

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Formas Continuas de Guadalajara, S.A. de C.V.

Clasificación: **Privado**

DESCRIPCION GENERAL 1. INTRODUCCIÓN SOPORTE TECNICO:

Consiste en la atención vía telefónica, por correo electrónico o por chat para la comunicación y solución de problemas, consultas e incidencias.

Los técnicos encargados están capacitados para la detección y solución de problemas asociados con los productos y su resolución, así como para la instalación, en su caso, de las sucesivas actualizaciones de los productos. Requiere el acceso remoto a los sistemas del Cliente para realizar su tarea vía TeamViewer u otra herramienta que se indique por el departamento de soporte técnico.

Contenido

Introducción	3
Alcance del SLA	3
1. Servicio de soporte	3
2 Responsabilidad del cliente	3
3 Aspectos técnicos.....	4
3.1 Descripción del servicio	4
3.2 Disponibilidad de servicio.....	4
3.3 Niveles de servicio	5
3.4 Gestión de incidentes, quejas y peticiones del servicio	6
3.4.1 Tipos de prioridad	6
3.4.2 Impacto, urgencia y prioridad	7
4 Información	7
5 Excepciones del Servicio para cobertura.....	7
6 Mantenimiento y cambios al servicio	7
7 Costo.....	8
8 Penalizaciones	8
8.1 Entrega de servicio.....	8
8.2 Penalizaciones para el CLIENTE	8
8.3 Garantía de los servicios	9
9 Aviso de privacidad	9

Introducción

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que Formas Digitales S.A de C. V, está sujeto en el ámbito de la prestación de servicio de soporte a todos los clientes que trabajen con el Portal gratuito.

Este acuerdo persigue establecer los niveles de servicio proporcionado por Formas Digitales S.A de C. V

Los técnicos encargados de brindar soporte técnico están capacitados para detectar y dar solución a (problemas/inconvenientes/incidentes) asociados a los productos y servicios ofrecidos por FORMAS DIGITALES S.A DE C.V, asimismo, dar seguimiento a servicios como instalaciones derivadas de actualizaciones de alguno de los productos, servicio personalizado mediante vía remota

Alcance del SLA

El servicio de soporte técnico cubre todos los componentes del Portal gratuito, así como dependiendo de la priorización de cada soporte es el tiempo a invertir.

1. Servicio de soporte

La consultoría informática, ayudando al cliente y al distribuidor a utilizar, configurar y resolver detalles.

2 Responsabilidad del cliente

Realizar el uso del Portal de FORMAS DIGITALES.

- Tener un dispositivo adecuado y actualizado, para poder hacer uso de las aplicaciones sin problema (HARDWARE, SOFTWARE).
- Contar con una conexión de internet adecuada para la operación.
- Tener a una persona CAPACITADA, y con conocimientos a fondo de la operación a realizar.
- En caso de solicitar un soporte, acceder a las peticiones que el agente le solicite, así como reunir las evidencias de lo que solicita.
- Tener acceso a la información que de contacto de la cuenta (Correo electrónico, RFC, usuario).

3 Aspectos técnicos

3.1 Descripción del servicio

Esta sección describe los servicios que se ofrecen por Formas Digitales S. A de C. V hacia el usuario de Portal gratuito.

Nombre del servicio	Descripción	Especificaciones
Asistencia en configuración del Portal gratuito	Asistir al usuario nuevo y/o usuario que requiera de la configuración de algún componente o función de su cuenta gratuita	<ul style="list-style-type: none"> • El área de call center deberá atender por los medios que maneja (teléfono, chat y/o correo electrónico). • Dependiendo del tipo de soporte es si levantará ticket.
Cambio de contraseña	Asistir al usuario en como solicitar su contraseña	<ul style="list-style-type: none"> • El área de call center deberá atender por los medios que maneja (teléfono, chat y/o correo electrónico). • Dar el seguimiento al soporte hasta que el cliente considere que está finalizado.
Problemas para timbrar un comprobante	Asistir al usuario en la generación del comprobante o bien en la situación en la que no pueda timbrar un comprobante	<ul style="list-style-type: none"> • El área de Call center deberá atender por los medios que maneja (teléfono, chat y/o correo electrónico).
Atención en relación con ventanas de mantenimiento	Informar al usuario mediante los avisos los mantenimientos que se realizarán para dar un mejor servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • El área de call center deberá atender por los medios que maneja (teléfono, chat y/o correo electrónico)

3.2 Disponibilidad de servicio

La cobertura específica de los servicios cubiertos en este acuerdo son los siguientes:

Atención	Disponibilidad	Servicio de atención personalizado
Disponibilidad del sistema	24x7/365 (99.3%)	Lunes – Viernes 08:30 – 19:00 y Sábados 09:00 – 14:00
Soporte vía llamadas	6X8	Lunes – Viernes 08:30 – 19:00 y Sábados 09:00 – 14:00
Soporte vía chat	6X8	Lunes – Viernes 08:30 – 19:00 y Sábados 09:00 – 14:00

3.3 Niveles de servicio

NIVEL	DESCRIPCION	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO DE ATENCION	RESPONSABLES
Nivel 1 Soporte técnico	Soporte técnico a usuarios del servicio de portal gratuito. , por ejemplo, cuando solicitan asesoría por ejemplo la configuración de su portal y los beneficios que tienen al utilizar la plataforma.	15 minutos a 2 horas	Los servicios de atención son por Correo, chat; los horarios de oficina: lunes a Viernes de 08:30 a.m. a 07:00 p.m. y Sábados de 09:00 a 02:00 p.m. Email: soporteportal@formasdigitales.com.mx	Soporte técnico Nivel 1 : correo: soporteportal@formasdigitales.com.mx Tel: 3777-1677 opción 2
Nivel 1 Soporte técnico	Soporte técnico a usuarios de portal de cobro. , en el cual se les ofrece la asesoría y capacitación, y beneficios los canales de comunicación son: chat - correo - telefónico - remoto.	15 minutos a 2 horas	Horarios de oficina: lunes a viernes de 08:30 a.m. a 07:00 p.m. y Sábados de 09:00 a 02:00 p.m.	Soporte técnico Nivel 1 : correo: soporteportal@formasdigitales.com.mx Tel: 3777-1677 opción 2
Nivel 2 Soporte técnico	Soporte técnico a usuarios que soliciten servicio técnico de las siguientes soluciones: web servicio - conectores - validador - cancelaciones - nominas	15 minutos a 2 horas	Horarios de oficina: lunes a Viernes de 08:30 a.m. a 07:00 p.m. y Sábados de 09:00 a 02:00 p.m.	Soporte técnico Nivel 2 correo: soportecfdi@formasdigitales.com.mx Tel: 3777-1677 opción 2
Atención a clientes	Gerente de Call Center: El objetivo principal es capacitar al personal y que ofrezcan un excelente servicio de atención a los usuarios., y recibir quejas		Horarios de oficina: lunes a viernes de 08:30 a.m. a 07:00 p.m. y sábados de 09:00 a 02:00 p.m.	Gerente de Call Center: Lic. Marisela Jaramillo Munguía Email: marisela.jaramillo@formasdigitales.com.mx Tel: 3777-1677 opción 4
Casos especiales y atención personalizada	Mantener los servicios en óptimas condiciones.	El tiempo de solución se estima caso por caso dependiendo de la complejidad	Horarios de oficina: lunes a viernes de 08:30 a.m. a 02:00 - 03:00 p.m. a 7:00 p.m. - tiempos extraordinarios	Gerente TI Jorge Guerrero Monroy correo: jorge.guerrero@formasdigitales.com.mx - ti@formasdigitales.com.mx Tel: 37771637 WhatsApp: 3316716948
El personal de soporte técnico generara un ticket en el sistema Interno con el fin de tener documentado los inconvenientes presentados y así poder brindar la mejor atención.				
NOTA: Para la solución de problemas de segundo y tercer nivel se solicita toda la información necesaria como impresión de pantalla con el mensaje de error o duda, se puede inclusive enlaces para tomar control remoto (EN AQUELLOS USUARIOS EN QUE SEA PERMITIDO) para determinar el motivo de la falla o para poder reproducir el problema en las instalaciones de formas digitales se envía la información al departamento de desarrollo y se da seguimiento hasta su solución.				

3.4 Gestión de incidentes, quejas y peticiones del servicio

El equipo de soporte de Formas Digitales prioriza las incidencias/ requerimientos dentro de los tiempos de solución establecidos por el SAT, y en atención a los servicios descritos, se responderán a los incidentes relacionados con el servicio y/o solicitudes de servicios presentados por el CLIENTE en los siguientes plazos.

Nota: Se recibirán solicitudes de servicio a través de correo, chat fuera del horario de oficina, pero no se podrá garantizar ninguna acción hasta el siguiente día hábil.

3.4.1 Tipos de prioridad

NOTA: *El tiempo de respuesta del servicio básico (gratuito) debe ser el mismo, que el del servicio avanzado (con costo), diferenciado sólo por las características funcionales adicionales que éste último pudiese tener. Por lo que este documento o el otro deben adecuarse y ser diferenciados por las características)*

Nivel 1: Realizar al momento. Se les da seguimiento al momento, ya sea por medio de chat, llamada o correo electrónico.

Nivel 2: Programar con fecha determinada

Nivel 3: Importante. No es necesario que será inmediata, pero debe realizarse cuanto antes.

Nivel 4: Urgente. Solución inmediata, es prioritaria ante cualquier otra situación, pero está sujeto a otras urgentes

Tiempos de respuesta y solución			
Prioridad	Servicio o soporte	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
1	Cambio de contraseña	15 minutos	< 2 horas
2	Asistencia en generación de comprobante	15 minutos	< 2 horas
3	Problema con timbrado	30 minutos	< 8 horas
4	Problema de algún aplicativo o servicio (webservice, etc)	30 minutos	<48 horas Nota: En este caso y en base a la matriz de escalamiento, el equipo de desarrollo analiza y

		planea los escenarios para la solución pronta del incidente o queja.
--	--	--

3.4.2 Impacto, urgencia y prioridad

Matriz de urgencia (Tiempo disponible hasta la resolución)		
Alta	Criterios	El servicio está totalmente detenido
Media	Criterios	El servicio está parcialmente detenido
Baja	Criterios	El usuario puede trabajar

4 Información

Si los clientes tienen alguna duda sobre los Acuerdos de Niveles de Servicio, comunicarse al:

Contacto	Correos de contacto	Teléfono
Soporte técnico 1	soportecfdi@formasdigitales.com.mx soporteportal@formasdigitales.com.mx	37771677 opción 2
Soporte técnico 2	soportecfdi@formasdigitales.com.mx soporteportal@formasdigitales.com.mx	37771677 opción 2
Gerente de Call Center y mercadotecnia	marisela.jaramillo@formasdigitales.com.mx	37771677 opción 4
Gerente de TI	jorge.guerrero@formasdigitales.com.mx	37771637 Directo

5 Excepciones del Servicio para cobertura

Excepción	Parámetro	Cobertura
Días festivos	Calendario oficial	Sin cobertura
Vacaciones institucionales	N/A	Cobertura mediante correo
Causas ajenas y fuera del alcance	N/A	Sin cobertura

6 Mantenimiento y cambios al servicio

Mantenimiento Semanal: N/A

IP

Mantenimientos Planeados: N/A

Atención a peticiones de cambio: Toda petición de cambio generado por el proceso de mantenimiento al servicio, se analizará por el Gerente de TI y una vez evaluado y autorizado, se debe de realizar a través de desarrollo y será tratada bajo el proceso de cambios definido por el SAT teniendo en cuenta posibles interrupciones de los servicios.

7 Costo

N/A

Como entidad certificadora, tenemos la obligación de prestar los servicios, así como realizar los cambios que estén expuestos en los documentos oficiales como lo son las reglas fiscales aplicables a los comprobantes, esto sin costo adicional para los usuarios de nuestro Portal Gratuito.

8 Penalizaciones

8.1 Entrega de servicio

Es la fecha en la que se entregarán los servicios acordados en el contrato de prestación de servicios formado entre las diferentes partes.

El equipo de Soporte Técnico debe atender de manera profesional, y sin distinción de ningún tipo, el servicio en tanto a sus alcances le sea posible, **NO** se permitirá dar información de la cual no se tenga la certeza de un 100% y se tenga un documento que avale la información prestada.

Se debe documentar TODOS los reportes que así lo requieran, las conexiones por medio de la aplicación TEAM VIERWER, el cual solo será para casos donde el agente crea conveniente realizar una conexión y **NO** solo por petición del usuario (CLIENTE).

8.2 Penalizaciones para el CLIENTE

El CLIENTE, como lo indica el [Apartado 2](#) debe tener personal capacitado para el uso y elaboración de sus comprobantes fiscales, en caso de **NO** conocer la información fiscal de que depende de la parte contratante del servicio (USUARIO), el agente no puede dar ningún tipo de información que corresponda a la parte fiscal o comercial , por lo tanto, no puede dar ningún tipo de información que corresponda a la parte fiscal o comercial por lo que se limita su servicio a dar a conocer el uso y funcionalidad del portal.

Período de servicio y finalización Duración: El presente SLA entra en vigor desde la fecha de contratación del servicio, salvo indicación expresa de cualquiera de las partes, que deberá ser notificada por escrito a la otra parte con una antelación mínima de mes a la fecha de finalización del plazo inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

8.3 Garantía de los servicios

Formas Continuas de Guadalajara garantiza la prestación del servicio de soporte técnico, en los términos especificados en este SLA, de forma adecuada a cada caso y con observancia de la diligencia profesional y técnica debida.

9. Confidencialidad Cualquiera de las partes que reciba información confidencial de la otra, deberá mantenerla de forma reservada y utilizarla única y exclusivamente de acuerdo con la finalidad para la que haya sido revelada. En especial, Formas Continuas de Guadalajara S.A. de C.V. se compromete y obliga a respetar, no utilizar y considerar como secreto de empresa toda información que le sea suministrada o de la que tenga conocimiento como consecuencia del desarrollo de las actividades establecidas en el presente contrato, tanto información general del Cliente como claves de acceso informático y configuración de las instalaciones, respondiendo de cualquier actuación contraria a dicha obligación efectuada por cualquiera de sus trabajadores o personal

9 Aviso de privacidad

<https://www.formasdigitales.mx/aviso-de-privacidad>