



Certificado de Seguridad de la Información

para:

Integral Administradora de Recursos y Servicios Empresariales S. A

(INDRESE)

Que garantiza que sus procesos, tecnología e instalaciones han sido evaluados y auditados en el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información, establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria para el régimen de Factura Electrónica en Línea -FEL-.

Válido del 5/12/2023 Al 4/12/2024

Firma Autorizada



27602f81-c3c1-4124-a789-0a36d557d79e



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

AENOR has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

EDICOM CAPITAL, S.L.

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

has implemented and maintains a

Information Security Management System

for the following scope:

SPECIFIED IN ANNEX TO THE CERTIFICATE

which fulfills the requirements of the following standard

ISO/IEC 27001:2013

First issued on: **2009-07-29** Last issued: **2022-09-30** Validity date: **2024-07-29**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: ES-SI-0033/2009



Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Rafael GARCÍA MEIRO
Chief Executive Officer

AENOR
Confia

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

Annex to IQNet Certificate Number ES-SI-0033/2009 EDICOM CAPITAL, S.L.

Activities within the scope of IQNet Certificate EDICOM CAPITAL, S.L. Number ES-SI-0033/2009 include the following:

The Information systems that support the Process management required for the installation and operation of trusted services in Cloud mode: Issuance, renewal, revocation and validation of digital certificates. Creation, verification and validation of electronic signatures, electronic seals and electronic time stamps. Preservation of documents, signatures, electronic seals and certificates for these services. CFDi (Comprobante Fiscal Digital por Internet or Digital Tax Receipt via Internet) certification services. PCRDD (Proveedor de Certificación de Recepción de Documentos Digitales or Provider for the Reception of Digital Documents) services. TLA (Servicio de Digitalización de Documentos en Soporte Físico según la modalidad de Tercero Legalmente Autorizado or Document Digitalization Service in Physical Support according to the Legally Authorized Third Party mode) Electronic invoicing and VAT Compliance (AL-ALBANIA, SA-KSA, AR-AFIP, BJ-EMCF, BO-SIN, BR-SEFAZ/NFSE, CH-SII, CN-GTS, CO-DIAN/ONAC, KR-NTS, CR-DGT, HR-MOJE, DO-DGII, EC-SRI, EG-ETA, ES-FACTURAE, ES-SII, FR FDEMAT/CHORUS, PH-EIS, GB-MTD, GR-MYDATA, **GT-SATGT**, HU-NAVRTIR, IN-GST, ID DJP, IT-FATTURAPA, **MX-SAT**, PA-DGIPA, PE-SUNAT/OSE, PT-SAFT/FEAP, **PA-DGIPA**, PY SET, TW-MOF, TR-GIB, y UY-DGI) **EDI services**, certified electronic delivery and portals. According to the current statement of applicability (SOA) to the issued data of the certificate.

First issued on: **2009-07-29** Last issued: **2022-09-30** Validity date: **2024-07-29**

This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Rafael GARCÍA MEIRO
Chief Executive Officer

AENOR
Confia

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

Annex to IQNet Certificate Number ES-SI-0033/2009
EDICOM CAPITAL, S.L.

EDICOM CAPITAL, S.L.
 CL. CHARLES ROBERT DARWIN, 8-10 - PQ. TECNOLÓGICO.
 46980 - PATERNA
 (VALENCIA)

EDICOM SAS
 Oficinas 1101 - 1102 Edificio Paralelo 108. 111111.
 BOGOTÁ DC
 Colombia

First issued on: **2009-07-29** Last issued: **2022-09-30** Validity date: **2024-07-29**

This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



Alex Stoichitoiu
 President of IQNet

Rafael GARCÍA MEIRO
 Chief Executive Officer

AENOR
 Confia

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic
 Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi
 Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway
 NSAI Ireland NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
 SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
 IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

EDICOM, SERVICE LEVEL AGREEMENT

Términos y Condiciones

www.edicomgroup.com

EDICOM se compromete con sus clientes a cumplir con tres variables fundamentales que garantizan la calidad del servicio.

1 DISPONIBILIDAD de la Plataforma e-Commerce de EDICOM

La Plataforma e-Commerce de EDICOM deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, entendiéndose por disponibilidad la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez o ritmo al que posteriormente éste sea prestado. Esta disponibilidad se mide mensualmente.

En ningún caso este porcentaje de disponibilidad, podrá ser inferior a un **99,9%**.

Conceptos

Porcentaje de disponibilidad:

La disponibilidad se calcula mensualmente restando al tiempo total (100%) los porcentajes de tiempo de inactividad que se hubieran producido en dicho período.

Tiempo de inactividad:

Es la suma en minutos de todos los períodos en los que el servicio no ha estado disponible y cuya duración haya sido superior a 5 minutos.

Tiempos de mantenimiento del sistema:

EDICOM se reserva hasta un máximo de 8 horas mensuales fuera del horario primario. Este tiempo quedará excluido a efectos de los cálculos de nivel de servicio. Estos mantenimientos serán anunciados en la web con suficiente antelación.

Horario primario:

Todo el período quedando excluidos los domingos desde las 05:00 UTC a las 15:00 UTC.

$$\text{Disponibilidad del servicio en horario primario (mensual)} = \frac{\sum^n [(Tosp)]}{n * Tosm}$$

- Tosp: Tiempo diario total operativo del servicio en horario primario, considerado en minutos
- Tosm: Tiempo diario operativo máximo en horario primario, considerado en minutos
- n: Días del mes

2 DISPONIBILIDAD y Tiempos de Respuesta del Centro de Atención a Clientes

NIVELES DE SERVICIO	Disponibilidad	Tiempo de Respuesta
Servicio de Mantenimiento ESTÁNDAR	Se presta en horario de 9:00 a 18:00 en días laborables.	30 MINUTOS MÁXIMO
Servicio de Mantenimiento PREFERENTE	Se presta en horario de 9:00 a 18:00 en días laborables.	15 MINUTOS MÁXIMO
Servicio de Mantenimiento de ALTA DISPONIBILIDAD	Se presta de 00:00 a 24:00h. de Lunes a Domingo y festivos.	15 MINUTOS MÁXIMO

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

Nuestro compromiso es atender el **99,5%** de las incidencias dentro de los Tiempos de Respuesta comprometidos

Condiciones de prestación del servicio de soporte

El servicio de soporte al cliente incluye la resolución de incidencias sobre todos los elementos alojados en la plataforma de EDICOM necesarios para la prestación del servicio, o sobre aquellos otros facilitados por EDICOM que el cliente pudiera tener instalados localmente.

EDICOM ofrece la posibilidad de gestión remota de los equipos (Telemantenimiento) sin ningún tipo de cargo adicional, siempre y cuando el cliente habilite los accesos y permisos oportunos.

Para efectos del cómputo y medición del servicio el procedimiento exige la apertura de una incidencia a partir del conocimiento de la misma, ya sea por aviso del cliente vía telefónica o por los procedimientos de supervisión que gestionan el servicio.

Disponibilidad y Tiempo de Respuesta

EDICOM dispone de tres niveles de servicio en cuanto a disponibilidad y tiempos de respuesta, que ofrece a sus clientes en función de sus necesidades concretas.

Por disponibilidad del servicio de soporte, se entiende el periodo de tiempo operativo en el que se presta el servicio a los clientes según la modalidad contratada y durante el que se computa el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución.

Se entiende por tiempo de respuesta como el periodo de tiempo que pasa desde que el cliente nos transmite una incidencia hasta que empieza a ser tratada por un técnico cualificado.

3 TIEMPO máximo de Resolución de Incidencias

Compromiso de calidad del servicio

Para la obtención del nivel de servicio relativo al tiempo de resolución de las solicitudes de soporte nos apoyamos en la siguiente tabla:

Nuestro compromiso de Calidad para el Tiempo de Resolución de Incidencias se establece en el **99,5%**

Tipo Incidencia	Servicio de Mantenimiento ESTÁNDAR	Servicio de Mantenimiento PREFERENTE	Servicio de Mantenimiento ALTA DISPONIBILIDAD
C1	<= 4 horas	<= 2 horas	<= 2 horas
C2	<= 6 horas	<= 4 horas	<= 4 horas
C3	<= 24 horas	<= 24 horas	<= 24 horas

$$\text{Calidad del Servicio (mensual)} = \frac{\sum_{i=1}^n [(\overline{IncC1})] + \sum_{i=1}^n [(\overline{IncC2})] + \sum_{i=1}^n [(\overline{IncC3})]}{\text{TotInc}}$$

TincC1

Número de incidencias C1 resueltas dentro de parámetros establecidos.

TincC2

Número de incidencias C2 resueltas dentro de parámetros establecidos.

TincC3

Número de incidencias C3 resueltas dentro de parámetros establecidos.

TotInc

Número total de incidencias resueltas.

Procedimiento de registro y atención de incidencias

Se define el tiempo de resolución de incidencias como el tiempo que transcurre desde que el cliente comunica una incidencia al área de soporte hasta el momento de su resolución, descontando las franjas horarias que quedan fuera del horario laboral, y los tiempos que no dependen estrictamente de EDICOM.

Entendemos que una incidencia está resuelta cuando se toman las medidas oportunas para solucionar el problema por parte de EDICOM o bien se transmite al cliente las instrucciones precisas para su solución, quedando el problema definitivamente resuelto.

Si por causas ajenas al servicio o a los aplicativos de EDICOM se derivan incidencias de mal funcionamiento o bien se influye en el retraso de resolución de una incidencia, EDICOM reportará las causas al cliente para su resolución (por ejemplo por causas imputables al cliente o por terceras partes implicadas, Redes de Valor Añadido (VANs), establecimiento de pasarelas, etc.), quedando este tiempo excluido del periodo de cómputo a efectos estadísticos.

El cliente está obligado a facilitar el acceso a sus dependencias al personal designado por EDICOM para la resolución de incidencias cuando así se requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.

Quedan excluidas del cálculo las interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor (p.e., desastres naturales).

Clasificación de Incidencias

Todas las solicitudes de soporte que se reciben en EDICOM se califican en tres tipos en función de su naturaleza y criticidad:

C1 - Incidencias de Criticidad 1

Incidencias de gran impacto para un cliente o grupo de clientes. Afectan a la operativa habitual del cliente imposibilitándola, o comprometiéndola gravemente por fallos en el servicio, o en los aplicativos proporcionados directamente por EDICOM.

C2 - Incidencias de Criticidad 2

Incidencias de impacto medio para un cliente o grupo de clientes. Se consideran dentro de este tipo, aquellas incidencias en las que la operación habitual del cliente se pudiera ver comprometida parcialmente o afectara a un flujo no urgente de su operación por algún fallo en la parametrización de su entorno, en el servicio o en los aplicativos proporcionados directamente por EDICOM.

C3 - Incidencias de Criticidad 3

Incidencias no urgentes de impacto bajo que afectan a un cliente o grupo de clientes. No comprometen la operativa habitual, se incluyen en este grupo las solicitudes a soporte por dudas, consultas, modificaciones en la configuración de sus aplicaciones, etc.

Análisis de la causa raíz del problema (Root Cause Analysis)

EDICOM se compromete a identificar la causa raíz de los problemas para garantizar que no se vuelvan a producir en el futuro y emitir como resultado un informe de las acciones correctivas y preventivas a realizar en un plazo no superior a 5 días desde que ocurrió el incidente.

Indeminización

En caso de incumplimiento de los parámetros comprometidos en el SLA, ya sea en el Nivel de Disponibilidad de la plataforma, en la Resolución de incidencias o en el servicio de soporte, el cliente tendrá derecho a un descuento porcentual en su próxima factura equivalente al porcentaje de desviación respecto del comprometido.

En caso de incumplimiento de varios parámetros, las desviaciones serán acumulativas hasta el límite de compensar la totalidad del importe facturado. La indemnización se aplicará únicamente al servicio/s afectado/s por el incumplimiento.

Actualización de Versiones

EDICOM se compromete a actualizar los productos con la normativa EAN.UCC, en cualquiera de sus estándares XML/EDIFACT vigente en cada momento, especialmente en lo relativo a las especificaciones sintácticas y semánticas.

Cuando se trate de productos destinados a operar con normativas EANCOM se actualizarán además de forma gratuita todos los mensajes que publique dicha organización a petición del cliente. La carga o soporte de nuevos mensajes no afecta a la realización de los nuevos mapas que correrán a cargo del cliente.

EDICOM suministrará sin coste las nuevas versiones de productos que en cada momento se desarrollen y que resulten equivalentes o sustitutivas a los productos instalados.

El cliente se obliga a actualizar su instalación con las nuevas versiones suministradas en cada momento por el Servicio Técnico. EDICOM dejará de dar soporte a las versiones obsoletas 6 meses después de haber puesto en circulación una nueva.

Backup y Recuperación de Datos

EDICOM realiza copias diarias, semanales, mensuales y anuales de todos los datos de los servicios que presta. Las copias diarias se sobrescriben semanalmente, las copias semanales se sobrescriben mensualmente, las copias mensuales se sobrescriben anualmente, las copias anuales se guardan un mínimo de 10 años.

EDICOM cumple con las medidas de seguridad acordes a la legislación vigente en materia de protección de datos personales según se especifica en su documento de seguridad y todos los backups están cifrados.

El usuario puede recuperar sus datos de una copia de seguridad según la política de backup descrita anteriormente y de acuerdo a las condiciones comerciales pactadas en cada momento.

Seguridad

EDICOM se compromete a mantener las medidas de seguridad lógicas y físicas necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio en sus instalaciones, y a estar alineado con los estándares de seguridad vigentes en cada momento como por ejemplo ISO27001.



En vigor desde Abril de 2014

www.edicomgroup.com

ESPAÑA

info_spain@edicomgroup.com
 Phone | +34 96 136 65 65
 |902 119 228

MÉXICO

info_mexico@edicomgroup.com
 Phone | +52 55 52 12 15 66

FRANCIA

info_france@edicomgroup.com
 Phone | +33 (0) 820 360 330

BRASIL

info_brazil@edicomgroup.com
 Phone | +55 (11) 3154-5100

ITALIA

info_italy@edicomgroup.com
 Phone | +39 02 0064 0402

ARGENTINA

info_argentina@edicomgroup.com
 info_chile@edicomgroup.com
 Phone | +54 (11) 5443 8050

USA

info_usa@edicomgroup.com
 Phone | +1 212 889 1909

COLOMBIA

info_colombia@edicomgroup.com
 Phone | +51 (1) 795 3970



www.indrese.com

Accredited Partner
 Central America
 Certificador FEL autorización SAT

Teléfonos:

(502) 2296-4545, (502) 2220-0025
 (502) 3211-2147

Edificio Aristos Reforma
 Av. Reforma 7-62 Zona 9
 Oficina 110 – Guatemala

www.indrese.net
 info@indrese.com