

Marcas

HOPERS Y SISTEMAS, el logotipo de HOPERS Y SISTEMAS son marcas comerciales registradas de HOPERS Y SISTEMAS S.A. de C.V., El resto de los nombres utilizados en esta propuesta pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Los Clientes respetarán los derechos de propiedad intelectual de La Empresa (IPRs), la protección del copyright y la protección de cualquier trabajo u obra colectiva.

Declaración de Condiciones

La información contenida en este documento se considera correcta. Sin embargo, HOPERS Y SISTEMAS no asume ninguna responsabilidad por inexactitudes, errores, u omisiones, y no será responsable directo, indirecto, especial, incidental, consecuente o por daños causados por error u omisión. HOPERS Y SISTEMAS se reserva el derecho de corregir los desperfectos que surjan de tales errores. HOPERS Y SISTEMAS puede hacer cambios a este documento, mediante revisiones numeradas, incluidos los cambios o actualizaciones a los servicios y productos que HOPERS Y SISTEMAS suministra o provee.

La Empresa podrá realizar auditorías al cumplimiento de las responsabilidades establecidas en este contrato, dicha auditoria puede ser realizada por La Empresa, o si así lo decide, por terceros. En base a los resultados de dicha auditoria se determinará si El Cliente ha incurrido en faltas al contrato, y en dado caso de establecerán las sanciones pertinentes.

Confidencialidad

Toda la información suministrada a el destinatario con el propósito de documentar el desarrollo y ejecución de los proyectos, se considera estrictamente confidencial entre las dos partes, información que pertenece a HOPERS Y SISTEMAS, esta comunicación, incluidos los archivos adjuntos, son para uso exclusivo de la persona o entidad a la que va dirigida y puede contener información confidencial, de propiedad y/o privilegiada. Queda prohibida cualquier revisión, retransmisión, difusión o cualquier otro uso, o toma de cualquier acción sobre esta información por personas o entidades distintas al destinatario. Si ha recibido esta información por error, por favor póngase en contacto con el remitente de inmediato.

HOPERS Y SISTEMAS S.A. de C.V. le informa que sus datos personales no pueden ser transferidos ni tratados dentro y fuera del país, por personas distintas a esta empresa. En ese sentido, su información no puede ser compartida con personal ajeno a la empresa, solo se usara para cubrir con el servicio solicitado.

Atentamente
HOPERS Y SISTEMAS S.A. DE C.V.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento dará a conocer el nivel de servicio para el servicio de facturación. Este SLA define el uso del servicio por el cliente así como penalizaciones y nivel de servicio que otorga el servicio de Hopers y Sistemas

2. LINEAMIENTOS

- El Cliente conoce y se apeg a la Política de Seguridad de la Información establecida por La Empresa. En donde establece que se debe proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como también asegura que los datos personales están salvaguardados y la información es usada únicamente con el fin de negocio, ya que nos apegamos a la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares y su Reglamento.
- El cliente debe contribuir con la protección de activos, incluidos la información, el software, marcas patentes y códigos fuente, así como informar si se ha presentado un incremento del riesgo de los activos. Con el fin de evitar situaciones que se vinculen con el robo, uso indebido, préstamo de los mismos a otras personas, destrucción o venta de activos en forma no autorizada por La Empresa.
- Al termino del contrato, o bien, en algún momento de su vigencia, se puede presentar la necesidad de asegurar la recuperación o destrucción de la información y los activos, en este caso ambas partes deben estar informadas sobre el motivo de la recuperación o destrucción de los mismos, y seguir los procedimientos establecidos por ambas partes.
- El Cliente se apeg a los controles y procedimientos establecidos para asegurar que los métodos de acceso son los permitidos por La Empresa, así como para el control y uso de los ID, contraseñas, y privilegios otorgados a los usuarios.
- Se debe contar con una lista de los usuarios con acceso autorizado, de los servicios ofrecidos, estableciendo los derechos y privilegios de cada uno. Tal lista debe mantenerse actualizada en todo momento, a fin de evitar que usuarios no autorizados puedan acceder a los servicios.

3. NOMBRE DEL SERVICIO

FACTURACION

4. ALCANCES Y OBJETIVOS

Hopers Y Sistemas brindara el servicio de facturación dando el servicio de generación de CFDI basados en la versión 3.3 con respecto a lo requerido por el SAT resguardando la integridad disponibilidad y Confiabilidad de su información.

- Brindar el servicio de facturación
- Brindar un servicio de Calidad
- Satisfacer la necesidad de los clientes
- Brindar el servicio de timbrado de Nomina

4.1 CARGA DE TRABAJO

- **EL PROVEEDOR** brindara el servicio de Facturación dependiendo el paquete contratado por el cliente
- **EL CLIENTE** proporcionara la información necesaria por correo electrónico help.desk@hopers.com.mx para levantar su servicio.
- **PROVEEDOR** realizara la activación y configuración del Servicio y avisara al usuario por un correo electrónico de help.desk@hopers.com.mx
- **EL CLIENTE** deberá de tener sus archivos CSD actualizados.
- **PROVEEDOR** por correo electrónico help.desk@hopers.com.mx enviara la cuenta para que el cliente pueda ingresar a su cuenta

4.2 EXCEPCIONES

- **El cliente** será el administrador de su servicio, Hopers Y sistemas se deslinda de la operatividad del cliente.
- Hopers y Sistemas podrá brindar Timbres en caso de requerirlo **el cliente** con un pago por la compra de los mismos.

5. PARTES DEL ACUERDO

Parte del Proveedor

- Deberá considerar toda la infraestructura tecnológica necesaria para otorgar los servicios objeto de este acuerdo.
- Deberá considerar toda la infraestructura tecnológica y humana necesaria para otorgar el soporte técnico correspondiente al servicio ofertado.
- Deberá cumplir el 99.9% de disponibilidad en el servicio

Parte del Cliente

- Deberá realizar el pago oportuno por los timbres solicitados.
- Deberá realizara la configuración necesaria para que su servicio sea publicado.
- Deberá Definir con el proveedor la fecha de entrega del servicio.

6. INFORMACIÓN DE AUTORIZACIÓN

Este SLA es autorizado por la gerencia de Hopers Y Sistemas y será aplicado para el servicio de Facturación y para todos los Clientes que utilicen el servicio.

7. DURACIÓN DEL ACUERDO

Este acuerdo tendrá la duración desde la fecha de la contratación del servicio por el cliente y terminara hasta la cancelación del cliente.

8. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicio de Facturación y timbrado de nomina

9. RESPONSABILIDADES DE LOS INVOLUCRADOS

Si el servicio involucrado tiene contratos con terceros, La Empresa deberá especificar y dar a conocer la situación legal en la que se encuentren sus subcontratistas, a fin de dejar claro que existe una relación factible y favorable entre ellos, de tal manera que se garantice al Cliente que ambas partes están de conformidad con los lineamientos establecidos y se cumpla de modo oportuno el presente contrato o servicio.

10. DISPONIBILIDAD Y NIVELES DE SERVICIO Y SOPORTE

Las partes involucradas en el contrato deben de especificar claramente cuáles son los niveles aceptables de servicio a los que se sujetarán, y en qué punto se considerará como inapropiada la prestación de dicho servicio o contrato.

En caso de contingencia El Cliente se debe de comunicar a los siguientes números telefónicos:

01 800 73374448

442 19 20 500 ext. 1130

O bien ponerse en contacto al correo de Help desk

help.desk@hopers.com.mx

La empresa debe de contar con la implementación de controles que aseguren que existe protección física dentro de la misma, es decir, referente a control de accesos e identificación (puntos de acceso físicos), dicho punto se sustenta en la Política de control de acceso a HOPERS Y SISTEMAS, otro punto es la video vigilancia, pues las imágenes apoyan la producción de las organizaciones aportando seguridad y control de calidad y laboral, también es importante la custodia documental, es decir, cuidar los archivos y documentos; así mismo se deben mencionar los dispositivos que se utilizan para propiciar dicha protección física, un ejemplo de dichos dispositivos es la utilización del biométrico, los cuales hacen posible el cumplimiento de los controles.

El Cliente respetará e implementará los controles establecidos por La Empresa, necesarios para la protección contra el software malicioso, y de esta manera reducir el riesgo de descargar programas maliciosos que pueden dañar el funcionamiento del equipo, o bien que pueden ser utilizados por delincuentes para robar información confidencial y cometer fraude.

En caso de que los productos o servicios proporcionados impliquen que se debe tener acceso a aplicaciones, sistemas de información, herramientas, etc., se formará a usuarios y administradores en lo relativo a métodos y procedimientos de seguridad.

Tabla de escalamiento

Severidad	1er nivel de soporte	2do nivel de soporte	Especialista	Gerencia
1	15 min.	1 hora	2 horas	3 horas

t) En caso de que se presente alguna falla en la seguridad se le solicita al Cliente que se contacte inmediatamente a HOPERS Y SISTEMAS para buscar una solución y resolverlo al momento.

10.1 DEFINICIÓN DE INCIDENTE MAYOR

“El Proveedor” da a conocer a través de este medio la definición de incidente mayor, bajo lineamientos establecidos, el cual se define que tiene como consecuencia una interrupción importante o considerable en las operaciones del cliente, afectando la disponibilidad del servicio y deberá resolverse con urgencia. En caso de presentarse un incidente mayor, se ejecutaran los procedimientos implantados por el responsable del servicio para resolverlo al momento, el seguimiento se efectuara con “El Cliente” por los medios de comunicación establecidos.

10.2 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

“El Proveedor” garantizará la continuidad de Respaldos de Información para el uso que “El Cliente” considere pertinente sin dejar de lado las obligaciones del mismo indicadas en el apartado 8 (Ocho).

10.3 DEFINICIÓN DE QUEJAS AL SERVICIO

Una queja de servicio se considera una inconformidad o descontento que manifiesta un cliente que no está satisfecho con el servicio que se le ofreció; porque esperaba algo que no obtuvo o porque no se le dio la atención adecuada de acuerdo a los niveles de servicio ofrecidos en este documento.

El proceso y los motivos por los cuales “El Cliente” podrá realizar una queja al Servicio de Respaldos de Información son los siguientes:

- El servicio proporcionado no se brinda de acuerdo a lo establecido en el SLA con Folio **SLA-SH-007**.
- El servicio proporcionado no permite su operación habitual.
- La entrega del servicio excede el tiempo límite acordado entre ambas partes.

“El Cliente” podrá realizar el levantamiento de una queja a través de la Página Web de “El Proveedor” www.hopers.com.mx, accediendo a la sección de Contacto, donde podrá descargar el formato correspondiente y hacerlo llegar a “El Proveedor” mediante el correo help.desk@hopers.com,mx una vez recibida la queja por “El Proveedor”, éste realizará las acciones correspondientes para dar solución a dicha queja de inmediato.

10.4 LIBERACION DE SERVICIO

10.4 LIBERACIONES DE SERVICIO

Se considera realizar una liberación de emergencia en aquellas situaciones en las que la productividad del cliente se vea parcial o significativamente afectada.

Se considera una liberación mayor aquellas situaciones en la que el impacto de está no afecte parcialmente los intereses del cliente o de lo contrario el requerimiento no sobrepase el 50% de modificación de lo ya liberado.

Se entiende por liberaciones menores aquellas situaciones en la que el impacto de está es muy mínima para el cliente o de lo contrario el requerimiento no sobrepase el 10% de lo liberado, realizando pequeñas modificaciones de lo ya implementado.

11. RESTRICCIONES DE DISPONIBILIDAD

Tiempos de inactividad para mantenimiento:

Tiene una tolerancia de 1440 minutos como máximo para restablecer el servicio.

12. REQUERIMIENTOS POR PARTE DE “El Cliente”

El cliente debe tener sus archivos CSD y hacerlo llegar a “El Proveedor” mediante el correo help.desk@hopers.com Para la carga en el sistema de facturación

13. CONDICIONES CONTRACTUALES Y LEGISLATIVAS

La Empresa asume las responsabilidades en materia de legislación y se encuentra alineada con las disposiciones del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), por tanto, cuenta con un aviso de privacidad, donde se asegura que todos los datos personales son tratados adecuadamente garantizando su confidencialidad, y que El cliente tiene derecho al acceso, rectificación y cancelación de sus datos, a oponerse al tratamiento de sus datos o a revocar el consentimiento que para dicho fin se hayan otorgado. En dado caso es necesario que se dirija la solicitud por escrito en los términos que marca la Ley en la materia, además de ponerse en contacto con la Mesa de Servicio.

El aviso de privacidad puede revisarse en <http://www.hopers.com.mx>.

14. PENALIZACIONES SOBRE EL SERVICIO

POR PARTE DEL CLIENTE:

1.- Todas las cuentas de facturación son activadas en un pre-nivel de configuración estándar. Todos los precios están garantizados por los términos de pre-pago. HOPER'S Y SISTEMAS se reserva el derecho de cambiar sus precios en cualquier momento.

POR PARTE DEL PROVEEDOR

2.- Los pagos serán dependiendo de la compra de los timbres según la necesidad del cliente

15. HISTORIAL DE CAMBIOS

La empresa cuenta con un procedimiento de Gestión de Cambios donde se menciona que se debe de llenar la Solicitud de Cambio, se evalúa la documentación y la justificación para hacer el cambio, aceptada la solicitud se verifica la aprobación de dicho cambio, se lleva a cabo el proceso, se monitorea y se verifica si el cambio fue exitoso o si se deberá llevar a cabo un cambio de emergencia;

Se considera Cambio de emergencia cualquier interrupción del servicio y/o interrupción de la operación de la organización que para su restablecimiento requiera un cambio inmediato o una petición de los clientes que sea indicada en el asunto como urgente o de emergencia, para cualquier duda, contactarse con el área de Help Desk al correo help.desk@hopers.com.mx

16. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

- HOPER´S Y SISTEMAS se reserva el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento. Todas las cuotas pagadas antes de la cancelación serán prorrateadas y pagado por HOPER´S Y SISTEMAS solamente si HOPER´S Y SISTEMAS tiene derecho de cancelar.

17. ACUERDO Y CONFORMIDAD

El cliente se da por enterado de los términos y condiciones así como las responsabilidades que impliquen y al realizar el trámite contratación estará de acuerdo del uso del servicio y sus aspectos que involucran al mismo.

Hopers y Sistemas se compromete en dar un servicio de calidad y mejora continua con un nivel de 99.9 %