

Niveles de Servicio determinado por ATEB Servicios. (SLA)



NIVELES DE SERVICIO DE CFDI (SLA)

INTRODUCCION

Objetivo de este documento:

Establecer las condiciones bajo las cuales ATEB realiza el servicio de CFDI, para los clientes que hacen uso de la aplicación gratuita dentro del portal de ATEB, al cual se puede acceder a través de la página Web:

<https://cg33.timbrado.com.mx:444/cg/Account/Login.aspx>

Las condiciones mostradas en el presente documento sólo serán de aplicación para los clientes de CFDI. ATEB brinda un servicio de CDFI, por medio del portal para cliente gratuito con los requisitos establecidos por el SAT.

REGISTRO EN EL SITIO WEB

El acceso para el cliente gratuito al sitio Web <https://cg33.timbrado.com.mx:444/cg/Account/Login.aspx> estará disponible pro lo menos con un 99.3% por ciento.

El registro de usuarios en este sitio Web estará autorizado sólo a los contribuyentes que cuenten con toda la información fiscal necesaria, como: RFC, dirección fiscal, FIEL, certificado (.cer), y llave privada (.key) y su contraseña, y tener una cuenta de correo válida para que se les pueda hacer llegar información veraz y oportuna.

Para el caso de los clientes gratuitos, una vez que se hayan registrado y la cuenta no tenga actividad y no se utilice por más de 30 días, se dará de baja automáticamente, por cuestiones de seguridad.



DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

ATEB se compromete a ofrecer con todos los medios a su alcance los servicios óptimamente, esforzándose para que el servicio prestado pueda desarrollarse durante 24 horas al día, 7 días a la semana de la manera más segura posible a excepción de las incidencias que se produzcan fuera del control de ATEB.

La disponibilidad de ATEB para realizar las solicitudes de soporte y quejas deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 2 horas y resueltas en un plazo no mayor 8 horas, excluyendo aquellas incidencias imputables al equipo utilizado por el usuario, falta de respuesta del usuario y sus comunicaciones, o por las ventanas de mantenimiento que realice ATEB.

En este sentido ATEB se reserva el derecho a interrumpir el servicio en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios, previa notificación al contribuyente usuario a través de la página de Internet del proveedor con una anticipación de por lo menos 7 días.

ATEB se reserva el derecho de interrumpir la conexión a Internet del Servidor, si este servidor constituye un peligro para el mantenimiento de la seguridad de la plataforma de alojamiento del SAT. ATEB se compromete a restablecer la conexión cuando las intervenciones de corrección hayan sido efectuadas por el usuario.

ATEB ofrece el correcto funcionamiento del hardware del Servidor, con sustitución del material averiado lo más rápidamente posible en el hipotético caso de avería.

ATEB por disposición legal, pondrá a disponibilidad del usuario la información que éste haya genera por un plazo de 90 días, por lo que, el usuario podrá consultar y descargar sus CFDI's generados, dentro de este plazo estipulado.



SLA

- ❖ Línea Soporte: 51180300
Extensión: 1009.
- ❖ Correo electrónico:
soporte@ateb.com.mx
- ❖ El horario de oficina es de Lunes a Viernes de 08:00 a 21:00 horas.
- ❖ Las horas de oficina son consideradas como horario hábil, 8 horas hábiles equivalente a un día laboral, con excepción del Servicio Extendido.

	Tiempo	
Atención	120 min.	2 hrs.
Solución	480 min.	8 hrs.



MANTENIMIENTO

El usuario para minimizar fallos de seguridad, compatibilidad, etc., deberá mantener su Software actualizado a las últimas versiones operativas.

Si no se cumpliera con este punto, ATEB se guarda la opción de cerrar los accesos a la CFDI, debido al software desactualizado, esto como medio para mantener la seguridad.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

El servicio que ATEB brinda a los usuarios que usan el portal para cliente gratuito a través de la página <https://cg33.timbrado.com.mx:444/cg/Account/Login.aspx>, los siguientes servicios:

- Captura de CFDI
- Timbrado de CFDI
- Generación de archivo XML
- Representación impresa de el archivo XML
- Un catálogo de clientes y productos
- Consulta de facturas hasta por 3 meses



HARDWARE Y SOFTWARE RECOMENDADO

Para la aplicación de CFDI, ATEB recomienda que se utilicen la plataforma basada en x86, memoria RAM de 512 y espacio en disco para guardar los CFDI timbrados, con navegadores de internet puede ser:

Internet Explorer 7.0 o superior Mozilla Firefox 3.0 en adelante Chrome.

MODIFICACIONES Y AVANCE TECNOLÓGICO

ATEB se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, las características y condiciones del Servicio, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio.

Si como consecuencia del desarrollo I+D constante de ATEB, así como de los avances técnicos y tecnológicos que se producen en los servicios de la sociedad de la información, se produjeran cambios en el Servidor, otros servicios o sistemas de gestión, administración, etc., para la adaptación a estos avances, se procederá, si se estima conveniente por parte ATEB, a realizar las modificaciones que sean necesarias.

©ATEB. Última revisión: Agosto de 2019.

