brindar información crítica dentro de las 2 horas de recibido un reporte en virtud de resolver la incidencia.
- Tener conocimientos avanzados en el sistema operativo Windows.
- Los reportes comprenden únicamente los servicios o productos administrados e instalados por InvoiceOne.
- Proporcionar una descripción detallada del requerimiento o incidente, sin omitir detalles como cambios en el equipo de cómputo o cualquier operación anormal de los sistemas instalados o administrados por InvoiceOne.
- En los casos donde la Mesa de Servicios de InvoiceOne determine obligatorio realizar conexión remota al equipo del usuario, es responsabilidad del usuario contar con la herramienta TeamViewer 13, siendo esta la única forma de realizar el enlace.
- En todo momento el Cliente colaborará y seguirá las instrucciones proporcionadas por el analista, informando cualquier avance que se presente.
- El Cliente es el único responsable de la información que aporte para la resolución de su caso.
- No se entregan contraseñas por medio del servicio de soporte telefónico o por chat, en su lugar se enviarán al correo registrado en nuestro sistema.
- 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 o propuesta, cumpliendo lo especificado únicamente en dicho documento.
- El Cliente responderá de los daños y perjuicios que InvoiceOne pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones. El Cliente por virtud de estos términos y condiciones para la generación de CFDI o de la ley de relación con la utilización del servicio.

7.2 Responsabilidad de InvoiceOne

B. InvoiceOne acuerda:

- Registrar, contener y dar seguimiento oportuno a todas las incidencias reportadas por los clientes de InvoiceOne.
- Cumplir los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada para el incidente del cliente.
- Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro.