

# SaaS EDI Gestionado

DELEGUE LA GESTIÓN DE SU PLATAFORMA EDI B2B EN NUESTROS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS.

[edicomgroup.com](http://edicomgroup.com)

Edicom ofrece en todos los servicios de externalización de recursos y tareas de gestión EDI, un “Nivel de Servicio” que viene especificado en el documento de SLA (Service Level Agreement). Para cumplir con el SLA, EDICOM se compromete a realizar determinadas tareas (mantenimiento preventivo de hardware y software, revisión de logs, mantenimiento de bbdd's, etc.).

El **servicio SaaS EDI Gestionado** se entiende como un añadido al SLA, consistiendo en una delegación de las tareas a realizar en la infraestructura EDI del cliente a favor de EDICOM a los efectos de minimizar o evitar que este dedique recursos propios en la gestión del mismo.

Este servicio de EDICOM incluye un conjunto de tareas cuya finalidad se centra en alcanzar diversos objetivos:

## FUNCIONAMIENTO ORDINARIO DEL SERVICIO

- ▶ Administración del sistema y seguimiento del flujo de intercambios.
- ▶ Consecución del máximo nivel de disponibilidad  
Atención a cualquier tipo de incidencia.
- ▶ Factura Telemática. (Gestión de certificados, parametrización de la libreta, pruebas con interlocutores).
- ▶ Gestiones delegadas con las Redes de Valor añadido, pasarelas, etc.
- ▶ Prestar información precisa a los interlocutores internos y externos.
- ▶ Mantenimiento de la instalación.

## INCORPORACIÓN NUEVOS INTERLOCUTORES

- ▶ Adecuación de la libreta.
- ▶ Revisión de las interfaces y especificación de las modificaciones a realizar, para la adecuación a estos. (La modificación y nuevos desarrollos de interfaces no están incluidos).
- ▶ Ejecución de pruebas de intercambio hasta su pase a producción.

# 1. GESTIÓN DE INTERLOCUTORES EDI

## Acciones necesarias para el intercambio de documentos con interlocutores EDI

### 1.1 INTERLOCUTORES REGISTRADOS EN EDIWIN

#### Mantener actualizada la libreta de direcciones

EDICOM analizará los cambios en las estructuras de Puntos Operacionales de aquellos interlocutores EDI de los que tenga conocimiento. Los cambios en la libreta de interlocutores se realizarán en coordinación con el cliente, por si los mismos requirieran acciones en el Sistema Informático Interno.

EDICOM está exento de responsabilidad si ante cualquier cambio efectuado en sus estructuras por un tercero, previamente no hubiera sido informado por el mismo o cualquiera de las partes implicadas. Las modificaciones en el resto de los puntos operacionales se realizarán a petición del cliente. Finalizadas las tareas se informará a este de su disponibilidad.

---

#### Cambios de Red de Valor Añadido (VAN).

EDICOM realizará a petición del cliente los cambios de buzón a los interlocutores indicados. Estos cambios consistirán en las modificaciones necesarias en la libreta de direcciones, la configuración de los módulos de comunicaciones y los procesos automáticos de conexión.

EDICOM realizará a petición del cliente las gestiones necesarias frente a las VAN con las que opere para el establecimiento de las pasarelas que éste requiera. EDICOM actúa de intermediario frente a la misma y en consecuencia está supeditado a los plazos y nivel de servicio prestado por ésta.

---

#### Incorporación de clientes en Factura Electrónica

EDICOM realizará a petición del cliente las acciones necesarias (carga de certificados, configuración de la libreta de direcciones, generación de pruebas, envío de las mismas, confirmación de entrega en el destinatario y confirmación de almacenamiento en el volumen de firma electrónica) para incorporar los interlocutores indicados.

### 1.2 REGISTRO DE NUEVOS INTERLOCUTORES

#### Incorporación de nuevos interlocutores al sistema EDI (MENSAJES EXISTENTES)

EDICOM realizará a petición del cliente un análisis de la viabilidad de la incorporación de los nuevos interlocutores usando el sistema actual. En caso de no necesitar cambios en la integración se realizarán las modificaciones necesarias en libretas y automatismos, generando en coordinación con el cliente envíos de pruebas a los interlocutores.

En caso de ser necesarias modificaciones en la integración (mapas) se evaluará el tiempo necesario para las mismas y se informará al cliente del coste adicional que supondrán estos cambios. Una vez aceptado por el cliente el presupuesto se realizará el trabajo tal cual está indicado en el punto anterior\*\*.

*\*\*Este punto no aplica a aquellos clientes que tengan contratado el mantenimiento de mapas.*

---

#### Incorporación de nuevos interlocutores al sistema EDI (NUEVOS MENSAJES)

Edicom realizará a petición del cliente el análisis de los nuevos requerimiento de integración evaluando el tiempo necesario para realizar los trabajos e informando a este del coste adicional que supondrán los mismos. Una vez aceptado el presupuesto se realizará el trabajo (mapas, automatismos, modificaciones en la libreta de direcciones y pruebas. Al igual que en el resto de los puntos de este apartado las pruebas serán conjuntas y necesitarán la colaboración de personal del cliente.

## 2. MONITORIZACIÓN DEL SISTEMA EDI DEL CLIENTE

Seguimiento permanente del funcionamiento de la solución EDI por parte de técnicos dedicados.

### 2.1 PUNTOS CLAVE A MONITORIZAR

- ▶ Conexiones con los buzones parametrizados en el sistema EDI
- ▶ Traducción de documentos erróneos.
- ▶ Documentos en la carpeta de transferencias con antigüedad superior a 2 horas.
- ▶ No recepción de ficheros de datos del cliente en las últimas 24 horas.
- ▶ Confirmación del envío deL 100% de los documentos de salida.
- ▶ Confirmación de tratamiento de todos los documentos de entrada

### 2.2 PROCEDIMIENTOS

#### Conexiones erróneas

Se revisará el motivo del fallo. Si es competencia de EDICOM se solventará inmediatamente y se lanzarán nuevamente las conexiones. Si el origen del problema no es competencia de EDICOM se contactará con la VAN que esté reportando fallos. Se realizará seguimiento y en el momento en que quede resuelta, se lanzarán nuevamente las conexiones. En cualquiera de los dos casos se informará a la/s persona/s del cliente indicadas para esta tarea.

#### Traducción de documentos erróneos

Si durante el proceso de traducción de los mensajes que se integran mediante mapeado automáticamente con el sistema, se generan documentos erróneos, tanto de entrada como de salida, el personal del dpto. técnico realizará las siguientes acciones según el sentido:

- ▶ **Documentos Salientes:** Si se trata de un fallo en el mapa se solucionará y reenviará el documento informando al cliente de la anomalía y solución adoptada. Si es por fallo en la bajada de datos del cliente se informará apoyándole en la resolución del problema.
- ▶ **Documentos Entrantes:** Si es por error en el documento EDI se informará al emisor del documento. Si el error es por fallo del SW EDI se procederá a solucionarlo. En todo momento se informará al cliente de la situación y gestiones realizadas para la resolución de las incidencias.

Cuando se reciban GENERALS informando de los errores encontrados al validar los documentos, el personal técnico de EDICOM analizará dichos GENERALS, informando al cliente de cada uno de estos errores.

#### Transferencia de ficheros

Si el cliente no ha recogido la información recibida puesta a su disposición, o bien si se detecta inactividad por parte del cliente en el envío de ficheros, se contactará él para analizar posibles problemas e incidencias en la integración de documentos electrónicos.

### 3. GESTIÓN SOBRE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS

Verificación del correcto almacenamiento en el volumen o histórico de Facturas durante el tiempo especificado en contrato.

El dpto. técnico de EDICOM verificará diariamente que todas las facturas enviadas o recibidas firmadas electrónicamente hayan sido almacenadas en el volumen dispuesto para tal fin. En el caso de que se detectara alguna anomalía se intentaría resolver inmediatamente (solicitando la ayuda de este si fuera necesario) e informando a las personas indicadas al pie de este procedimiento.

### 4. SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Servicio de Soporte para la atención al cliente.

Argentina: +54 11 5443 8053

Belgium: +32 078 791 800

Brazil: +55 11 3154 5106

Chile: +56 (2) 2595 2886

Colombia: +57 1 7953972

Costa Rica: +506 40018933

Deutschland: +49 (0)1801 000 112

Ecuador: +593 1800 000365

El Salvador: +503 2113 3497

France: +33 (0)1 53 76 37 55

Guatemala: +502-23753965

Italy: +39 02 00640411

Morocco: +212 520426059

Mexico: +52 55 1162 0413

Netherlands: +31 207 086 283

Panama: +507 8365 604

Peru: +51 17071317

Portugal: +351 707789642

Spain: +34 902 882 423

United Kingdom: +44 (0)871-2770029

Uruguay: 000 416 205 1340

USA: +1 212 889 1859

Franja horaria de atención al cliente sujeta a GMT (Greenwich Mean Time) en:

UK, Portugal, Irlanda...	GMT+0
España, Francia, Italia...	GMT+1
Ciudad de México, Colombia.	GMT - 6
Costa este USA	GMT - 5
São Paulo, Buenos Aires, Santiago de Chile.	GMT - 3

#### EDICOM GROUP

Argentina +54 (11) 5443 8050  
info\_argentina@edicomgroup.com

Brasil +55 (11) 3154 5100  
info\_brazil@edicomgroup.com

Colombia +57 (1) 795 3970  
info\_colombia@edicomgroup.com

España +34 961 366 565  
info\_spain@edicomgroup.com

France +33 (0)1 53 76 37 50  
info\_france@edicomgroup.com

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

México +52 (55) 52 12 15 66  
info\_mexico@edicomgroup.com

U.S.A. +1 212 889 1909  
info\_usa@edicomgroup.com

#### EDICOM GLOBAL

United Kingdom +44 (0) 871 277 0028

Deutschland +49 1801 000 111

België +32 (0) 78 790 052

Nederland +31 (0) 207086282

Polska +48 22 307 15 05

info\_global@edicomgroup.com

\*\*Calling only from the country associated to the phone number

\*\*Solo para llamadas desde el país indicado

\*\* Seulement pour les appels réalisés depuis le pays

\*\* Solo per chiamate dal paese indicato

\*\*Apenas para chamadas do país referenciado

#### INTERNATIONAL PHONES

Chile +56 2 2595 2823

Ecuador +593 1800 000441

Guatemala +502-23784851

Honduras 800 5041 0061\*\*

Morocco 212520426058\*\*

Peru +51 17052264

Portugal +351 707 786 678

Russia +7 (495) 463 17 01

Uruguay 000 416 205 1339\*\*



[www.edicomgroup.com](http://www.edicomgroup.com)