

## Service Level Agreement Acuerdo de niveles de servicio

**ProFact** se compromete con sus clientes a cumplir con cuatro aspectos fundamentales que garantizarán la calidad, capacidad de atención y resolución del servicio:

- 1. Disponibilidad de nuestra plataforma de timbrado **ProFact**.
- 2. Actualizaciones incluidas en el Anexo 20 SAT.
- 3. Tiempos de respuesta soporte y atención a clientes.
- 4. Tiempos máximos de resolución a incidencias.
- 5. Precios.



## 1. Disponibilidad de nuestra plataforma de timbrado ProFact garantizada en un 99.9%

La Plataforma de timbrado **ProFact** se encuentra disponible el 99.9% del tiempo las 24 horas del día, los 365 días del año entendiendo por disponibilidad la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, no importando la rapidez o ritmo al que posteriormente sea prestado. Esto se logra a partir de que nuestra infraestructura se encuentra en el único Data Center en México que cuenta con certificación de Infraestructura Construida, nivel III. Un distintivo de los más importantes a nivel mundial.

Obtención de varias certificaciones las cuales le otorgan una disponibilidad de un 99.9999%

Carrier Neutral

Sistemas Secundarios de Respaldo

Disaster Recovery Plan DRP

### Tiempos de mantenimiento del sistema:

**ProFact** se reservara un tiempo máximo de 8 horas mensuales en horario no primario para cualquier actualización, mantenimiento o mejora. Este tiempo quedará excluido para efectos de cálculos en el nivel de servicio. De ocurrir algún tipo de mantenimiento este será anunciado en el sitio [www.profact.com.mx](http://www.profact.com.mx) o mediante correo electrónico al cliente con suficiente antelación.

### Horario no primario:

Domingos de 5:00 a.m. a 13:00 p.m.



## 2. Actualizaciones incluidas en el Anexo 20 del SAT.

Para ofrecer una continuidad a su operación **ProFact** garantiza al cliente mientras esté utilizando el servicio y se encuentre al corriente en sus pagos cualquier actualización o cambio de versión de los CFDI o norma a cumplir que sea publicada en su Anexo 20 por parte del SAT en cada uno de los servicios que ofrecemos.



### 3. Tiempos de respuesta soporte y atención a clientes.

Es nuestra responsabilidad y compromiso atender el **100%** de sus peticiones de soporte dentro de los tiempos de respuesta comprometidos en la siguiente tabla:

Nivel de Servicio	Disponibilidad	Tiempo de Respuesta
<b>BÁSICO</b>	Se presta en horario Laboral ProFact de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas en días laborales.	90 Minutos
<b>PREFERENTE</b>	Se presta en horario Laboral ProFact de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas En días laborales.	60 Minutos
<b>PREMIUM 24</b>	Se presta de 00:00 a 24:00 horas de Lunes a Domingos.	30 Minutos
<b>PREMIUM 24 PLUS</b>	Se presta de 00:00 a 24:00 horas de Lunes a Domingos.	10 - 15 Minutos

#### Condiciones de prestación del servicio de respuesta

El servicio de soporte al cliente incluye la resolución de peticiones del cliente sobre todos los elementos alojados en la plataforma de **ProFact** necesarios para la prestación del servicio, o sobre aquellos otros facilitados por **ProFact** que el cliente pudiera tener instalados localmente.

**ProFact** ofrece la posibilidad de atención remota de los equipos, siempre y cuando el cliente habilite los accesos y permisos **oportunos**. Los Servicios de Resolución se prestarán exclusivamente para asistir al Cliente en sus dudas o fallas relacionadas con el Servicio **PROFACT**. Las fallas atribuibles a la conexión de internet serán resueltas por el Proveedor de Servicios de Internet del Cliente así como las fallas o configuraciones del equipo de cómputo ajenas al Servicio de **PROFACT** con el respectivo personal técnico del Cliente.

## Disponibilidad y Tiempo de Respuesta

**ProFact** dispone de tres niveles de servicio que ofrece a sus clientes en función de sus necesidades operacionales concretas. Por disponibilidad del servicio de atención y soporte, se entiende el periodo de tiempo operativo en el que se presta el servicio a los clientes según el nivel de servicio contratado y durante el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución. **Se entiende por tiempo de respuesta el periodo de tiempo que transcurre desde que el cliente nos transmite una petición vía correo, telefónica o cualquier medio de contacto, hasta que empieza a ser tratada por el técnico cualificado en dicha área.**

## Apertura de solicitudes o incidencias

Para efectos de medición del servicio el procedimiento exige la apertura de su solicitud a partir del conocimiento de la misma por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:

**PROFACT** prestará al cliente el servicio de peticiones o incidencias a través de correo electrónico en la dirección [soporte@masfacturas.mx](mailto:soporte@masfacturas.mx)

**PROFACT** prestará al cliente el servicio de peticiones o incidencias a través de los teléfonos de soporte D.F. y Estado de México al 01 (55) 16.63.24.70 con 10 líneas a su disposición o del Interior de la República al 01 800 839.39.89

**PROFACT** prestará al cliente el servicio de peticiones o incidencias a través de Chat On-Line a través de nuestro portal <http://www.profact.com.mx/>

**PROFACT** prestará al Cliente el Servicio de Resolución de asistencia remota descargando la herramienta Quick Support en la siguiente liga: <https://get.teamviewer.com/soporte-profact> únicamente en casos especiales que explícitamente lo requieran.



## 4. Tiempos máximos de resolución de incidencias

Nuestro compromiso de calidad es atender el **100%** de sus peticiones y darles un tiempo de resolución de incidencias reflejados en la siguiente tabla:

Tipo de Incidencia	Servicio Básico	Servicio Preferente	Servicio Premium 24	Servicio Premium 24 Plus
<b>Nivel 1</b>	<= 8 horas	<= 6 horas	<= 4 horas	<= 2 horas
<b>Nivel 2</b>	<= 16 horas	<= 8 horas	<= 6 horas	<= 4 horas
<b>Nivel 3</b>	<= 24 horas	<= 24 horas	<= 12 horas	<= 8 horas



## Clasificación de Incidencias

### Nivel 1 - Incidencias de Gravedad 1

Incidencias de **IMPACTO ALTO** que puedan afectar a la operación habitual del cliente, dejando imposibilitado o comprometiéndolo de forma severa por fallos en el servicio o en los aplicativos proporcionados por **ProFact**.

### Nivel 2 - Incidencias de Gravedad 2

Incidencias de **IMPACTO MEDIO**. Son aquellas en las que la operación habitual del cliente se pudiera ver afectada parcialmente o afectara a un flujo no urgente de su operación por algún fallo en la parametrización de su entorno, en el servicio o en los aplicativos proporcionados por **ProFact**.

### Nivel 3 - Incidencias de Gravedad 3

Incidencias no urgentes de **IMPACTO BAJO**. No afectan la operación normal, se incluyen en este grupo las solicitudes a soporte por dudas, consultas, modificaciones en la configuración de sus aplicaciones, desarrollos específicos y hasta problemas reportados que no son imputables a ProFact.

## Condiciones de Resolución de Incidencias

Se define el tiempo de **resolución de incidencias** como el tiempo que transcurre desde que el cliente comunica una incidencia al área de soporte vía correo, chat o por teléfono y esta haya sido atendida (tiempo de respuesta) hasta cumplir el ciclo de su resolución (tiempo de resolución), descontando los tiempos muertos que quedan fuera del horario laboral y los tiempos que no dependen estrictamente de **ProFact**.

Entendemos que una incidencia está resuelta cuando se toman las medidas necesarias y oportunas para solucionar el problema por parte de **ProFact** o bien se transmite al cliente las instrucciones precisas para solucionar el problema.

Si por causas ajenas al servicio o a los aplicativos de **ProFact** se derivan incidencias de mal funcionamiento o bien se influye en el retraso de resolución de una incidencia, **ProFact** reportará las causas al cliente para su resolución (por ejemplo por causas imputables al cliente o por terceras partes implicadas, mal uso del equipo, actualizaciones de hardware o software, intermitencia de luz, red, desastres naturales, cualquier causa de fuerza mayor, etc.), quedando este tiempo excluido del periodo resolución de incidencias.

El cliente está obligado a facilitar el acceso al personal designado por **ProFact** para la resolución de incidencias cuando así se requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda excluido del periodo de resolución de incidencias.

## Indemnización

En caso de incumplimiento de los parámetros comprometidos en el SLA, ya sea en el Nivel de

Disponibilidad de la plataforma de ProFact, en la Resolución de incidencias o en el servicio de soporte, el cliente tendrá derecho a un descuento porcentual en su próxima factura equivalente al porcentaje de desviación respecto del comprometido. En caso de incumplimiento de varios parámetros, las desviaciones serán acumulativas hasta el límite de compensar la totalidad del importe facturado. La indemnización se aplicará únicamente al servicio/s afectado/s por el incumplimiento.

## Seguridad

ProFact se compromete a mantener las medidas de seguridad lógicas y físicas necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio en sus instalaciones, y a estar alineado con los estándares de seguridad vigentes en cada momento como por ejemplo ISO27001.



## 5. Precios

SISTEMA	BÁSICO	PREFERENTE	PREMIUM 24	PREMIUM 24 PLUS
 Fénix Web Más Facturas	Gratis	\$200	N/D	N/D
 Integra CFDI	\$6,000	\$15,000	\$150,000	\$180,000
 Timbra CFDI	\$Gratis	\$6,000	\$72,000	\$102,000
 Kiosko CFDI	\$6,000	\$15,000	\$150,000	\$180,000
 Valida CFDI	\$Gratis	\$6,000	\$72,000	\$102,000
 Buzón CFDI	\$6,000	\$15,000	\$150,000	\$180,000
 Más Contable <small>by ProFact</small>	Gratis por tiempo limitado	N/D	N/D	N/D

\*Los precios expresados en la tabla anterior son anuales.

\*El Mantenimiento se contrata con un tiempo mínimo de 12 meses.

\*Los precios expresados son + IVA.

\*N/D (No Disponible)

El presente SLA esta sujeto a cambios de acuerdo a las consideraciones de ProFact los cuales serán notificados con antelación no menor a 15 días calendario.