



Acuerdo de Nivel de Servicio EasyOne

Póliza de Soporte

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	5
5.2 Tiempos de Atención	7
5.3 Directorio de Escalación.....	7
6. Catálogo de Servicios.....	8
6.1 EasyOne	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 de EasyOne 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 EasyOne.

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.

EasyOne 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 EasyOne, para tales acciones el cliente será notificado vía correo electrónico, por lo menos 7 días naturales de anticipación.

3.2 Garantía del servicio

EasyOne y Oficina Virtual se suministran 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 EasyOne y Oficina Virtual 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
 - 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 Agente Padre.

5. Atención a Usuarios.

El acuerdo contempla la atención de soporte técnico a usuarios de EasyOne con licencia 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
1. Critico	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 4 horas durante el horario laboral.
2. Alto	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 8 horas durante el horario laboral.
3. Medio	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.
4. Bajo	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, 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 EasyOne

Los servicios cubiertos por este acuerdo son solo los servicios listados en la póliza de soporte que tenga contratada y que garantiza el funcionamiento de EasyOne de acuerdo con 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 o cualquier otro requerimiento sobre aplicativos, software y cualquier utilería del cliente.
- Desarrollos a la medida para adecuar las aplicaciones a las necesidades del Cliente.
- Personalización de datos o lenguajes de programación en los ejemplos de integración.

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 19:00 Horas. exceptuando días de descanso obligatorios según el calendario aplicable en los estados unidos mexicanos.
- ✓ Sábados de 9:00 Horas a 13:00 horas. (Solamente se realizan guardias).

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, Clave de Integración, Id del Agente, Nombre Completo, Teléfono y Correo Electrónico.
- Proveer la información necesaria del servicio a la Mesa de Servicio como:
 - El mensaje de error presentado por EasyOne u Oficina Virtual.
 - Impresiones de pantalla con el mensaje de error.
 - Valores de métodos y funciones de consumo de EasyOne.
- Tener conocimientos avanzados en el sistema operativo Windows.
- Tener conocimientos en desarrollo de software.

- Los reportes comprenden únicamente dudas sobre el acceso, entendimiento de lo que ya está publicado en la Oficina Virtual, así como dudas puntuales de validaciones del SAT.
- 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.
- El analista de Mesa de Servicio de InvoiceOne no realizará conexiones remotas en ninguna circunstancia.
- 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 la Oficina Virtual.
- 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.
- Los ejemplos de integración disponibles son los publicados en nuestra Oficina Virtual.
- Los lenguajes de programación soportados son solamente aquellos de los que se presentan ejemplos de integración dentro de la Oficina Virtual.
- El Cliente debe asegurar que en todo momento cumpla con los requerimientos técnicos para el uso de EasyOne y la Oficina Virtual.

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.