



# Acuerdo Nivel de Servicio

Este documento tiene la intención y el objetivo de establecer los medios, tiempos y compromisos a los cuales se deberá apegar Detecno con sus clientes para brindar el servicio de atención a requerimientos y problemas.

## Medios de contacto

Detecno pone a disposición de sus clientes, las siguientes vías de contacto para atender cualquier tema relacionado con asesoría, soporte técnico, activaciones.

Vía de Contacto	Descripción
Solicitud desde los portales	Puede solicitar soporte desde el aplicativo Detecno que desea utilizar, sobre la opción solicitar soporte.
Correo Electrónico	<p>Cliente Detecno</p> <p>Al enviar un correo electrónico a la siguiente dirección <a href="mailto:support@detecnomx.zohosupport.com">support@detecnomx.zohosupport.com</a>, se registra automáticamente un ticket en el "Centro de Ayuda Detecno", por lo cual a su correo le llegará el número de ticket registrado para su seguimiento.</p> <p>Aliado comercial Detecno (Timbrado puro)</p> <p>Al enviar un correo electrónico a la siguiente dirección <a href="mailto:SSPAC@detecnomx.zohosupport.com">SSPAC@detecnomx.zohosupport.com</a>, se registra automáticamente un ticket en el "Centro de Ayuda Detecno", por lo cual a su correo le llegará el número de ticket registrado para su seguimiento.</p>
Página de Servicio al Cliente	Contamos con un formulario web para el registro de tickets en el "Centro de Ayuda Detecno": <a href="https://desk.zoho.com/portal/detecnomx/es/newticket">https://desk.zoho.com/portal/detecnomx/es/newticket</a>
Teléfono	Con gusto puede ponerse en contacto a nuestros números telefónicos de oficinas corporativas: 81-4737-6096 (Opción 2 Soporte)

# Acuerdo Nivel de Servicio

## Proceso de solicitud de soporte

Para poder llevar a cabo la atención de su requerimiento, es necesario realizar el registro del ticket por cualquiera de los tres medios mencionados anteriormente. Será **indispensable** que nos proporcione toda la información que lleguemos a requerir ya que ésta formará parte de la solución a su petición.

Para que el equipo encargado cuente con los elementos suficientes para análisis y respuesta. Es importante considerar el envío de los siguientes datos:

1. Asunto deberá llevar la siguiente estructura:

Situación \_ Nombre del producto o servicio \_ RFC

**Por ejemplo:** Descarga de archivos PDF \_ Validame \_ AAA010101AAA.

2. Cuerpo del correo:

1. **Descripción completa de la solicitud:** es importante se pueda proporcionar una descripción completa del incidente presentado, y los movimientos efectuados así como fecha y hora en que ocurrió el incidente
2. **Número de ocasiones:** esto hace referencia a las veces en que ocurrió dicha situación que se está reportando.
3. **Evidencia del problema:** para poder resolver su requerimiento de forma oportuna es indispensable nos pueda proporcionar evidencias de las situaciones presentadas, ya sea pantallas y/o documentos que se hayan intentado procesar, así aseguraremos que los reportes realizados contarán con la información completa para su seguimiento.
4. **Contacto:** Es importante que nos proporcione un contacto y de preferencia un teléfono para poder localizarlo y en caso de requerir algunas evidencias más particulares poderlo hacer.



## Acuerdo Nivel de Servicio

### Horario de servicio

Horario	Días de atención
24 horas	Lunes - Domingo

El soporte que incluye la póliza estándar cuenta con atención de Lunes a Viernes de 8:30 a 6:00.

En las solicitudes fuera de horario contamos con guardia que está disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana donde en caso de tener algún incidente fuera del horario laboral, estos serán clasificados de la siguiente manera:

- Incidente causado por Detecono-. No se generará cobro extra y la atención sea brindada
- Incidente causado por Cliente-.
  - Si cuenta con paquete de horas adquirido previamente, se descontarán del mismo. (el costo por hora o fracción de atención será de \$100.00 USD + IVA)
  - Si **NO** cuenta con paquete de horas o recurso 24/7 el costo por hora o fracción de atención será de \$150.00 USD + IVA

# Acuerdo Nivel de Servicio

## Proceso de atención

El personal de Detecno se debe apegar a la política para el manejo de "Incidentes y Problemas" buscando de esta forma brindar la mejor atención a nuestros usuarios de nuestros diferentes aplicativos.

El proceso de "Incidentes y Problemas" considera las siguientes actividades:



## Acuerdo Nivel de Servicio

### Niveles de prioridad

Severidad	Nivel de prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución	Tipo de requerimiento
Crítico	1	30 min	**Tan pronto se reporte el incidente se trabaja de forma inmediata para su solución.	No hay disponibilidad de los servicios, el cual afecta a todos los usuarios del mismo e impide usar la herramienta.
Alta	2	1 hora	< 8 horas	El servicio presenta lentitud o falla en alguna funcionalidad del sistema, que disminuya la productividad o detenga la ejecución de algún proceso específico del negocio.
Media	3	1.30 horas	< 16 horas	Problema en la aplicación que aunque afecta la funcionalidad, se ha localizado una solución alterna para su ejecución.
Baja	4	2 horas	< 24 horas	Incidencia dentro de la aplicación que no detiene la operación de la misma, y que en general son problemas de etiquetas, de diseño o que pueden ser mejoras a la aplicación.

\*\* El tiempo de solución comienza a correr a partir del momento en que se entrega a Detecono la documentación completa para su seguimiento

\*\* El flujo de atención es acorde a primeras entradas, primeras salidas.

### Niveles de escalamiento

Primer nivel	Los requerimientos serán atendidos en primera instancia por el ejecutivo de servicio al cliente, quién deberá dar solución o en su caso señalar el escalamiento al siguiente nivel. Tiempo de respuesta: 2 horas.
Segundo nivel	Los casos no solucionados en el primer nivel, serán escalados para su análisis y solución total o en su caso la definición de una solución alterna. Tiempo de respuesta: 1 día.
Tercer nivel	Si en el segundo nivel no pudo ser solucionado de forma inmediata, el caso será escalado a un tercer nivel para su diagnóstico y presentación de fecha de resolución final del requerimiento . Tiempo de respuesta: 2 días.



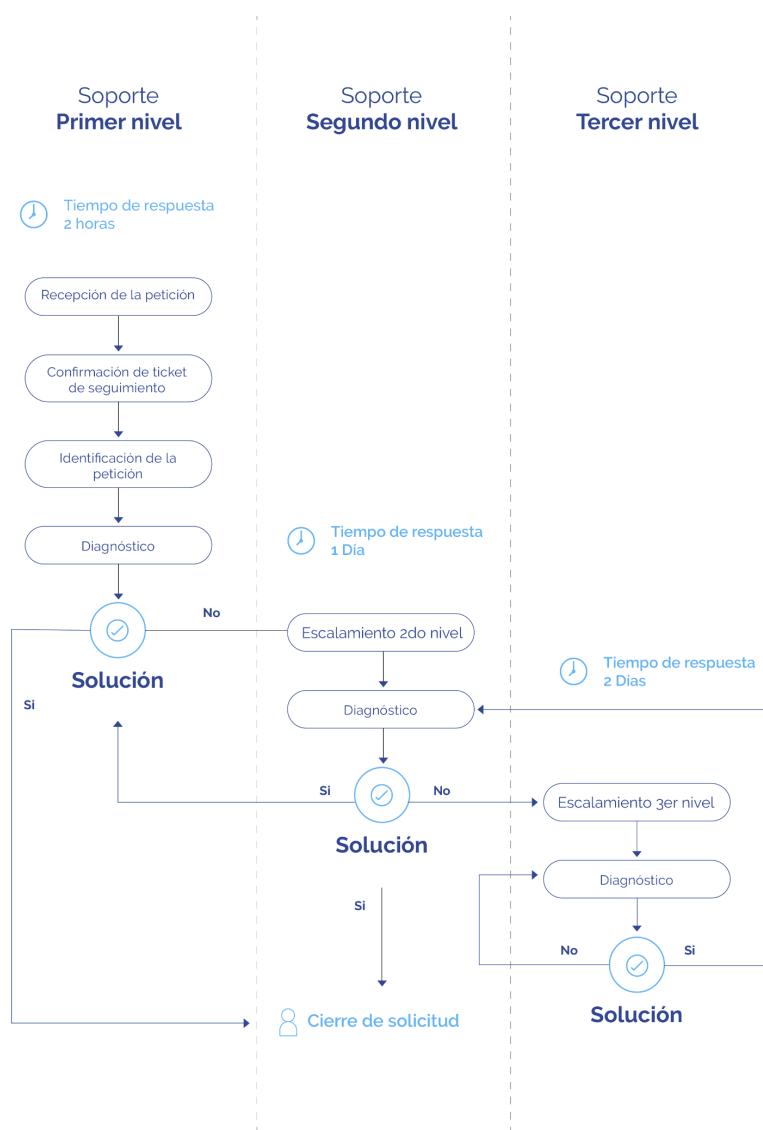
## Acuerdo Nivel de Servicio

### Seguimiento

A través del ticket con el cual se registró su solicitud, será uno de los medios de notificación de la solución del incidente.

Es importante que toda solicitud sea a través de nuestro sistema de ticket, debido a que este juega un papel muy importante en la evaluación del nivel de servicio y con ello fortaleceremos nuestros niveles de atención y asesoría.

## Mapa de proceso



# Acuerdo Nivel de Servicio

## Contactos

### Soporte nivel 1

Nombre y Puesto	Descripción	Contacto
<b>Vianey Rosales</b> EJECUTIVO SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría usabilidad de portales web.</li><li>• Escalamiento y problemas de soporte.</li><li>• Tiempo de respuesta 30 min.</li></ul>	81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Alexander Jimenez</b> EJECUTIVO SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría usabilidad de portales web.</li><li>• Escalamiento y problemas de soporte.</li><li>• Tiempo de respuesta 30 min.</li></ul>	81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Hiram Quintero Mendez</b> EJECUTIVO SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría usabilidad de portales web.</li><li>• Escalamiento y problemas de soporte.</li><li>• Tiempo de respuesta 30 min.</li></ul>	81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Lucia Magdalena</b> EJECUTIVO SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría usabilidad de portales web.</li><li>• Escalamiento y problemas de soporte.</li><li>• Tiempo de respuesta 30 min.</li></ul>	81-4737-6096 (Opción 2)
<b>José Alfredo Rosales Cervantes</b> EJECUTIVO SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría usabilidad de portales web.</li><li>• Escalamiento y problemas de soporte.</li><li>• Tiempo de respuesta 30 min.</li></ul>	81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Maximiliano Perales</b> EJECUTIVO SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría usabilidad de portales web.</li><li>• Escalamiento y problemas de soporte.</li><li>• Tiempo de respuesta 30 min.</li></ul>	81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Sergio Mondragón Espínola</b> JEFE SOPORTE PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de cualquier tipo de incidencia de Soporte de primer nivel.</li><li>• Asesoría de procesos y mejores prácticas.</li><li>• Solicitudes y seguimientos especiales.</li><li>• Tiempo de respuesta 20 minutos.</li></ul>	<a href="mailto:sergio.mondragon@detechno.com">sergio.mondragon@detechno.com</a> Celular: 8113471194

\*Nota: Para realizar la escala de un caso es necesario contar con un número de ticket.

# Acuerdo Nivel de Servicio

## Soporte nivel 2

Nombre y Puesto	Descripción	Contacto
<b>Alejandro Reyes</b> EJECUTIVO SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel.</li> <li>● Asesoría usabilidad de portales web.</li> <li>● Escalamiento y problemas de soporte.</li> </ul>	<a href="mailto:alejandro.reyes@detecono.com">alejandro.reyes@detecono.com</a> 81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Yesenia Leal</b> EJECUTIVO SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel.</li> <li>● Asesoría usabilidad de portales web.</li> <li>● Escalamiento y problemas de soporte.</li> </ul>	<a href="mailto:yesenia.leal@detecono.com">yesenia.leal@detecono.com</a> 81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Ana Acuña</b> EJECUTIVO SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel.</li> <li>● Asesoría usabilidad de portales web.</li> <li>● Escalamiento y problemas de soporte.</li> </ul>	<a href="mailto:ana.acuna@detecono.com">ana.acuna@detecono.com</a> 81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Oscar Kumul</b> EJECUTIVO SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel.</li> <li>● Asesoría usabilidad de portales web.</li> <li>● Escalamiento y problemas de soporte.</li> </ul>	<a href="mailto:oscar.kumul@detecono.com">oscar.kumul@detecono.com</a> 81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Luis Gomez</b> EJECUTIVO SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel.</li> <li>● Asesoría usabilidad de portales web.</li> <li>● Escalamiento y problemas de soporte.</li> </ul>	<a href="mailto:luis.gomez@detecono.com">luis.gomez@detecono.com</a> 81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Juan Antonio</b> EJECUTIVO SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel.</li> <li>● Asesoría usabilidad de portales web.</li> <li>● Escalamiento y problemas de soporte.</li> </ul>	<a href="mailto:juan.jimenez@detecono.com">juan.jimenez@detecono.com</a> 81-4737-6096 (Opción 2)
<b>Mario Hernandez</b> GERENTE SOPORTE SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte de segundo nivel</li> <li>● Atención de incidentes y problemas</li> <li>● Asesoría de procesos y mejores prácticas</li> </ul>	<a href="mailto:mohernandez@detecono.com">mohernandez@detecono.com</a> 81-4737-6096 Ext. 826 Celular: 8126295483



## Acuerdo Nivel de Servicio

### Gerencia Comercial

Nombre y Puesto	Descripción	Contacto
<b>Ana Cristina Hernandez Olvera</b> GERENTE COMERCIAL Partners	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escalación de tickets no atendidos en tiempo del segmento correspondiente.</li><li>• Asesoría de procesos y mejores prácticas sobre aplicaciones del grupo Detecono.</li><li>• Tiempo de respuesta 60 minutos.</li></ul>	<a href="mailto:ana.hernandez@detecono.com">ana.hernandez@detecono.com</a> Móvil: 5519009477
<b>Sandy Ramirez Orozco</b> GERENTE COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escalación de tickets no atendidos en tiempo del segmento correspondiente.</li><li>• Asesoría de procesos y mejores prácticas sobre aplicaciones del grupo Detecono.</li><li>• Tiempo de respuesta 60 minutos.</li></ul>	<a href="mailto:sandy.ramirez@detecono.com">sandy.ramirez@detecono.com</a> Móvil: 8118791557
<b>Paola del Rosario Fuentes Alfaro</b> GERENTE COMERCIAL Grandes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escalación de tickets no atendidos en tiempo del segmento correspondiente.</li><li>• Asesoría de procesos y mejores prácticas sobre aplicaciones del grupo Detecono..</li><li>• Tiempo de respuesta 60 minutos.</li></ul>	<a href="mailto:pfuentes@detecono.com">pfuentes@detecono.com</a> Ext 819 Móvil: 8112456929

\*Nota: Para realizar la escala de un caso es necesario contar con un número de ticket.



## Acuerdo Nivel de Servicio

### Dirección

Nombre y Puesto	Descripción	Contacto
<b>Jesus Garza</b> SUBDIRECTOR COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>● Soporte de primer nivel.</li><li>● Escalamiento de problemas operativos.</li><li>● Asesoría de procesos y mejores prácticas.</li><li>● Coordinación de los equipos operativos en Detecono.</li><li>● Soporte de primer nivel.</li><li>● Escalamiento de problemas operativos.</li><li>● Asesoría de procesos y mejores prácticas.</li><li>● Coordinación de los equipos operativos en Detecono.</li></ul>	<a href="mailto:jgarza@detecono.com">jgarza@detecono.com</a> Móvil: 8187787159
<b>Jesús Santiago Encinia Gonzalez</b> DIRECTOR DE OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none"><li>● Soporte de primer nivel</li><li>● Escalamiento de problemas operativos y fiscales</li></ul>	<a href="mailto:sencinia@detecono.com">sencinia@detecono.com</a> Móvil: 8186696107
<b>Juan Pablo Jauregui</b> DIRECTOR GENERAL	<ul style="list-style-type: none"><li>● Soporte de primer nivel</li><li>● Escalamiento de problemas operativos y fiscales</li></ul>	<a href="mailto:jjaurogui@detecono.com">jjaurogui@detecono.com</a> Ext. 813 Celular: 8114667948



# Acuerdo Nivel de Servicio

## Funcionalidad

Detecto se compromete a mitigar todas las fallas posibles y a tener los aplicativos de emisión y recepción de comprobantes fiscales digitales por internet, contabilidad electrónica, constancias de retenciones y pagos. Disponibles el 99% del tiempo del año. Esto quiere decir que los aplicativos pueden dejar de prestar servicios hasta 87.6 horas al año antes de que el acuerdo de nivel de servicio sea incumplido, este tiempo no contempla los tiempos establecidos en las ventanas de mantenimiento. Para cumplir con el acuerdo de disponibilidad se estará monitoreando constantemente la funcionalidad de los aplicativos, se cuenta con un DRP en caso de que los servidores en el centro de datos primarios fallen y se tienen las distintas formas de comunicación entre el cliente y el equipo Detecto.

## Continuidad del servicio

Detecto se compromete a siempre tener el aplicativo actualizado de acuerdo a las normas del SAT (del anexo 20 del SAT), en caso de cambios por parte de esta institución, se calendariza una ventana de mantenimiento notificando a todos los involucrados con el aplicativo, en caso de que esto derive en cambios en el SLA, se agregaran los cambios en la sección de cambios del documento. Existe una responsabilidad por ambas partes de resguardar la información, Detecto realizará respaldos diarios a nivel sistema operativo y a nivel base de datos para prevenir pérdidas de información. Detecto cuenta con un sistema DRP que le permite operar incluso cuando el centro de datos primario sea destruido. Todos los datos personales de los usuarios se cifran con una llave en la base de datos, haciendo imposible el robo de información de la base de datos.

## Seguridad

Detecto cuenta con políticas de seguridad aceptadas por el SAT que van desde las reglas adecuadas de contraseñas hasta la forma en la que almacenamos la información de nuestros clientes. Además contamos con servicio de máxima seguridad en el centro de datos en donde están alojadas nuestras aplicaciones web. Dicho centro de datos cuenta con políticas de control de acceso, supervisión 24/7, firewall. Todos los datos personales son cifrados y manejados con extremo cuidado para evitar el robo de información personal de los clientes. Detecto se compromete a tomar las medidas de seguridad adecuada para mitigar los riesgos referentes al robo de información personal.