



Acuerdo de Nivel de Servicio Conector C1

*Póliza de Soporte Básica*

## Contenido

1. Objetivo .....	3
2. Alcance.....	3
3. Niveles de Servicio.....	3
3.1 Garantía del servicio.....	3
4. Procedimiento de Atención.....	4
5. Atención a Usuarios.....	4
5.1 Prioridad.....	4
5.2 Tiempos de Atención.....	5
5.3 Directorio de Escalación.....	6
6. Catálogo de Servicios.....	6
6.1 Conector C1.....	6
6.2 Horarios de Servicio.....	7
7. Responsabilidades de las Partes .....	7
7.1 Responsabilidad del Cliente.....	7
7.2 Responsabilidad de InvoiceOne .....	8

## 1. Objetivo

Proveer al cliente la disponibilidad del Conector C1 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 Conector C1.

## 3. Niveles de Servicio

### 3.1 Garantía del servicio

El Conector C1 se suministra en estricto apego a las funcionalidades mostradas en la ficha técnica. La disponibilidad y continuidad de la solución dependen totalmente de la disponibilidad y capacidad de la infraestructura del cliente.

El Cliente acepta que el Conector C1 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 referente por parte de cliente se contacta 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.

## 5. Atención a Usuarios.

El acuerdo contempla la atención de soporte técnico a usuarios del Conector C1 con contrato de soporte vigente.

### 5.1 Prioridad

Las incidencias notificadas por el Cliente, comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a 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 a las distintas prioridades.

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
<b>1. Critico</b>	Incidentes 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 8 horas durante el horario laboral.
<b>2. Alto</b>	Incidentes 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 1 día hábil.
<b>3. Medio</b>	Incidentes 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>4. 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 como 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, 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 Conector C1

Los servicios cubiertos por este acuerdo son solo los servicios listados en la póliza de soporte que tenga contratada y que garantiza el funcionamiento del conector C1 de acuerdo a la ficha técnica de la solución.

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 sobre aplicativos, software y cualquier utilería del cliente.
- Desarrollos a la medida para adecuar las aplicaciones a las necesidades del Cliente.

## 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 13:00 Horas y de 15:00 Horas a 18:45 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:
  - Archivos TXT de Log de errores, donde se presente el mensaje de error reportado.
  - Archivo fuente (TXT, XML, Registro(s) de Base de Datos) que presenta problemas para ser procesado o que se procesa de forma incorrecta.
  - Nombre del "Parser" (dll) que utiliza para el procesamiento de los archivos.
  - Archivos XML y PDF resultantes (si existen).
  - Impresiones de pantalla con el mensaje de error.
- Disponibilidad para brindar información crítica dentro de las 2 horas de recibido un reporte en pos 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 12, siendo esta la única forma de realizar el enlace.
- El analista de Mesa de Servicio de InvoiceOne no realizará conexiones remotas para ejecutar procedimientos que puedan ser descritos vía telefónica o a través de un correo electrónico adjuntando el manual de usuario o guía rápida.
- 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.
- Cualquier solicitud de soporte que esté clasificada como duda y no como requerimiento deberá ser atendido por vía telefónica o chat con un tiempo máximo de atención de 10 minutos, en el caso que la duda requiera una respuesta que precise un mayor análisis o porque no exista

lineamiento al respecto, esta será entregada a través de un correo electrónico en formato de manual y/o tutorial sin un tiempo de respuesta pactado.

- 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.

## 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.