

Carvajal



MARCA LA DIFERENCIA

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Clientes Estándar



Contenido

Objetivo	3
Soporte Técnico.....	3
Descripción	3
Medios de contacto:	3
Niveles de Soporte	4
Niveles de escalamiento:	4
Tiempos de respuesta para EDC CONFRONTA:	5
Cierre de casos:	7
Ventanas de mantenimiento programadas	7
Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	8
Sistemas Soportados	9
EDC CONFRONTA	14
Aplicación.....	14
Disponibilidad	15

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.

Medios de contacto:

- Línea Telefónica a la mesa de ayuda de **Soporte**
 - +52 (55) 50930000
 - +52 (55) 50930020
 - Opción 1
 - soporte.ebusiness@carvajal.com



Niveles de Soporte

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.

Nivel	Descripción
1	En este nivel se reciben todos los casos de los clientes. Con el fin de brindar un primer nivel de solución, se hace un diagnóstico inicial que determinará si el caso puede ser resuelto por el ingeniero que lo recibió o si por el contrario debe Ser escalado a otro nivel con mayor grado de resolución. Si el caso requiere ser escalado, el ingeniero de nivel 1 será quien retroalimente al cliente del estatus Del mismo hasta que sea cerrado.
2	Se atienden los casos que por su grado de complejidad (ver tabla anexa) han sido escalados desde Soporte Nivel 1, y requieren la intervención de un analista Especializado. Cuando un Ingeniero de nivel 2, después de diagnosticar, detecta que para resolver el caso necesita de un nivel más especializado o requiere cambios de programación en la solución, debe ser escalado al Nivel 3 de Soporte.
3	Este nivel atiende los casos que requieren cambios en las soluciones o que por Su complejidad no ha podido ser resueltos en los niveles anteriores.

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	ROL	RESPONSABLE	E-MAIL
1	Ingeniero de Soporte Técnico	Equipo Soporte Carvajal	soporte.ebusiness@carvajal.com
2	Líderes de Soporte Técnico	Equipo Líderes de Soporte	LideresSoporteE-Business@carvajal.com
-	Gerente de Producto	Jose Rafael Cortes	Jose.cortes@carvajal.com



Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta se refiere al tiempo que transcurre entre la recepción, registro y diagnóstico de un caso por parte del equipo de soporte. Durante este tiempo se brindará retroalimentación acerca del caso y/o alternativas para la solución del mismo.

Cabe resaltar que no necesariamente se tomará el tiempo máximo definido en la tabla de tiempos de respuesta. Dependiendo de la complejidad del caso y de las dependencias externas (eventos/emergencias) que pudieran tener injerencia en el mismo, el tiempo de Máximo de Respuesta podría ser mayor, previa notificación del ingeniero de primer nivel.

Una vez que ingresa un caso a la Mesa de Ayuda, éste es clasificado de acuerdo a los siguientes criterios:

Criticidad	Descripción
Alta	No es posible utilizar las funcionalidades de la solución, afectando el 100% de la operación del cliente final.
Media	Problemas que afectan la operación del cliente sin suspender su gestión y que pueden ser resueltos con procesos alternativos temporales.
Baja	Problemas que no afectan la operación del cliente como consultas y/o inquietudes relacionadas con nuestros servicios.

A continuación se detallan los Tiempos Máximos de Respuesta que cubre el SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio):



Tiempos de Respuesta para EDC CONFRONTA

Criticidad	Tiempo máximo de atención	Tiempo soporte primer nivel	Tiempo soporte segundo nivel	Tiempo soporte tercer nivel
ALTA	9 horas	2 horas	2 horas	5 horas
MEDIA	10 horas	3 horas	3 horas	6 horas
BAJA	14 horas	3 horas	3 horas	8 horas

Cierre de casos:

Un caso de soporte técnico es dado por concluido en las siguientes situaciones:

- ✓ Cuando el cliente lo solicite.
- ✓ Cuando el caso reportado se haya resuelto de manera exitosa.
- ✓ Cuando la solución del caso dependa de la participación del cliente y éste no se encuentre disponible dentro de los siguientes 3 días hábiles de haberse iniciado el caso. En esta situación, el equipo de soporte técnico enviará recordatorios vía correo electrónico durante estos 3 días, solicitando la participación del cliente para la retroalimentación del caso. Si al vencerse este plazo el área de soporte de Carvajal Tecnología y Servicios no ha recibido respuesta del cliente, se enviará un correo notificando el cierre del caso.

Después de solucionado exitosamente el caso, recibirá un correo electrónico con el número de ticket, producto y nombre del ingeniero que lo atendió, para que a través de la herramienta de encuestas en línea de Carvajal Tecnología y Servicios, realice la respectiva evaluación y retroalimentación del servicio prestado por el ingeniero de soporte. Su respuesta es de vital importancia para Carvajal Tecnología y Servicios con el fin realizar acciones de mejoramiento continuo.

De igual forma, el área de Servicio al Cliente realizará llamadas de forma trimestral con el fin de conocer la percepción de nuestros servicios y la atención del ingeniero que recibió el caso.



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 CONFRONTA en este Acuerdo de Niveles de Servicio:

Producto	Acuerdo
EDC CONFRONTA	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

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	http://carvajaltys.com.mx/
Correo Electrónico de Calidad y Servicio	cts.calidadmx@carvajal.com
Contáctalos al Teléfono	+52 (55) 5093 00 00 ext. 65208 - 65200

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.



Requerimientos Técnicos de EDC Confronta

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 Professional Service Pack 1
- Windows 7 Enterprise Service Pack 1
- Windows 7 Ultimate Service Pack 1

La instalación y configuración de las soluciones, serán realizadas por un ingeniero de implementación.

- De manera remota con el aplicativo Team Viewer (costo ya incluido en la propuesta)
- De manera presencial implica un costo acordado con el ejecutivo comercial
- ✓ EDC Confronta es una solución Instalada localmente en el equipo del Cliente
- ✓ La tecnología en la que está desarrollado es Delphi y SQL
- ✓ No requiere acceso a Internet a través de un Explorador
- ✓ Se requiere EDC IDSE y SUA para realizar la confronta
- ✓ Instalar SQL Express o Estandar en versiones: 2005, 2008, 2012, 2014, 2017

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

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

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 CONFRONTA 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 CONFRONTA 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:\ConfrontaCarvajal

- 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

host: www.edcidse.com.mx

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

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

70.105.79.136

URL de Petición Web Services

Protocolo de comunicación HTTP con puerto 8185

Acceso a la ULR 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

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 CONFRONTA	99.65

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.

Aun así dependemos de la disponibilidad de los servidores de IMSS para garantizar un servicio 100% efectivo.

