



Acuerdo de Niveles de Servicio - SLA Aplicación MYSuite

Atención a Clientes MYSuite



De requerir nuestra atención, favor de enviarnos su caso o requerimiento.

CLIC AQUI



Contenido

Generalidades.....	1
Consideraciones sobre la medición de la disponibilidad del servicio	1
Consulta de la disponibilidad del servicio en tiempo real	2

Generalidades

En todo momento MYSuite, en su rol de Proveedor de Certificación de Comprobantes Fiscales Digitales a través de Internet (PCCFDI) procurará prestar los servicios a sus usuarios, todos los días del año, con un funcionamiento mínimo del 99.3% de la plataforma y el 0.7% restante será el margen máximo en que la “Aplicación MYSuite” puede no estar disponible por algún evento o desastre no imputable a MYSuite.

Esto se acuerda con cada cliente al firmarse el “**Contrato de Prestación de Servicios**” con MYSuite y responde a lo establecido en el **Anexo 29** de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente “**Disposiciones complementarias para los PCCFDI y los CFDI**” (fracción II.3, numeral 2), el cual enuncia:

II.3 Niveles de servicio mínimos que serán establecidos entre el PCCFDI y los usuarios de su aplicación gratuita.

- 2. La aplicación con todos sus servicios deberá estar disponible 7X24/365 con una disponibilidad de 99.3% por ciento, donde el 0.7% por ciento es el periodo de tiempo máximo en que la aplicación podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables al proveedor.*

Consideraciones sobre la medición de la disponibilidad del servicio

De acuerdo con el citado Anexo 29 (fracción II.4), la “**Disponibilidad del servicio**” se define como el porcentaje de tiempo en que un sistema realiza la función que le es propia y la “**Disponibilidad**” es la proporción de tiempo en que el sistema cumple con la función para la cual está dispuesto, en relación con el tiempo en que debería haber estado disponible, y se determina a partir de:

- **Tiempo Total (TT):** Todos los tiempos son medidos en minutos enteros.
- **Tiempo Fuera de Operación (TFO) “Downtime”:** Es el tiempo total en que no están disponibles los servicios que provee un sistema debido a fallas en el hardware y/o en el software. Lo anterior no incluye el tiempo durante el cual una unidad del sistema puede estar abajo, pero el servicio que provee el sistema se mantiene arriba. Este tiempo NO incluye el tiempo “planeado” fuera de operación ocasionado por mantenimientos permitidos.
- **Tiempo Planeado Fuera de Operación (TPFO):** Es el tiempo en que el Servicio se encuentra fuera de operación, debido a ventanas de tiempo de mantenimiento planeadas y programadas de manera anticipada (como aplicaciones de parches, actualizaciones de firmware, aplicación de notas de servicio, mantenimientos preventivos, observando el cumplimiento de los requerimientos de Nivel de Servicio.

La “Disponibilidad” será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad}=100 \ (1- (\text{TFO} / (\text{TT}-\text{TPFO})))$$

La medición de la disponibilidad de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada estos y acumulándola hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese período y los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.

Consulta de la disponibilidad del servicio en tiempo real

MYSuite monitorea, minuto a minuto, el comportamiento de la disponibilidad de su aplicación para recolectar los datos necesarios, acumularlos y realizar el cálculo correspondiente.

Adicionalmente, desde la página de ingreso a la “Aplicación MYSuite” (opción “Estatus de la plataforma”), el usuario puede consultar la disponibilidad del servicio en tiempo real y constatar si cumple o no con los niveles acordados:

© 2009 MySuite SA de CV. Todos los Derechos Reservados. PAC Autorización 55270
Av. Universidad No.1377 piso 3, Col. Axotla, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, CDMX.
Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 - Sábado de 9:00 a 15:00.

Aviso de privacidad | Atención a Clientes
CDMX (55) 1208-4940
Guadalajara (33) 1454-0799
Monterrey (81) 1454-0999

Browser address bar: <https://mysavisoswebclient.azurewebsites.net>



SLA
(Service Level Agreement)
Año: 2025
Mes: Marzo
Tiempo Total de Monitoreo: 24362 minutos
Frecuencia de Monitoreo: Cada 1 minuto
Eventos Fuera de Operación: 0
Tiempo Fuera de Operación: 0 minutos
Disponibilidad del Servicio: 100%



Atención a Clientes MYSuite

Ciudad de México y Área Metropolitana: 55 1208 4940, Opción 1

Guadalajara: 33 1454 0799

Monterrey: 81 1454 0999

Horario de atención telefónica

Lunes a viernes: de 8:00 a 18:00 horas y sábados, de 9:00 a 15:00 horas



Si tiene alguna duda, [Contáctenos](#)

quejasysugerencias@mysuitemex.com



Flexible ● Seguro ● Rápido ● Funcional

www.mysuitemex.com