

# Carvajal



MARCA LA DIFERENCIA

## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA)

---

Clientes Premium



# Contenido

Objetivo y Descripción .....	3
Esquema de Atención .....	4
Modelo Operativo .....	5
Servicio al Cliente .....	8
Disponibilidad y Seguridad .....	9
Responsabilidades del Cliente .....	9
Gestión de Solicitudes de Control de Cambios.....	10

## Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer los parámetros de operación relacionados con el Soporte Técnico, Suspensiones Programadas y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos que como empresa proveedora de servicios de tecnología estamos en capacidad de ofrecer. En caso de no ser renovado este documento, los parámetros de operación se prestarán de acuerdo al Esquema de Operación definido por Carvajal Tecnología y Servicios S.A de C.V.

## Soporte Técnico

### Descripción

Carvajal Tecnología y Servicios dispone de una Mesa de Ayuda para el soporte técnico a los clientes que contratan nuestras soluciones que se encuentran actualmente en producción, los horarios de atención se detallan más adelante.

La Mesa de Ayuda ofrece atención sobre las soluciones del catálogo que se encuentra publicado en nuestra página de internet, sin embargo queda fuera del alcance el soporte técnico en software base (Sistemas Operacionales, Bases de datos, telecomunicaciones, infraestructura) ajenas a Carvajal Tecnología y Servicios.

El Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio) cubre la provisión del servicio EDCI DSE, el cual busca optimizar sus procesos en el frente tecnológico para que nuestros Clientes sean más competitivos.

El Acuerdo es válido desde el momento de la firma del contrato y en liberación del servicio a Producción, donde podrá ser ajustado por Carvajal Tecnología y Servicios, quién en caso de presentarse algún ajuste en el alcance de la prestación del servicio, se realizará un control de cambio en el SLA con su respectiva notificación.

El tiempo de estabilización del cumplimiento del SLA en producción será de un mes.



## Medios de contacto:

### Soporte Premium

- ✓ Teléfonos
  - 52 (55) 5093 0024
  - 52 (55) 5093 0000 Ext 65350
  - 01 800 888 4373 Ext 65250

## Modelo de Atención

**PBX**

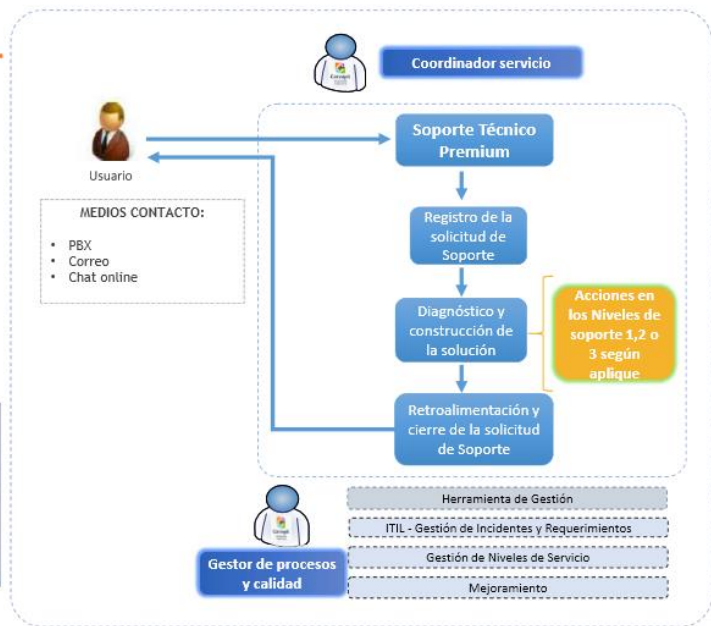
52 (55) 5093 0024  
52 (55) 5093 0000 Ext 65350  
01 800 888 4373 Ext 65250

7 X 24

7 X 24

ingresar a nuestra nueva aplicación de servicio al cliente a través de este link  
<https://mdsebusiness.carvajal.com/CTS/ess.do>

Usuario: NIT, RFC, CUIT, RIF, RUC de la empresa  
Contraseña: 12345678  
**Importante:** la contraseña deberá ser cambiada al momento del primer ingreso (Ver el adjunto para realizar el proceso)



## Niveles de Soporte

La definición de la prioridad de los incidentes, se calcula por medio de la Urgencia del Servicio y el Impacto generado.

Un caso es dado por concluido en las siguientes situaciones:

- Cuando el caso reportado se haya resuelto de manera exitosa (previa aceptación del cliente).
- Cuando el cliente lo solicite.
- Cuando la solución del caso dependa de la participación del cliente y éste no se encuentre disponible dando espera de 1 día hábil para obtener respuesta del cliente, de lo contrario se dará cierre al caso. Se enviarán recordatorios vía correo electrónico durante este tiempo solicitando la participación correspondiente. Al vencerse este plazo, se enviará un correo notificando el cierre del caso.
- Casos que requieran escalamientos y no sean de prioridad Alta para el nivel de servicio se solucionan en 5 x 8.
- Para el cálculo de los cumplimientos de SLA, no se tendrá en cuenta el tiempo empleado para retroalimentación y/o entrega de información por parte del cliente.
- En los tiempos de solución planteados para incidentes y requerimientos, NO se tiene en cuenta los tiempos aplicados en terceros y proveedores externos, es decir que no dependen estrictamente de Carvajal: Entidades legales (SAT, DIAN) y fabricantes (Microsoft).
- Las incidencias generadas en EDC IDSE, no importando la cantidad podrán ser resueltas vía remota con soluciones de conexión remota y vía telefónica sin costo
- El cliente tiene derecho a 3 visitas en sitio sin costo al año en área metropolitana, fuera del área metropolitana el cliente absorberá los gastos de viáticos en general.
- Cuando el cliente requiera una cuarta o más visitas en sitio al año el costo de la misma será negociado entre el ejecutivo comercial y el cliente.



El equipo de Soporte técnico tiene un esquema de atención en tres niveles para recibir, diagnosticar y solucionar casos de acuerdo al grado de complejidad de los mismos.

CRITICIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN	MODALIDAD DE HORARIO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DEL SLA	META	OBSERVACIONES
Alta	6 Horas	7x24	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es posible utilizar las funcionalidades de la aplicación, afectando el 100% de la operación del cliente final y no pueden ser resueltos con procesos alternativos temporales.</li> <li>Problemas en la generación de los movimientos desde EDCIDSE</li> </ul>	$\left( \frac{\text{\# de incidentes Altos cerrados en el Mes}}{\text{Total de Incidentes Altos en el Mes}} \right) \times 100$	95%	<p>Un caso de soporte técnico es dado por concluido en las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando el caso reportado se haya resuelto de manera exitosa (previa aceptación del cliente).</li> <li>Cuando el cliente lo solicite.</li> <li>Cuando la solución del caso dependa de la participación del cliente y éste no se encuentre</li> </ul>
Media	10 Horas	5X8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas que afectan la operación del cliente sin suspender su gestión y que pueden ser resueltos con procesos alternativos temporales.</li> </ul>	$\left( \frac{\text{\# de incidentes Medios cerrados en el Mes}}{\text{Total de Incidentes Altos en el Mes}} \right) \times 100$	95%	<p>disponible en el siguiente tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 horas hábiles para Criticidad Media.</li> <li>- 1 día hábil para Criticidad Baja.</li> </ul> <p>Se enviarán recordatorios vía correo electrónico durante este tiempo solicitando la participación del cliente. Al vencerse este plazo, se enviará un correo notificando el cierre del caso.</p>
Baja y Requerimientos	4 días	5X8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas que no afectan la operación del cliente como consultas y/o inquietudes relacionadas con nuestros servicios.</li> <li>Asesoría en la interpretación de los mensajes enviados por los receptores de las facturas (cadenas).</li> <li>Solicitud de usuario y contraseña ingreso a monitor emisor.</li> </ul>	$\left( \frac{\text{\# de incidentes Bajos cerrados en el Mes}}{\text{Total de Incidentes Altos en el Mes}} \right) \times 100$	95%	<p>Para el cálculo de los cumplimientos de SLA, no se tendrá en cuenta el tiempo empleado para retroalimentación y/o entrega de información por parte del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El cliente debe garantizar el acceso necesario a su infraestructura en caso de requerir información de los módulos en cliente.</li> </ul>

### Tiempo de Solución

Es el tiempo que dispone la mesa de los Ingenieros de Soporte para dar una solución definitiva o temporal a un incidente o requerimiento de un usuario, previamente registrado por el Cliente a través de cualquiera de los canales de contacto (Teléfono, Correo Electrónico o Celular).

### Incidente

Cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio, un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio IT.

### Requerimiento

Solicitudes de Servicio que no son interrupciones del servicio, puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.

### Problema

Causa raíz aún no identificada de una serie de incidentes o eventos repetitivos o de un incidente aislado de importancia significativa.

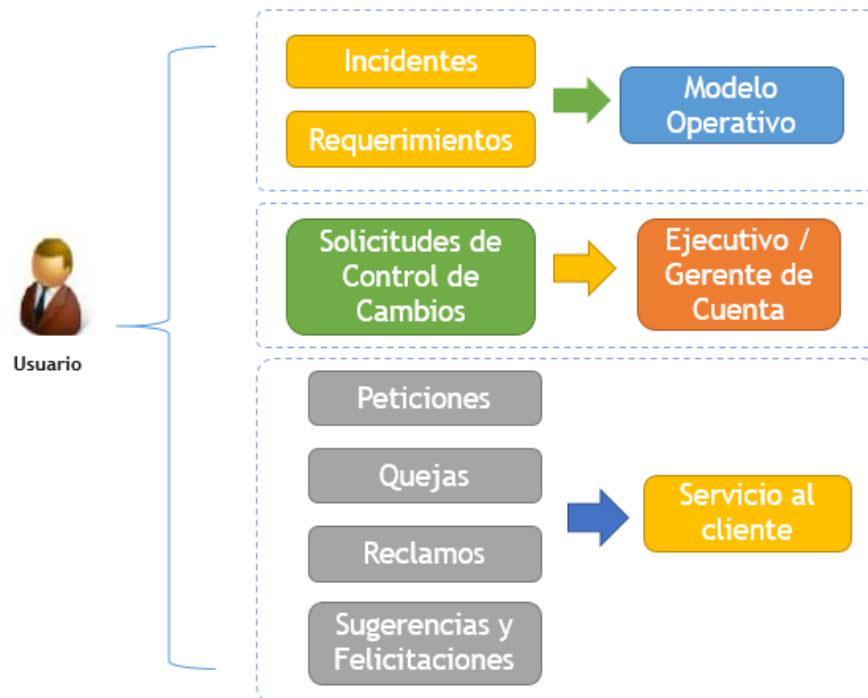


## Niveles de escalamiento:

Únicamente cuando la Mesa de Ayuda no brinde retroalimentación según los Tiempos Máximos de Respuesta establecidos, puede direccionar su caso a través del siguiente Esquema de Escalamiento:

NIVEL	RESPONSABLE	RECEPTOR	TELÉFONO	TIEMPO PARA ESCALAMIENTO
1	Supervisor Mesa	<a href="mailto:Ricardo.Castillo@Carvajal.com">Ricardo.Castillo@Carvajal.com</a>	50 93 00 00 ext 65219	1 hora
2	Jefe Soporte Técnico	<a href="mailto:Agustin.Rendon@Carvajal.com">Agustin.Rendon@Carvajal.com</a>	55 15117240	2 horas
3	Director de Operaciones México	<a href="mailto:Raul.carreon@Carvajal.com">Raul.carreon@Carvajal.com</a>	55 29667893	3 horas

## Esquema de Atención



## Servicio al Cliente

### Misión:

Somos el área responsable a nivel global de la gestión efectiva de peticiones, quejas y reclamos, de realizar la medición del nivel de satisfacción del cliente, asegurar la existencia, medición y gestión de SLAs y OLAs, así como asegurar la definición y gestión de planes de acción para el mejoramiento continuo y contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio.

### Reclamos

- Insatisfacción con la calidad general de las soluciones y servicios prestados.
- Incumplimiento tiempos pactados para entrega de productos o servicios.
- Incumplimiento SLA.

### Quejas

- Insatisfacción con la actitud de servicio de los colaboradores.

### Peticiones:

- Relacionadas con el servicio ofrecido.
  - Propias de la relación comercial.
- Ej. Planes de Continuidad. Revisión contratos, facturas, Cotización de nuevos servicios

### Sugerencias:

- Recomendación sobre oportunidades de mejora u otra modificación a la actual oferta de servicios.

### Felicitación:

- Reconocimiento a la gestión de un colaborador o un área en general.

## Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Carvajal Tecnología y Servicios dispone de un área para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas a la prestación de nuestros servicios. A continuación se presentan los medios de contacto:

	Medio de contacto
Sitio para CTYS México	<a href="http://carvajaltys.com.mx/escribenos-2/">http://carvajaltys.com.mx/escribenos-2/</a>
Correo Electrónico de Calidad y Servicio	<a href="mailto:cts.calidadmx@carvajal.com">cts.calidadmx@carvajal.com</a>
Contáctalos al Teléfono	+52 (55) 5093 00 00 ext. 65208 - 65200





## Disponibilidad y Seguridad

EL PROVEEDOR opera con un Data center Nivel 3, que cuenta con políticas de contingencia orientadas a minimizar los puntos únicos de falla, ofrecer la mayor disponibilidad del servicio posible, mantener un nivel de operación en situaciones de contingencia. Dadas estas condiciones, localmente se cuenta con las siguientes configuraciones:

### INTERNET

Canales redundantes. DNS dinámico.

### ACCESO

Clúster Activo-Pasivo de Firewalls y Sistema de Detección de Intrusos.

### PROCESAMIENTO Y PUBLICACIÓN

Infraestructura virtual izada lo que permite flexibilidad al momento de reacción ante algún evento presentado. Copias de respaldo de las imágenes.

### ALMACENAMIENTO

SAN y NAS sobre sistema de almacenamiento de EMC. Políticas de Respaldo de Datos.

### REDES

Tarjetas de red dobles conectadas a switches redundantes. Separación de redes por Firewall.

### ENERGÍA

Energía ininterrumpida con UPS redundantes, planta eléctrica propia de respaldo. Soporte para iluminación y refrigeración.

## Responsabilidades del Cliente

### Responsabilidades Cliente en Software

- Garantizar la conexión que se tenga con Carvajal para el envío y descarga de los documentos.
- Para reinstalaciones se debe solicitar con anticipación la programación de la actividad remota o en sitio (según aplique).
- Nuevos procesos de Instalación de software provisto y no provisto por CTS.
- Actualizaciones de software no provisto por CTS.
- Solución de incidentes generados por:- Seguridad informática tales como: permisos, firewall, publicación de sitios, proxy, cambios de contraseña y/o políticas de EL CLIENTE.- Infraestructura o Hardware de EL CLIENTE.- Conectividad a internet de EL CLIENTE. (Responsabilidad del ISP de EL CLIENTE).
- Si los productos adquiridos se encuentran instalados en equipos de cómputo de EL CLIENTE, este es responsable de realizar las tareas de mantenimiento, administración y hacer uso adecuado del producto, basado en las indicaciones realizadas por CTS durante el proceso de implementación.

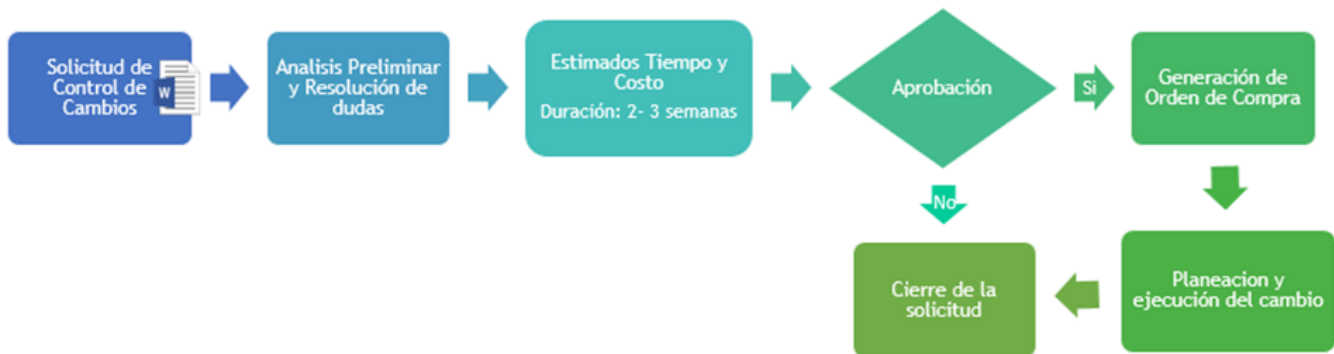


### Responsabilidades Cliente Infraestructura

- Garantizar el acceso necesario a su infraestructura en caso de requerir información de los módulos para revisión de incidentes.
- Configuración de servidores en infraestructura de EL CLIENTE.
- Actualizaciones de hardware en infraestructura de EL CLIENTE.
- Software base (Sistemas Operacionales, Bases de datos, etc.), hardware y/o aplicaciones diferentes a los suministrados por Carvajal Tecnología y Servicios (CTS) en infraestructura de EL CLIENTE.
- Tareas de mantenimiento de bases de datos y servidores en infraestructura de EL CLIENTE.
- Configuración, modificación y eliminación de alarmas y tareas automáticas en infraestructura de EL CLIENTE. (Recomendadas durante el proceso de Implementación o actualizaciones).

### Solicitud de cambios en EDC IDSE

Si el cliente requiere un Control de cambios sobre la solución EDC IDSE, esta solicitud siempre requiere un tiempo de estimación para calcular el tiempo y costo del cambio solicitado, el cual deberá ser cubierto por la empresa solicitante de este cambio.



## Ventanas de mantenimiento programadas

Carvajal Tecnología y Servicios, utilizará los medios de comunicación corporativos para notificar oportunamente los mantenimientos programados a la plataforma con el fin de reducir el impacto en la operación relacionada con nuestras soluciones.

A continuación se presentan los acuerdos de notificación anticipadas para la solución EDC IDSE en este Acuerdo de Niveles de Servicio:

Producto	Acuerdo
EDC IDSE	Los horarios de suspensión para estos servicios se notificarán con 8 días de anticipación considerando mantener el nivel de disponibilidad mínimo del servicio establecido por el IMSS

Una vez sea recibido el reporte, Carvajal Tecnología y Servicios tiene establecido un tiempo máximo de 24 horas para notificar su recepción y a partir de ese momento, brindará retroalimentación constante acerca del estado del mismo.



## Sistemas Soportados por la Aplicación EDC IDSE

### Requerimientos Técnicos de EDC-IDSE

Sistemas operativos certificados solo versiones completas, NO soportamos versiones Home Edición, los Sistemas operativos pueden ser **a 32 o 64 Bits.**

### Soportamos versiones de Sistemas operativos Windows 7, 8 y 10

- Windows 7, 8, 8.1, 10 Professional
- Windows 7, 8, 8.1, 10 Enterprise
- Windows 7, 8, 8.1, 10 Ultimate

### Complementos de Sistema Operativo Windows

- Net Framework 1.1
- Microsoft Visual Java #2.0 a 32 o 64 Bits

### Requerimientos de Hardware

- Procesador mínimo a 1.8 o superior
- Memoria RAM mínimo 4 GB o superior
- Espacio libre en disco duro 40 GB o superior
- Conexión a internet a 2 Mb o superior.

Durante la instalación se requiere se realicen las exclusiones de las carpetas de operación EDC IDSE en el antivirus del equipo y el Usuario donde se instalen los aplicativos tengan privilegios de administrador temporalmente únicamente durante la instalación. Se colocan las rutas y carpetas que se generan en la instalación del EDC IDSE por si se llegase a requerir el excluirlas de un Firewall o router de dominio.

### Rutas de Instalación

- C:\Empresas
- C:\FDidse5
- C:\idse2NET
- C:\SP1
- C:\rutaIDSECTE
- C:\Enlace
  
- C:\Program Files (x86)\EDCIDSE\_FirmaDigital
- C:\Program Files (x86)\Levicom
- C:\Program Files (x86)\CTyS
  
- C:\Program Files\EDCIDSE\_FirmaDigital
- C:\Program Files\Levicom
- C:\Program Files\CTyS



## Accesos de Servidor Carvajal

URL de Petición Web Services

Protocolo de comunicación HTTP con puerto 8080

[http://www.edcidse.com.mx/WS\\_VB\\_MTOM\\_IDSET/Service.asmx](http://www.edcidse.com.mx/WS_VB_MTOM_IDSET/Service.asmx)

Host: [www.edcidse.com.mx](http://www.edcidse.com.mx)

[70.105.79.137](http://70.105.79.137)

URL de Petición Web Services

Protocolo de comunicación HTTP con puerto 8080

<http://ws.edcidse.com.mx/WebServiceEDC-IDSE.asmx?WSDL>

Host: [ws.edcidse.com.mx](http://ws.edcidse.com.mx)

[190.144.254.141](http://190.144.254.141)

URL de Petición Web Services

Protocolo de comunicación HTTP con puerto 8080

<http://www.levicom.com.mx/MIDSE/Login.aspx>

Host: [www.levicom.com.mx](http://www.levicom.com.mx)

[70.105.79.136](http://70.105.79.136)

URL de Petición Web Services

Protocolo de comunicación HTTP con puerto 8185

Acceso a la URL de consulta de cliente EDC Confronta Carvajal:

<http://187.191.85.232:8185/wsActualiza.asmx?WSDL>

## Accesos de Servidor IMSS

Protocolo de comunicación HTTP con puerto 8080

Host: [idse.imss.gob.mx](http://idse.imss.gob.mx)

[199.83.135.76](http://199.83.135.76)

URL de Petición Web Services del IMSS

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.acceso.webservices.WSSecuenciaFirma>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.acceso.webservices.WSAccesoCarta>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.acceso.webservices.WSAccesoFirma>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSAfiliaRecepcion>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSAfiliaResultados>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSArchivoReciboDispmag>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSArchivoReporteDetallado>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSDetalleLote>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSDetalleLotePaginacion>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSReporteCondensado>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.afilia.webservices.WSReporteDetallado>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.confronta.webservices.WSReporteConfronta>

<http://idse.imss.gob.mx/imss/servlet/gob.imss.idse.emision.webservices.WSDescarga>



## Disponibilidad

Las soluciones de Carvajal Tecnología y Servicios cuentan con las siguientes tasas de disponibilidad:

Familia	Disponibilidad (%)
EDC IDSE	98.65

Para garantizar el cumplimiento de los porcentajes mencionado en la tabla anterior, contamos con un área de Alta Disponibilidad encargados de operar la plataforma tecnológica donde se encuentran funcionando todos los servicios centrales de misión crítica relacionados con las soluciones de Carvajal Tecnología y Servicios.

Carvajal T&S depende de la disponibilidad de los servidores de IMSS para garantizar un servicio 100% efectivo.

