

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, SERVICIOS GENERALES Y NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR DE CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES.

Para efectos de lo establecido en la Resolución Miscelánea Fiscal vigente, Capítulo 2.8., Sección 2.8.2. “De los proveedores de certificación de recepción de documentos digitales”, las fichas 175/CFF “Solicitud de validación y opinión técnica para operar como proveedor de certificación de recepción de documentos digitales”, 176/CFF “Solicitud para obtener autorización para operar como proveedor de certificación de recepción de documentos digitales” y 177/CFF “Solicitud de renovación de autorización para operar como proveedor de certificación de recepción de documentos digitales”, contenidas en el Anexo 1-A de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente, a continuación se describen los requerimientos funcionales, servicios generales y niveles de servicio mínimos, los cuales constituyen un requisito y una obligación que deben cumplir los proveedores de certificación para obtener, mantener y, en su caso, renovar la autorización como proveedores de certificación de recepción de documentos digitales.

Asimismo, dentro del formato electrónico a que se refiere la fracción I de la ficha 176/CFF “Solicitud para obtener autorización para operar como proveedor de certificación de recepción de documentos digitales” del Anexo 1-A antes citada, el proveedor de certificación de recepción de documentos digitales deberá manifestar bajo protesta de decir verdad que cumplirá con los requerimientos funcionales, servicios generales y niveles de servicios mínimos previstos en el presente documento.

Requerimientos funcionales para la certificación de recepción de los documentos digitales y su consulta:

- El proveedor de certificación de recepción de documentos digitales deberá habilitar sus servicios mediante un mecanismo de comunicación de sistema a sistema, cuyas características se especifican en el Anexo 21 y el Portal del SAT, donde solo recibirá y proporcionará información del usuario conectado.
- El mecanismo de comunicación debe implementar un método de cifrado del canal de comunicación y requerir la autenticación del contribuyente mediante su e.firma expedida por el SAT.
- Debe permitir el envío de los documentos digitales por parte del contribuyente, sin restricción de tamaño de documento.
- Validar la información contenida en el documento digital, cumpliendo con la especificación técnica de los Anexos 21 y 24, así como la correspondiente a cada tipo de documento digital que se encuentre publicado en el Portal del SAT.

- Conforme al resultado de la validación prevista en el punto previo, generar el sello digital del SAT con la aceptación o rechazo e incorporar dicho sello al documento digital original.
- Entregar obligatoriamente al contribuyente emisor, de manera inmediata y hasta en un máximo de 5 minutos a partir de la conclusión del paso previo, el documento digital con el sello digital del SAT incorporado, así como documento XML del acuse y las representaciones impresas que así se requieran, usando el mecanismo de comunicación con el contribuyente.
 - Las definiciones de las representaciones impresas se publicarán para cada tipo de documento digital en el Portal de SAT.
- Enviar a través del servicio de recepción del SAT, inmediatamente y hasta un máximo de una hora a partir de que se genere el sello digital del SAT, el documento digital con el sello incluido. Debe verificar que el resultado del envío sea exitoso y en caso de error debe reenviar el documento hasta su correcta recepción dentro del plazo establecido en el Anexo 21 Rubro II inciso B último párrafo.
- Al cierre del día, enviar al SAT las cifras de control y en su caso, los documentos digitales pendientes de enviar, conforme con lo establecido en el Anexo 21 Rubro IV.
- La herramienta para consultar los documentos digitales, debe permitir a través del mecanismo de comunicación:
 - La solicitud del listado de los documentos enviados por el contribuyente por periodo, dentro de los últimos tres meses. El proveedor de certificación de recepción de documentos digitales, debe entregar un listado con los números de folio/operación de los documentos digitales recibidos.
 - Para un número de folio/operación de documento específico o para un listado de números de folio de documentos, atenderá la solicitud de descarga de uno o la combinación de los siguientes documentos:
 - El documento XML con el sello digital del SAT incorporado,
 - Archivo XML del acuse,
 - Representación impresa de contenido del documento digital enviado,
 - Representación impresa del acuse.
- Administrar el almacenamiento de las bitácoras de actividades en el aplicativo interno del proveedor de certificación de recepción de documentos digitales, las cuales deben almacenarse de forma encriptada y resguardarse por 12

meses en línea y cinco años en histórico. La descripción del contenido de las bitácoras se establece en la Matriz de Control.

- Habilitar un servicio de consulta remota de las bases de datos del sistema del proveedor de certificación de recepción de documentos digitales, para los funcionarios del SAT autorizados, a través de un mecanismo de comunicación con canal encriptado y autenticación mediante e.firma emitida por el SAT, para fines de auditoría y revisión de seguridad.
- Enviar correos electrónicos a los clientes para avisar situaciones particulares, donde se registren en bases de datos las confirmaciones que tengan disponibles de: envío, entrega y de lectura.
- El sistema debe permitir a los operadores del proveedor de certificación de recepción de documentos digitales la administración de su operación. No debe permitir la visualización de la información proporcionada por el contribuyente.

Servicios Generales para la atención de los contribuyentes:

Los proveedores de certificación de recepción de documentos digitales deben proporcionar al menos los siguientes elementos:

- Firma de un acuerdo contractual de seguridad y confidencialidad que proteja la información que proporcione el contribuyente.
- Publicar un portal, con información de los servicios que proporciona, incluyendo:
 - Información sobre su autorización.
 - Un manual y un tutorial del usuario.
 - Sección de preguntas y respuestas.
 - Información del nivel de servicio brindado en el último mes.
 - Promedio de disponibilidad.
 - Gráfica de disponibilidad por día.
 - Número de reportes recibidos.
 - Número de reportes en proceso de atención.
 - Tiempo promedio de resolución.
 - Registro de incidencias y atención hasta su resolución considerando los horarios de atención pactados con el contribuyente, el acceso a estos registros de incidencias deberá ser por medios seguros y de acceso exclusivo al contribuyente.

- Mecanismos de contacto, como el telefónico, correo electrónico, chat, etc.

Niveles de servicio mínimos que serán establecidos entre el Proveedor de Certificación de Recepción de Documentos Digitales y los usuarios.

- La recepción, consulta y entrega de los documentos digitales deberá estar disponible las 24 horas de todos los días del año, con una disponibilidad mensual de 99.3%, donde el 0.7% es el periodo de tiempo máximo en que la aplicación podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables al proveedor de certificación de recepción de documentos digitales.
 - Deben avisar al SAT con anticipación mínima de dos días.
 - La ejecución de mantenimientos no planeados por riesgos de seguridad o corrección de problemas, queda incluida en este concepto.
 - Ante el incumplimiento de este nivel de servicio se aplicará una amonestación.
- Para mejoras y mantenimiento continuo a la infraestructura y a la aplicación, el proveedor podrá planear y ejecutar ventanas de mantenimiento trimestrales, de máximo 24 horas distribuidas en ese periodo, lo anterior será notificado al contribuyente, mediante correo electrónico con 60 días de anticipación y a través de la página de Internet del proveedor, con una anticipación de por lo menos 7 días.
 - Deben avisar al SAT con anticipación mínima de 30 días a fin de identificar riesgos y documentación a cambio.
 - Ante el incumplimiento de este nivel de servicio se analizará la causa del incumplimiento para determinar si aplica una amonestación.
- Ante el incumplimiento de este nivel de servicio se aplicará una amonestación. Las solicitudes de soporte y quejas deberán ser atendidas por el proveedor en un plazo no mayor a 2 horas y resueltas en un plazo no mayor a 8 horas.
 - Ante el incumplimiento de este nivel de servicio se analizará la causa del incumplimiento para determinar si aplica una amonestación.

Consideraciones sobre la medición de la Disponibilidad del Servicio

Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo, en que un sistema realiza la función que le es propia. 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 los siguientes elementos:

- **Tiempo Total (TT):** Todos los tiempos son medidos en minutos y fracción de minuto.
- **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:

$$Disponibilidad = 100 * \left(\frac{TFO}{(TTM - TPFO)} \right)$$

La medición de la disponibilidad de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información 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.