



Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

*IntelligenceOne*

## 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.....	5
5. Atención a Usuarios.....	5
5.1 Prioridad .....	6
5.2 Tiempos de Atención .....	7
5.3 Directorio de Escalación.....	7
6. Catálogo de Servicios.....	8
6.1 IntelligenceOne.....	8
6.2 Horarios de Atención.....	8
7. Responsabilidades de las Partes .....	9
7.1 Responsabilidad del Cliente .....	9
7.2 Responsabilidad de InvoiceOne.....	10

## 1. Objetivo

Proveer de la disponibilidad del servicio de IntelligenceOne bajo las condiciones detalladas en el presente documento.

Este acuerdo define los niveles de servicio entre Servicios De Emisión Digital S.A. de C.V. como Proveedor Autorizado de Certificación con número de autorización 57203, en adelante "InvoiceOne" y quien contrata y/o usa nuestros servicios y aplicaciones de ahora en adelante el "Cliente".

La entrega del servicio la iniciará un analista de la Mesa de Servicio en todos los casos con un requerimiento por parte del cliente.

## 2. Alcance

Este documento clarifica las responsabilidades de ambas partes: del Cliente y de InvoiceOne, y el procedimiento para asegurar que las necesidades del cliente sean satisfechas de manera oportuna.

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

## 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:

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

\*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.

IntelligenceOne 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 99.9%, donde el 0.1% es el periodo de tiempo máximo en que el servicio podría no estar disponible por incidencias no planeadas e imputables a InvoiceOne.

Las ventanas de mantenimiento que podrá planear InvoiceOne, podrán ser trimestrales, de un máximo de 8 horas para mantenimiento y mejora de la infraestructura y a IntelligenceOne, para tales acciones el cliente será notificado vía correo electrónico, por lo menos 7 días naturales de anticipación.

## 3.2 Garantía del servicio

IntelligenceOne es un portal web que se suministra en estricto apego a las funcionalidades listadas en este acuerdo de nivel de servicio.

La disponibilidad y continuidad de la solución depende totalmente de la disponibilidad y capacidad del equipo e infraestructura del cliente.

El cliente desde que contrata acepta que IntelligenceOne 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 accesibilidad del Ecosistema InvoiceOne que permita la administración y consulta de sus CFDIs.

## 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](mailto:soporte@invoiceone.com.mx)
  - Chat en línea: <http://www.invoiceone.com.mx>
  - Teléfono: (81) 1966-4450
  
- 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.
  
- e) El analista de la Mesa de Servicio únicamente brindará atención de incidencias y requerimientos al cliente.
  
- f) Se finaliza el ciclo del ticket generado en atención al caso con la notificación entregada al cliente con la *encuesta de satisfacción* para recibir sus comentarios y calificación a la atención que se proporciona.

## 5. Atención a Usuarios.

El acuerdo contempla la atención de soporte técnico a clientes que en InvoiceOne identificamos como usuarios del IntelligenceOne con cuenta vigente.

## 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
<b>Critico</b>	Incidencias de gran impacto que afectan la operación del cliente imposibilitando la continuidad, o comprometiéndola totalmente por fallos en el servicio.	2 horas	El 99% de todas las fallas serán reparadas en el transcurso de 4 horas durante el horario laboral.
<b>Alto</b>	Incidencias que afectan la operación del cliente de forma intermitente. El servicio no hace todas sus funciones e impide la operación diaria del cliente.	4 horas	El 85% de todas las fallas serán reparadas en el transcurso de 8 horas durante el horario laboral.
<b>Medio</b>	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.	6 horas	El 85% de todas las fallas serán reparadas en el transcurso de 2 días hábiles.
<b>Bajo</b>	Consulta técnica y/o de uso del servicio.	8 horas	El 85% de todas las fallas serán reparadas en el transcurso de 4 días hábiles.

*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.*

*Nota:* todas las solicitudes de la instancia de pruebas son clasificadas con prioridad: baja.

## 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 de las personas en los niveles involucrados en el proceso de atención a fallas.

Nivel 1	<b>Analista</b> <b>Mesa de Servicio</b> (81) 19664450 soporte@invoiceone.com.mx
Nivel 2	<b>Experto</b> <b>Coordinador</b> (81) 19664450 coordinador@invoiceone.com.mx
Nivel 3	<b>Administración</b> <b>Gerencia</b> (81) 19664450 gerencia@invoiceone.com.mx

## 6. Catálogo de Servicios

### 6.1 IntelligenceOne

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

- Portal Web de IntelligenceOne. Con funcionalidades como:
  - Consulta de información en tiempo real.
  - Generación y descarga de Reportes.
  - Descargas de CFDI.

*El diseño gráfico del documento PDF del CFDI que IntelligenceOne pone a disposición del Cliente en la Plataforma, es un estándar predeterminado. Sin embargo, se puede contratar como servicio adicional el "Diseño a la medida" para contar con su propia plantilla con un diseño gráfico en particular, o bien crear un formato nuevo.*

- Cancelación de CFDI.

*Es importante señalar que para solicitudes de Cancelación de CFDI trabajamos como punto de enlace, como puente entre su petición 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.

### 6.2 Horarios de Atención

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

- ✓ De lunes a viernes de 9:00 Horas a 19:00 Horas. exceptuando días de descanso obligatorios según el calendario aplicable en los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Y sábados de 9:00 Horas a 13:00 horas. (únicamente se realizan guardias).

Nota: Se considera en estos horarios establecidos la Zona horaria del Centro de México.



## 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 establecidos en este documento para solicitar soporte técnico únicamente 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 sus datos de identificación: RFC, Clave de usuario, Nombre Completo, Teléfono y Correo Electrónico.
- Proveer la información necesaria del servicio a la Mesa de Servicio como:
  - La descripción detallada del requerimiento o incidente, sin omitir detalles como: tipo de equipo con el que trabaja IntelligenceOne, cambios o actualizaciones en hardware o software del equipo de cómputo, o cualquier operación anormal del servicio proporcionado por InvoiceOne.
  - El mensaje de error presentado.
  - Impresiones de pantalla como evidencia del mensaje de validaciones o error, módulos y funciones referidas a la cuenta vinculada en IntelligenceOne.
- Tener conocimientos avanzados en sistemas computacionales y uso responsable de su navegador web.
- Los reportes comprenden únicamente los servicios o productos administrados e instalados por InvoiceOne, como IntelligenceOne que forma parte del Ecosistema.
- En todo momento el cliente colaborará y seguirá las instrucciones proporcionadas por el analista, informando de cualquier avance que se presente.
- El cliente podrá ser atendido por un agente analista donde la Mesa de Servicios determine necesario realizar conexiones remotas vía TeamViewer con la versión y licencia exclusiva para uso de InvoiceOne que sirva para recopilar evidencias del incidente y/o para brindar orientación en solución al reporte.
- El cliente es el único responsable de la información que aporte para la resolución de su caso.
- El Cliente debe asegurar que en todo momento cumpla con los requerimientos técnicos para el uso de IntelligenceOne.
- El Cliente responderá de los daños y perjuicios que InvoiceOne pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por virtud de estos términos y condiciones para su cuenta en IntelligenceOne o de la ley de relación con la utilización del servicio.

## 7.2 Responsabilidad de InvoiceOne

### **B. InvoiceOne acuerda:**

- Los términos del acuerdo de los niveles de servicio permanecerán vigentes indefinidamente de ser necesaria una actualización notificaremos mediante un COMUNICADO con al menos 7 días de anticipación.
- NO se entregan contraseñas por medio del servicio de soporte telefónico o por chat, solo se enviarán al correo registrado en IntelligenceOne.
- En atención telefónica o vía 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.
- 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.

