



## 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 5/12/2024 Al 4/12/2025

Firma Autorizada



ce5d1d9c-cf1a-417f-a873-35c106a3102f



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](http://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](http://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](http://www.iqnet-certification.com)

## 1. Disponibilidad de la plataforma 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.

#### Mantenimientos programados

Las tareas de mantenimiento de la plataforma EDICOM se programarán los domingos desde las 05:00 UTC a las 15:00 UTC, hasta un máximo de 8 horas mensuales.

$$\text{Disponibilidad del servicio (mensual)} = \frac{\sum_{1}^{n} [(Tosp)]}{n * Tosm}$$

- **Tosp:** Tiempo diario total operativo del servicio, excluyendo mantenimientos programados.
- **Tosm:** Tiempo diario operativo considerado en minutos.
- **n:** Días del mes

*\*Puntualmente, por condicionantes legales y para países concretos, EDICOM podrá requerir de terceros para la prestación del "servicio de última milla" (generalmente la comunicación con la administración), lo que podrá suponer diferencias en disponibilidad del servicio comprometido en virtud del SLA de estas terceras partes.*

## 2. Disponibilidad y Tiempos de Respuesta del Centro de Atención a Clientes

| Nivel de Servicio   | Tiempo Máximo de Respuesta | Disponibilidad  | Franja horaria de atención al cliente sujeta a GMT (Greenwich Mean Time) en:  |
|---------------------|----------------------------|---|---|
| ESTÁNDAR            | 30 MINUTOS *               | <b>De 09:00 a 18:00 hrs.</b><br>*Malasia de 08:00 a 17:00 hrs.<br><b>De lunes a viernes</b> | Costa Oeste USA GMT-7<br>Ciudad de México, Colombia GMT-6<br>Costa Este USA GMT-5<br>São Paulo, Buenos Aires, Santiago de Chile GMT-3<br>UK, Portugal, Irlanda... GMT+0<br>España, Francia, Italia... GMT+1 |
| PREFERENTE          | 15 MINUTOS*                | Egipto, Arabia Saudí e Israel<br>De domingo a jueves  | Egipto GMT +2<br>Arabia Saudí, Israel, Jordania GMT +3<br>Malasia GMT +8  |
| ALTA DISPONIBILIDAD | 15 MINUTOS *               | <b>De 00:00 a 24:00 hrs.</b><br><b>De Lunes a Domingo</b>                                   |   |

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 (Tele mantenimiento) 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 por cualquiera de los métodos habilitados o por los procedimientos de supervisión que gestionan el servicio.

### Disponibilidad y tiempos 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.

*\*Puntualmente, por condicionantes legales y para países concretos, EDICOM podrá requerir de terceros para la prestación del "servicio de última milla" (generalmente la comunicación con la administración), lo que podría suponer diferencias en disponibilidad del servicio comprometido en virtud del SLA de estas terceras partes.*

## 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 Mantenimiento Estándar | Servicio Mantenimiento Preferente | Servicio Mantenimiento Alta Disponibilidad |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|--|
| C1              | ≤4 horas                        | ≤2 horas                          | ≤2 horas                                   |
| C2              | ≤6 horas                        | ≤4 horas                          | ≤4 horas                                   |
| C3              | ≤24 horas                       | ≤24 horas                         | ≤24 horas                                  |

$$\text{Calidad del Servicio (mensual)} = \frac{\sum_{1-n} [(TincC1)] + \sum_{1-n} [(TincC2)] + \sum_{1-n} [(TincC3)]}{\text{TotInc}}$$

#### 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.

\*Puntualmente, por condicionantes legales y para países concretos, EDICOM podrá requerir de terceros para la prestación del "servicio de última milla" (generalmente la comunicación con la administración), lo que podría suponer diferencias en disponibilidad del servicio comprometido en virtud del SLA de estas terceras partes.

## 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.



## 4. Indemnización

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.

## 6. Backup y Recuperación de Datos

EDICOM realiza copias online de todos los datos de los servicios que presta, pero sólo de aquellos que se encuentran dentro del periodo de vigencia requerido para el normal funcionamiento de la aplicaciones o que el cliente haya confiado expresamente para su custodia.

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. El usuario puede recuperar sus datos según la política de almacenamiento descrita anteriormente y de acuerdo a las condiciones comerciales vigentes en cada momento.

## 5. Actualización de Versiones

Para que la plataforma Cloud de EDICOM pueda cumplir con los estándares de seguridad y calidad exigibles, el cliente se obliga a actualizar los componentes de su propia infraestructura que interactúan con la plataforma en el plazo máximo de 6 meses desde la notificación fehaciente.

Los componentes que deberá mantener actualizados el cliente normalmente serán: (1) Navegador web para interactuar con la parte Front-End, por cuestiones de seguridad en las comunicaciones y de compatibilidad en la funcionalidad de las nuevas versiones de la plataforma, y (2) Conector de envío/recepción utilizado para la integración, por cuestiones de seguridad.

## 7. 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 ( ISO27001 o equivalente ).

[ISO 27001 Information Security | IQNET](#)

[ISO 20000 Service Management | IQNET](#)

ISAE 3402

TIER II Design

[Certificaciones EDICOM](#)

## Contact EDICOM

Argentina +54 (11) 5443-8050  
Brasil +55 (11) 3154 5100  
Colombia +57 (1) 795 3970

España +34 961 366 565  
France +33 (0)1 53 76 37 50  
Italia +39 02 0064 0402

México +52 (55) 52 12 15 66  
U.S.A. +1 212 889 1909  
[International Phones](#)