



EDICOM se compromete con sus clientes a cumplir con tres variables fundamentales que garantizan la calidad del servicio:

- 1** Disponibilidad de la Plataforma de e-Commerce de EDICOM
- 2** Disponibilidad y Tiempos de Respuesta del Centro de Atención a Clientes
- 3** Tiempo Máximo de Resolución de Incidencias

## 1 DISPONIBILIDAD de la Plataforma e-Commerce de EDICOM

# 99,9%

La Plataforma e-Commerce de EDICOM deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, entendiéndose por disponibilidad la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez o ritmo al que posteriormente éste sea prestado. Esta disponibilidad se mide mensualmente.

**En ningún caso este porcentaje de disponibilidad, podrá ser inferior a un 99,9%.**

### Conceptos

#### Porcentaje de disponibilidad:

La disponibilidad se calcula mensualmente restando al tiempo total (100%) los porcentajes de tiempo de inactividad que se hubieran producido en dicho período.

#### Tiempo de inactividad:

Es la suma en minutos de todos los períodos en los que el servicio no ha estado disponible y cuya duración haya sido superior a 5 minutos.

#### Tiempos de mantenimiento del sistema:

EDICOM se reserva hasta un máximo de 8 horas mensuales fuera del horario primario. Este tiempo quedará excluido a efectos de los cálculos de nivel de servicio. Estos mantenimientos serán anunciados en la web con suficiente antelación.

#### Horario primario:

Todo el período quedando excluidos los domingos desde las 05:00 UTC a las 15:00 UTC.

$$\text{Disponibilidad del servicio en horario primario (mensual)} = \frac{\sum_1^n [(Tosp)]}{n * Tosm}$$

- Tosp: Tiempo diario total operativo del servicio en horario primario, considerado en minutos
- Tosm: Tiempo diario operativo máximo en horario primario, considerado en minutos
- n: Días del mes

## 2 DISPONIBILIDAD y Tiempos de Respuesta del Centro de Atención a Clientes

# 99,5%

NIVELES DE SERVICIO	Disponibilidad	Tiempo de Respuesta
Servicio de Mantenimiento ESTÁNDAR	Se presta en horario comercial de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00h. en días laborales.	30 MINUTOS MÁXIMO
Servicio de Mantenimiento PREFERENTE	Se presta en horario comercial de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00h. en días laborales.	15 MINUTOS MÁXIMO
Servicio de Mantenimiento de ALTA DISPONIBILIDAD	Se presta de 00:00 a 24:00h. de Lunes a Domingo y festivos.	15 MINUTOS MÁXIMO

**Nuestro compromiso es atender el 99,5% de las incidencias dentro de los Tiempos de Respuesta comprometidos**

\*Franja horaria de atención al cliente sujeta al tiempo universal coordinado (UTC) en México D.F., México.

### Condiciones de prestación del servicio de soporte

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

EDICOM ofrece la posibilidad de gestión remota de los equipos (Telemantenimiento) sin ningún tipo de cargo adicional, siempre y cuando el cliente habilite los accesos y permisos oportunos.

Para efectos del cómputo y medición del servicio el procedimiento exige la apertura de una incidencia a partir del conocimiento de la misma, ya sea por aviso del cliente o por los procedimientos de supervisión que gestionan el servicio.

### Disponibilidad y Tiempo de Respuesta

EDICOM dispone de tres niveles de servicio en cuanto a disponibilidad y tiempos de respuesta, que ofrece a sus clientes en función de sus necesidades concretas.

Por disponibilidad del servicio de soporte, se entiende el periodo de tiempo operativo en el que se presta el servicio a los clientes según la modalidad contratada y durante el que se computa el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución.

Se entiende por tiempo de respuesta como el periodo de tiempo que pasa desde que el cliente nos transmite una incidencia hasta que empieza a ser tratada por un técnico cualificado.

### 3 TIEMPO máximo de Resolución de Incidencias

# 99,5%

#### Compromiso de calidad del servicio

Para la obtención del nivel de servicio relativo al tiempo de resolución de las solicitudes de soporte nos apoyamos en la siguiente tabla:

**Nuestro compromiso de Calidad para el Tiempo de Resolución de Incidencias se establece en el 99,5%**

Tipo Incidencia	Servicio de Mantenimiento ESTÁNDAR	Servicio de Mantenimiento PREFERENTE	Servicio de Mantenimiento ALTA DISPONIBILIDAD
C1	<= 4 horas	<= 2 horas	<= 2 horas
C2	<= 6 horas	<= 4 horas	<= 4 horas
C3	<= 24 horas	<= 24 horas	<= 24 horas

$$\text{Calidad del Servicio (mensual)} = \frac{\sum_1 [(TincC1)] + \sum_1 [(TincC2)] + \sum_1 [(TincC3)]}{TotInc}$$

TincC1

Número de incidencias C1 resueltas dentro de parámetros establecidos.

TincC2

Número de incidencias C2 resueltas dentro de parámetros establecidos.

TincC3

Número de incidencias C3 resueltas dentro de parámetros establecidos.

TotInc

Número total de incidencias resueltas.

## Procedimiento de registro y atención 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 hasta el momento de su resolución, descontando las franjas horarias que quedan fuera del horario laboral, y los tiempos que no dependen estrictamente de EDICOM.

Entendemos que una incidencia está resuelta cuando se toman las medidas oportunas para solucionar el problema por parte de EDICOM o bien se transmite al cliente las instrucciones precisas para su solución, quedando el problema definitivamente resuelto.

Si por causas ajenas al servicio o a los aplicativos de EDICOM se derivan incidencias de mal funcionamiento o bien se influye en el retraso de resolución de una incidencia, EDICOM reportará las causas al cliente para su resolución (por ejemplo por causas imputables al cliente o por terceras partes implicadas, Redes de Valor Añadido (VANs), establecimiento de pasarelas, etc.), quedando este tiempo excluido del periodo de cómputo a efectos estadísticos.

El cliente está obligado a facilitar el acceso a sus dependencias al personal designado por EDICOM para la resolución de incidencias cuando así se requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.

Quedan excluidas del cálculo las interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor (p.e., desastres naturales).

## Clasificación de Incidencias

Todas las solicitudes de soporte que se reciben en EDICOM se califican en tres tipos en función de su naturaleza y criticidad:

### C1 - Incidencias de Criticidad 1

Incidencias de gran impacto para un cliente o grupo de clientes. Afectan a la operativa habitual del cliente imposibilitándola, o comprometiéndola gravemente por fallos en el servicio, o en los aplicativos proporcionados directamente por EDICOM.

### C2 - Incidencias de Criticidad 2

Incidencias de impacto medio para un cliente o grupo de clientes. Se consideran dentro de este tipo, aquellas incidencias en las que la operación habitual del cliente se pudiera ver comprometida 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 directamente por EDICOM.

### C3 - Incidencias de Criticidad 3

Incidencias no urgentes de impacto bajo que afectan a un cliente o grupo de clientes. No comprometen la operativa habitual, se incluyen en este grupo las solicitudes a soporte por dudas, consultas, modificaciones en la configuración de sus aplicaciones, etc.

## Indeminización

En caso de incumplimiento de los parámetros comprometidos en el SLA, ya sea en el Nivel de Disponibilidad de la plataforma, 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.

## Actualización de Versiones

EDICOM se compromete a actualizar los productos con la normativa EAN.UCC, en cualquiera de sus estándares XML/EDIFACT vigente en cada momento, especialmente en lo relativo a las especificaciones sintácticas y semánticas.

Cuando se trate de productos destinados a operar con normativas EANCOR se actualizarán además de forma gratuita todos los mensajes que publique dicha organización a petición del cliente. La carga o soporte de nuevos mensajes no afecta a la realización de los nuevos mapas que correrán a cargo del cliente.

EDICOM suministrará sin coste las nuevas versiones de productos que en cada momento se desarrollen y que resulten equivalentes o sustitutivas a los productos instalados.

El cliente se obliga a actualizar su instalación con las nuevas versiones suministradas en cada momento por el Servicio Técnico. EDICOM dejará de dar soporte a las versiones obsoletas 6 meses después de haber puesto en circulación una nueva.

## Backup y Recuperación de Datos

EDICOM realiza copias diarias, semanales, mensuales y anuales de todos los datos de los servicios que presta. Las copias diarias se sobrescriben semanalmente, las copias semanales se sobrescriben mensualmente, las copias mensuales se sobrescriben anualmente, las copias anuales se guardan un mínimo de 10 años.

EDICOM cumple con las medidas de seguridad acordes a la legislación vigente en materia de protección de datos personales según se especifica en su documento de seguridad y todos los backups están cifrados.

El usuario puede recuperar sus datos de una copia de seguridad según la política de backup descrita anteriormente y de acuerdo a las condiciones comerciales pactadas en cada momento.

## Seguridad

EDICOM 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.



En vigor desde Septiembre de 2013

www.edicomgroup.com

### ESPAÑA

info\_spain@edicomgroup.com  
 Phone | +34 96 136 65 65  
 | 902 119 228

### FRANCIA

info\_france@edicomgroup.com  
 Phone | +33 (0) 820 360 330

### ITALIA

info\_italy@edicomgroup.com  
 Phone | +39 02 0064 0402

### USA

info\_usa@edicomgroup.com  
 Phone | +1 212 889 1909

### MEXICO

info\_mexico@edicomgroup.com  
 Phone | +52 55 52 12 15 66  
 Phone D.F. | (55) 52 12 15 66

### BRASIL

info\_brazil@edicomgroup.com  
 Phone | +55 (11) 3154-5100

### ARGENTINA

info\_argentina@edicomgroup.com  
 info\_chile@edicomgroup.com  
 Phone | +54 (11) 5245 8410

### TELÉFONOS LOCALES \*\*

U.K. | +44 871 227 0028  
 NEDERLAND | 0900 777 0020  
 GERMANY | +49 1801 000 111  
 PORTUGAL | +351 707 786 678

\*\*Solo llamando desde el país indicado