

# Anexo 1: Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

## 1. Introducción

El presente es un Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) entre Efact S.A.C. y el cliente para documentar:

- Los servicios ofrecidos por Efact S.A.C. de acuerdo al Contrato de Prestación de Servicios acordado con el cliente.
- Los niveles generales de respuesta, disponibilidad y mantenimiento asociado con este Servicio.
- Las responsabilidades de Efact S.A.C como proveedor de este Servicio.
- Las responsabilidades del cliente quien recibe este servicio.
- Este Acuerdo de Nivel de Servicio tendrá un periodo de vigencia de 1 año a partir de la fecha de la firma del contrato entre Efact y el cliente y del cual este SLA forma parte como anexo, siendo de renovación automática por otro año adicional contado a partir de su fecha de vencimiento.

## 2. Alcance del Servicio

El detalle del servicio ofrecido se encuentra en la **Propuesta Comercial de Facturación Electrónica**, específicamente en los acápites **Propuesta de Facturación electrónica**; para el cual, Efact brindará soporte como prestador de los servicios de facturación electrónica y otros que formen parte del contrato de servicios, el cual se registrará por un enfoque orientado a la gestión del servicio, donde la calidad del mismo se medirá mediante los parámetros del SLA.

Este SLA contempla tanto los parámetros del servicio, como los de soporte para la gestión y resolución de consultas e incidencias, durante el tiempo de duración de la prestación del servicio.

El Alcance del Servicio NO incluye la atención de Incidencias sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro de esta sección, así como la cobertura de problemas referentes a la red LAN o WAN del cliente, funcionamiento de su sistema ERP, sistemas y enlaces internet de la SUNAT ni del tiempo de respuesta que le tome a la SUNAT en responder a requerimientos de soporte o a solucionarlos

### **NOTA IMPORTANTE**

El presente SLA sólo cubre actividades de soporte una vez que el(los) servicio(s) contratados entran en etapa de producción, lo que se aplica a partir del Acta de Conformidad del Cliente.

Cualquier actividad y/o requerimiento de soporte durante la etapa del desarrollo, integración y pruebas no están cubiertos por el presente SLA, cuyas condiciones y tarifas se especifican en el Contrato.

### **3. Breve descripción de los servicios ofrecidos**

Los servicios ofrecidos se encuentran mencionados en el Contrato de prestación de servicios establecido entre Efact y el Cliente, específicamente en la propuesta comercial.

### **4. Inicio del periodo de producción**

La fecha de inicio del periodo de producción a partir del cual se aplica el presente SLA se contabiliza a partir de la fecha del Acta de Cierre del Proyecto.

### **5. Responsabilidades de Efact y del Cliente**

#### **5.1. Responsabilidades de Efact**

Efact proveerá la tecnología y soporte necesarios para el servicio de facturación electrónica, así como:

- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a incidentes y requerimientos de Servicios.
- Notificación apropiada a los usuarios para todos los mantenimientos planeados 72 horas antes de llevarse a cabo la interrupción del servicio.
- Documentar los servicios proveídos en la Propuesta del Servicio de Facturación Electrónica de la empresa.
- Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las Incidencias en el futuro.
- Mantener apropiadamente entrenado al personal que asegure al cliente el cumplimiento del nivel de servicio contratado.

#### **5.2. Responsabilidades del cliente**

Las responsabilidades del cliente y/o requerimientos de soporte de este acuerdo incluyen:

- Llevar a cabo el proceso establecido para solicitud del servicio y reportes de incidentes.
- Utilizar el servicio de Mesa de Ayuda como el único canal de comunicación oficial entre el cliente y Efact para la atención de solicitudes y problemáticas sobre el servicio prestado por Efact.
- Cualquier otro contacto con Efact por parte del cliente que no sea canalizado mediante el Mesa de Ayuda para reportar un incidente y solicitar soporte no será tomando en cuenta.
- El tiempo de atención se inicia desde el momento que el cliente abre un ticket de atención con el Mesa de Ayuda de Efact, enviando un correo electrónico a la cuenta mesadeayuda@efact.pe o llamando al teléfono +51 1 617-1616 las 24 horas del día, los 365 días del año, de acuerdo a su nivel de soporte contratado.
- Proporcionar la información necesaria y todas las facilidades necesarias al personal técnico de Efact para la atención del incidente.

- La persona que abre el ticket de atención con el Mesa de Ayuda de Efact será tomado como el responsable por parte del cliente con quien el personal de Efact deberá canalizar la atención.

## 6. Horario de Cobertura y Tiempos de Respuesta

Para todas las solicitudes, la meta de Efact es la de tener a un profesional asignado y con las habilidades adecuadas para resolver las incidencias/requerimientos dentro de los tiempos de solución reflejados en este documento, a partir de la apertura del ticket de atención en el Mesa de Ayuda.

### 6.1. Horario de Servicio

El Horario de Servicio de facturación electrónica u otros servicios contratados por el cliente tienen el siguiente horario:

- Lunes a domingo incluyendo feriados (24x7), los 365 días del año.

El horario se mantiene según lo mencionado en las líneas superiores, a excepción de periodos de mantenimientos planificados que se comunicará con 72 horas de anticipación al cliente.

### 6.2. Niveles de Atención de requerimientos de Soporte

#### 6.2.1. Soporte 8/5 SI

- Al momento de contratar el servicio, el cliente tiene derecho a los servicios de soporte técnico por parte del personal de Efact, en horario de oficina, de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm, excluyendo feriados.
- El soporte técnico incluye la atención de las consultas o incidencias reportadas por el cliente sobre nuestro sistema, incluyendo la información en tiempo real acerca de inconvenientes en las transacciones y/o problemas con servidores.
- El cliente reportará sus consultas o incidencias a través de la Mesa de Ayuda. Para ello abrirá un ticket de atención, derivado de lo cual se le asignará un técnico experto de Efact para diagnosticar/solucionar el caso. Finalmente se obtendrá un diagnóstico/solución del problema detectado. En caso que los inconvenientes sean imputables a los servicios y procesos de la plataforma de Efact, el costo de la consultoría será asumido en su totalidad por Efact, de acuerdo a la garantía total por el servicio de facturación electrónica que brindamos. En caso contrario, donde el diagnóstico detecte inconvenientes en el Sistema del cliente, o fuentes externas a la plataforma de Efact, se emitirá una factura al costo de **US\$42 + IGV** por cada hora o fracción empleadas para llegar al mencionado diagnóstico.

### 6.2.2. Soporte 24/7 SI Premium

- Al momento de contratar el servicio, el cliente tiene derecho a servicios de soporte por parte del personal de Efact las 24 horas del día, 7 días a la semana, durante todo el año.
- El soporte técnico incluye la atención de las consultas o incidencias reportadas por el cliente sobre nuestro sistema, incluyendo la información en tiempo real acerca de inconvenientes en las transacciones y/o problemas con servidores.
- El cliente reportará sus consultas o incidencias a través de la Mesa de Ayuda. Para ello abrirá un ticket de atención, derivado de lo cual se le asignará un técnico experto de Efact para diagnosticar/solucionar el caso. Finalmente se obtendrá un diagnóstico/solución del problema detectado. En caso que los inconvenientes sean imputables a los servicios y procesos de la plataforma de Efact, el costo de la consultoría será asumido en su totalidad por Efact, de acuerdo a la garantía total por el servicio de facturación electrónica que brindamos. En caso contrario, donde el diagnóstico detecte inconvenientes en el Sistema del cliente, o fuentes externas a la plataforma de Efact, se emitirá una factura al costo de **US\$42 + IGV** por cada hora o fracción empleadas para llegar al mencionado diagnóstico.

### 6.3. Tiempos de Respuesta y Solución

Las Incidencias notificadas por el cliente a Mesa de Ayuda comprometen tiempos de respuesta de acuerdo a la severidad asignada a cada Incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

El tiempo de respuesta promedio de atención depende del grado de urgencia e impacto del incidente.

**IMPORTANTE:** Se entiende por tiempo de respuesta al tiempo que transcurre desde que el cliente envía un correo solicitando soporte a la Mesa de Ayuda o desde que realiza la llamada telefónica al número +51 1 617-1616 para abrir un ticket de atención y hasta que un personal de soporte de Efact se pone en contacto para dar inicio a la atención.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de respuesta de acuerdo a las distintas severidades:

Severidad	Detalle	Tiempo Respuesta
<b>Crítico</b>	Sin disponibilidad del servicio, el cliente no puede operar.	30 min
<b>Medio</b>	El Servicio continúa funcionando, pero de manera degradada; impacto medio al cliente que podría amenazar su operación.	2 horas
<b>Bajo</b>	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente, no compromete la calidad del servicio al cliente.	24 horas
<b>Planificado</b>	Implementación de una solicitud de cambios (RFC) que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente	Planificado

Se entiende por tiempo de solución al tiempo que transcurre desde que se da respuesta a una incidencia hasta que dicho problema es resuelto y el ticket es cerrado. El tiempo de solución dependerá de la complejidad de la incidencia.

## **7. Penalidades**

Efact reembolsará al Cliente el 5% de la facturación mensual del costo variable, por cada 30 minutos que no esté disponible el servicio (sin contar los mantenimientos programados del sistema), hasta el 100% del valor facturado ese mes. De no pagar un costo variable por mes, las mismas condiciones aplicarán al mantenimiento anual, y se calculará de manera anual.

Adicionalmente a lo mencionado, el cliente tendrá el derecho a solicitar la aplicación de la penalización mencionada a no ser que:

- Efact pueda justificar que el retraso en responder la llamada del cliente haya sido debido a causas fuera de su control.
- El Cliente entrega la información necesaria para la resolución del problema o incidencia fuera de los plazos establecidos durante la revisión.

## **8. Confidencialidad y Continuidad del Servicio**

### **8.1. Confidencialidad**

Se refiere a la información que el cliente proporcione a Efact y que sea necesaria para atender la incidencia, ya sea de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos este contenida en cualquier tipo de documento.

Efact únicamente utilizará la información facilitada por el cliente para consultas, solución de problemas y/o incidencias afines al servicio, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiéndolo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con Efact, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de Efact para con el cliente.

### **8.2. Continuidad del servicio**

Las medidas para garantizar la continuidad del servicio son:

- Efact mantiene una infraestructura para backup administrada por Rackspace.
- El almacenamiento de todos los documentos, notificaciones se alojan en nuestra infraestructura por un período de tiempo determinado de acuerdo a lo establecido en el contrato con el cliente.

## **9. Período del acuerdo**

Este Acuerdo es válido desde la fecha de la firma del contrato por los servicios contratados y a partir de la puesta en producción, lo que se evidencia en el Acta de Aceptación del Cliente.

## **10. Revisión del acuerdo**

Efact S.A.C. establece un año de vigencia del presente documento a partir de la fecha de firma del contrato por la prestación de los servicios contratados, luego de la cual se considerará la renovación automática del presente SLA. A solicitud de alguna de las partes involucradas se podrá realizar una revisión del acuerdo, sin dejar de lado el cumplimiento de la vigencia del presente SLA.