

CLIENTE SERVICIO LOCAL

El presente instrumento da cuenta de las condiciones para la contratación del servicio Local otorgado por SASCO SpA.

Definiciones

1. **Aplicación Web LibreDTE:** es el contenedor principal para el software web completo de LibreDTE, está formado por la aplicación web (que incluye utilidades y herramientas de certificación principalmente), más otras funcionalidades necesarias para que la aplicación funcione. Además, del módulo Dte (libredte-modulo-Dte) y la biblioteca de LibreDTE en PHP (libredte-lib). Adicionalmente, la base de la aplicación (denominado también framework) es SowerPHP que a su vez está formado por una base y 2 extensiones (sowerphp, sowerphp-extension-general y sowerphp-extension-app).
2. **Certificación:** procedimiento de validación del contribuyente ante el Servicio de Impuestos Internos para ser autorizado a la emisión de documentos tributarios electrónicos (DTE) con software de mercado.
3. **Ciente:** son aquellos usuarios o contribuyentes, personas naturales o jurídicas, que en general que realizan un pago a SASCO SpA por algún tipo de servicio. Este servicio puede ser un sólo pago esporádico o mensual, también puede estar dado por el uso de la aplicación oficial en www.libredte.cl (Clientes con Servicio Plus) o, bien en una instalación local (Cliente con Servicio Local).
4. **Comunidad de LibreDTE:** aquellos usuarios que siendo o no clientes de SASCO SpA son partes de alguna forma en el proyecto LibreDTE, ya sea, y no exclusivamente, porque utilizan el software, hacen uso de la documentación o participan en los foros.
5. **Contribuyente:** persona natural o jurídica que soporta la carga de un impuesto específico.
6. **Fork:** corresponde a la bifurcación o ramificación de un proyecto de software en un repositorio, es similar a una copia del Proyecto con la ventaja que el Proyecto que ha sido bifurcado queda asociado al original, permitiendo hacer seguimiento a los cambios entre proyectos y poder unir partes a futuro.

7. **Proyecto LibreDTE:** Es un proyecto formado por varios softwares cuyo repositorio oficial se encuentra en <https://github.com/LibreDTE>. Este proyecto contiene softwares de visibilidad pública y otros de visibilidad privada.
8. **Usuario:** se refiere al usuario final que hace uso de alguno de los proyectos de LibreDTE, principalmente, de la aplicación web LibreDTE, se encuentre o no registrado para realizar gestiones en su interior. Se entiende que es parte de la Comunidad LibreDTE.
9. **Versión liberada o comunidad:** corresponde a los softwares que han sido liberados bajo alguna licencia de software libre. En general se denomina versión comunidad a la aplicación web, por ser el proyecto principal, pero el término aplica a cualquier proyecto liberado. La versión comunidad debe ser usada de acuerdo a las condiciones que se indicará en el presente instrumento.

Cláusula primera: Descripción del servicio.

Los servicios en modalidad local que presta SASCO SpA consisten en la instalación de la Aplicación Web de LibreDTE versión comunidad en los servidores del Cliente, además, del soporte frente a problemas, mejoras y nuevas versiones que sean liberadas a la Comunidad LibreDTE.

SASCO SpA declara que es titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los proyectos LibreDTE de acuerdo a lo indicado en los términos y condiciones que se encuentran en el siguiente link: <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos>

Cláusula segunda: Requerimiento al Cliente para acceder al servicio local.

Para acceder al servicio Local prestado por SASCO SpA, el Cliente deberá permitir a funcionarios debidamente autorizados por SASCO SpA:

- a) Acceder remotamente al servidor del Cliente y permitir que SASCO SpA instale la Aplicación Web para facturación electrónica, junto a otros requerimientos, en los servidores del Cliente.
- b) Certificar al cliente como contribuyente, permitiendo dejar operativa la Aplicación Web en modo certificación.

Asimismo, SASCO SpA se obliga a otorgar soporte paralelo al Cliente para que exista una adecuada integración con los servicios web en la Aplicación Web LibreDTE, si procediera.

Cláusula tercera: Del Proyecto LibreDTE.

Para la prestación de los servicios por SASCO SpA antes descritos, se requiere la instalación de 3 proyectos de LibreDTE en los servidores del Cliente. Se instalarán en consideración de las últimas versiones liberadas, las cuales pueden ser verificadas en cada repositorio público de los proyectos que conforman LibreDTE en <https://github.com/LibreDTE>.

El Cliente se obliga a respetar lo indicado en la cláusula sobre autoría de los términos y condiciones de uso disponible en <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos>.

Cláusula cuarta: Del servicio Instalación Aplicación Web LibreDTE.

La instalación de la Aplicación Web LibreDTE tiene el costo base y neto de 35 UF. El precio debe ser pagado íntegramente antes de la prestación de los servicios.

El servicio de instalación contempla: habilitación, soporte y certificación de los documentos tributarios electrónicos correspondiente al set básico, es decir, factura afecta, nota de crédito y nota de débito. Además, de la instalación de la Aplicación Web LibreDTE en el servidor del Cliente y la puesta en marcha, es decir, que se encuentre certificado ante el SII, dejándolo en un ambiente de certificación o producción, si estuviese certificado.

Por ende, contempla los siguientes servicios detallados:

- a) Instalación de la Aplicación Web LibreDTE en las dependencias del Cliente. El servidor o máquina, ya sea real o virtual, debe ser exclusivamente para LibreDTE, es decir, que no se comparta con otros servicios.
- b) Configuración del servidor web para uso del aplicativo.
- c) Instalación de la última versión "comunidad" de la Aplicación Web de LibreDTE.
- d) Configuración inicial de la Aplicación Web.
- e) Creación de cuenta administrador.
- f) Capacitación del uso de la Aplicación Web mediante videos tutoriales.
- g) Diseño y desarrollo de servicios web genéricos y sencillos, asociados de manera directa a la emisión de DTE.
- h) Soporte para la integración usando los servicios web.

Los puntos g) y h) antes descritos, excepcionalmente, podrán hacer variar el valor de los servicios indicados previamente, dependiendo del grado de dificultad y características particulares del Cliente. En dicho caso, se presentará una cotización al Cliente para que sea aceptada.

El servicio se presta de manera remota mediante sistema de tickets. Para mayor información favor acceder al siguiente link <https://soporte.sasco.cl>

El servicio no incluye por parte de SASCO SpA ninguno de los puntos sobre requerimientos técnicos. El costo por ellos deberá ser asumido exclusivamente por el Cliente.

No existe modificación al código fuente u objeto de la Aplicación Web LibreDTE que se instala. Si es posible hacer uso de una extensión para generar cambios específicos en el sistema. Para más información al respecto, favor acceder al siguiente enlace <https://github.com/LibreDTE/libredte-webapp-ejemplos-extensiones>.

Cláusula quinta: De los requerimientos técnicos para instalación Aplicación Web LibreDTE.

El Cliente se obliga a cumplir con los requerimientos técnicos que se indicarán a continuación para la instalación de la Aplicación Web LibreDTE, a saber:

- a. Máquina real o virtual dedicada a LibreDTE con doble núcleo, 2 GB de RAM y 50 GB de disco.
- b. Sistema operativo Debian GNU/Linux de 64 bits versión 9 instalado en la máquina.
- c. Acceso a Internet desde el servidor, tanto puerto 80/TCP como 443/TCP.
- d. DNS configurado y con acceso SSH, HTTP y HTTPS desde el exterior del servidor.
- e. Certificado SSL válido para el dominio que se usará para acceder a la Aplicación Web LibreDTE.
- f. Firma electrónica simple del representante legal o usuario administrador ante el SII, es decir, quien desea usar la puesta en marcha de la Aplicación Web LibreDTE.

Cláusula sexta: De la certificación.

El proceso de certificación para el set de documentos tributario electrónicos básicos se encuentra incluido en el valor indicado en la cláusula cuarta del presente instrumento. En caso que el Cliente requiera la habilitación de otros documentos diversos a los previamente indicados, deberá comunicarse al correo soporte@sasco.cl para solicitar una cotización.

Cláusula séptima: De la terminación de los servicios de instalación de la Aplicación Web LibreDTE.

Los servicios se tendrán por finalizados una vez que el Cliente se encuentre certificado y con la capacidad de dar “cumplimiento” a la emisión de documentos tributarios electrónicos.

El plazo máximo para la prestación de los servicios es de 1 mes desde el pago del precio indicado en la cláusula cuarta del presente instrumento.

Cláusula octava: Soporte mensual instancia a Aplicación web LibreDTE.

Una vez instalada la Aplicación Web LibreDTE o bien, transcurrido el plazo indicado en la cláusula precedente (lo que ocurra primero), el Cliente podrá optar a la contratación del servicio soporte mensual instancia. El valor base y neto del servicio es de 5 UF mensuales e incluye el soporte para el set básico (factura afecta, nota de crédito y nota de débito). Cualquier costo adicional deberá ser consultado directamente con SASCO SpA a través del correo soporte@sasco.cl

Las fechas de vencimiento serán los días 5 de cada mes. La facturación tendrá en cuenta el valor de la UF del mes en curso en que se realice.

El servicio de soporte mensual instancia terminará automáticamente cuando el Cliente no realice el pago de la mensualidad correspondiente.

Cláusula novena: Servicios incluidos en Soporte mensual instancia.

El Soporte mensual instancia a la Aplicación Web LibreDTE incluye:

1. Desbloquear funcionalidades en la Aplicación Web exclusivas para clientes de pago.
2. Actualización de la Aplicación Web LibreDTE, es decir, framework, extensiones, biblioteca, módulo y aplicativo web.
3. Incorporación de aquellas funcionalidades de la Aplicación Web que fuesen liberadas (versión comunidad).
4. Soporte en el uso de la Aplicación Web LibreDTE mediante videos tutoriales.
5. Correcciones de errores o problemas de seguridad que impacten directamente a la Aplicación Web LibreDTE.

6. Disponibilidad de SASCO SpA para dar respuesta ante incidentes no previstos y que impidan la emisión de documentos tributarios electrónicos a través de la Aplicación Web LibreDTE.

En caso de solicitar nuevas funcionalidades estándares, el Cliente que haya contratado el soporte mensual instancia tendrá preferencia a las solicitudes que realice la comunidad LibreDTE. Para estos efectos, preferencia significa que SASCO SpA las tendrá en consideración sobre aquellas que se encuentren solicitadas por la comunidad LibreDTE, pero en caso alguno significa una obligación de desarrollarlas.

Cláusula décima: Soporte incluido en los servicios de Soporte mensual instancia.

SASCO SpA realizará el soporte de manera mensual, siempre y cuando el Cliente haya realizado el respectivo pago del monto indicado en la cláusula octava del presente instrumento. Con todo, solo realizará el soporte en aquellas Aplicaciones que estén actualizadas y funcionando.

SASCO SpA realizará el monitoreo del funcionamiento de la Aplicación Web LibreDTE y el servidor en que se ejecutan los proyectos indicados en la cláusula tercera del presente instrumento. Este análisis tiene por finalidad detectar problemas en tiempo, forma y notificar a los responsables con cuenta de administrador sobre las posibles fallas de conexión, requerimientos de ampliación de disco duro o memoria RAM.

Asimismo, el Cliente podrá configurar cuentas de correos asociadas a la Aplicación Web LibreDTE para recibir “estados críticos de servicios” o posibles “caídas” del servidor en tiempo real. Sin embargo, aquellos puntos que tengan una relación directa con la máquina tales como hardware o VPS será de responsabilidad del Cliente Local realizar las soluciones.

En caso alguno SASCO SpA interceptará o analizará el contenido de las comunicaciones que realice el Cliente con terceros. El Cliente Local es responsable de toda la información ingresada en la Aplicación Web, como asimismo, de cualquier contenido comunicado a terceros y protegido o protegible por normas sobre leyes de propiedad intelectual e industrial o cualquier otra normativa relacionada.

En caso de requerir soporte para determinados eventos, deberá ser cotizado separadamente, como, asimismo, cualquier otro servicio no contemplado en el presente instrumento.

Cláusula décima primero: Acuerdo de Nivel de Servicio para Soporte instancia Aplicación Web LibreDTE.

SASCO SpA se compromete a otorgar el siguiente nivel de servicio para aquellos Clientes que hayan contratado el servicio soporte instancia:

Soporte ante eventos normales	Soporte ante emergencias
Considera la respuesta de todos los puntos indicados en las letras 1, 2, 3 y 4 de la cláusula novena. El tiempo de respuesta es entre 1 a 2 días hábiles desde la notificación del reclamo y dependiendo del tipo de problema que se presente.	Para efectos del presente instrumento, emergencias se entenderá como aquellas situaciones en que no es posible emitir documentos tributarios electrónicos debido a fallas o errores de Aplicación Web LibreDTE y que no se produzcan por manipulación de la Aplicación por el Cliente. El tiempo de solución dependerá del tipo de problema.

Este servicio se presentará de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a. El soporte se presta de manera remota, es decir, mediante sistema de tickets, accediendo al siguiente enlace <https://soporte.sasco.cl/open.php> o enviando un correo a soporte@sasco.cl El soporte se limita al funcionamiento de la Aplicación Web LibreDTE, no para los usuarios de ésta.
- b. No se interviene el código fuente u objeto de la Aplicación Web LibreDTE.
- c. El soporte solo incluye al set de documentos tributarios electrónicos básico. En caso de tener documentos adicionales, se debe acordar directamente con SASCO SpA el valor del soporte mensual instancia.
- d. No está incluido en el soporte mensual instancia el caso de cambio del servidor del Cliente por daño, por ejemplo. En dicho caso se deberá cotizar dicha reinstalación de forma adicional al valor mensual.
- e. No incluye respaldo de la Aplicación Web ni bases de datos. Será responsabilidad del Cliente realizar los respaldos en sus servidores locales o virtuales.
- f. No incluye horas de desarrollo por concepto de integración o funcionalidades específicas de acuerdo a las características del rubro de la empresa del Cliente.
- g. En caso que los videos tutoriales fuesen insuficiente para un adecuado soporte al Cliente, SASCO SpA se compromete a realizar nuevos videos tutoriales.

Cláusula décima segunda: Modificación a los códigos de la Aplicación Web LibreDTE por el Cliente.

En caso que el Cliente realice o haya realizado cualquier tipo de modificación a la Aplicación Web LibreDTE instalada en su servidor, se perderá automáticamente cualquier tipo de actualización del aplicativo. En dicho supuesto, será responsabilidad del Cliente tener todas sus modificaciones o adaptaciones en un *fork* del Proyecto LibreDTE e instalar y actualizar la Aplicación desde dichos *fork*.

Será responsabilidad del Cliente mantener la compatibilidad entre la rama oficial del Proyecto LibreDTE y su *fork*. Asimismo, será responsabilidad del Cliente cumplir con lo indicado en la respectiva Licencia GNU, debiendo compartir los cambios a los códigos del programa computacional respectivo del proyecto de LibreDTE y, cumplir a cabalidad los términos y condiciones del Proyecto LibreDTE que se encuentran disponibles en <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos>

Sin ser obligación, se recomienda al Cliente realizar las modificaciones en una extensión del software y no directamente en el proyecto LibreDTE. Más información sobre esto en <https://github.com/LibreDTE/libredte-webapp-ejemplos-extensiones>. Al hacer modificaciones en una extensión no se pierde el servicio de actualización. Sin embargo, cualquier problema derivado por la creación de la extensión será de directa responsabilidad del Cliente, no asumiendo ningún grado de responsabilidad SASCO SpA.

Cláusula décima tercera: Prestación de servicios por el Cliente a terceros en base a la Aplicación Web LibreDTE.

En caso que el Cliente preste servicios a terceros a través de la Aplicación Web LibreDTE, éste deberá otorgar soporte a sus propios clientes. En caso de requerir soporte a ellos a través de SASCO SpA, favor comunicarse a soporte@sasco.cl para que realice una cotización al respecto.

Siempre el Cliente deberá indicar que el Proyecto LibreDTE y por ende, la Aplicación Web LibreDTE, es de autoría de SASCO SpA, de acuerdo a lo indicado en los términos y condiciones de uso disponible en <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos>. Si omitiera cualquier aviso legal al respecto, SASCO SpA podrá iniciar las acciones legales pertinentes.

Cláusula décima cuarta: Suspensión del servicio Soporte Mensual instancia a Aplicación Web LibreDTE.

En el caso de no pago de la mensualidad indicada en la cláusula octava, SASCO SpA podrá suspender los servicios de soporte previamente indicados.

Para la restauración de los servicios, el Cliente podrá:

- a) En caso de tener la Aplicación Web LibreDTE actualizada, pagar el valor previamente indicado en el mes en curso.
- b) En caso de tener la Aplicación Web LibreDTE desactualizada, pagar el valor de los meses que estuvo sin soporte para la restauración del servicio de soporte mensual.
- c) En caso de tener la Aplicación Web LibreDTE desactualizada y no desear pagar el soporte retroactivo, deberá entregar la Aplicación actualizada y sin problemas, además de pagar el valor previamente indicado en el mes en curso.

Cláusula décima quinta: Del Soporte mensual a usuarios de Aplicación Web LibreDTE.

Este servicio solo se otorga a los usuarios del Cliente que se encuentren como Contribuyentes registrados en la Aplicación Web LibreDTE. El valor neto de los servicios es de 2 UF mensual por Contribuyente registrado en la Aplicación Web LibreDTE, debiendo el Cliente haber contratado previamente el servicio de soporte mensual instancia de la Aplicación Web LibreDTE. En caso de no pago de la mensualidad correspondiente, se suspenderá automáticamente el soporte descrito en este acápite.

Este servicio consiste en la respuesta personalizada en caso de consultas o problemas en el uso de la Aplicación Web LibreDTE por usuarios del Cliente. Además, se entrega asistencia de acuerdo a la documentación disponible, para que el usuario pueda realizar la integración de sus propios sistemas a la Aplicación LibreDTE.

El servicio puede ser entregado directamente el usuario de la Aplicación Web o a través del Cliente que contrató los servicios previamente indicados. Será de exclusiva responsabilidad del usuario o Cliente, respectivamente, proporcionar toda la información solicitada por el equipo de soporte de SASCO SpA.

En este soporte se excluye expresamente aquellas acciones que deba realizar el Contribuyente de manera personal en su cuenta, tales como: emisión de documento, verificación de estados, anulación de documentos, procesamiento de intercambios, envío de libros de compra y venta, contabilidad, etc.

Cláusula décima sexta: Nuevas funcionalidades.

El Cliente podrá solicitar nuevas funcionalidades las que serán evaluadas por SASCO SpA. Aquellos servicios que sean genéricos, serán sin costo para el Cliente. Además, en los casos que SASCO SpA agregue nuevos servicios a la Aplicación Web LibreDTE, podrán ser liberados al Cliente.

El tiempo, forma y costos asociados de los servicios de desarrollo serán cotizados separadamente por SASCO SpA al Cliente, si procede.

Cláusula décima séptima: Aspectos generales.

Los valores pagados por el Cliente por cualquiera de los servicios indicados en el presente instrumento no son reembolsables, aunque el Cliente no haya utilizado los servicios objeto de la presente contratación.

Cláusula décima octava: Política de Privacidad.

La política de privacidad se encuentra en los términos y condiciones de uso del Proyecto LibreDTE en este link <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos>

Son datos de carácter públicos, son: RUT, Razón Social, Giro Principal, Actividad económica principal, Teléfono; Dirección y comuna principal; Código de usuario que tiene registrada a la empresa; última modificación; Resolución y fecha de ambiente producción; Correo de intercambio; RUT de representante legal y sitio web; podrán ser consultados por terceros ajenos de la Comunidad de LibreDTE.

En el caso de aquellos datos personales sensibles o información confidencial, son encriptados para impedir que terceros accedan a su contenido. Algunos de estos datos son: contraseña de firma electrónica, XML de archivos de folios, contraseña del correo de contacto ante el SII; contraseña del correo de intercambio entre contribuyentes y credenciales API del usuario.

Solo se hará tratamiento de los datos para efectos de estadísticos sobre el uso de la Aplicación Web y mejorar el cumplimiento de los servicios para los Clientes.

Cláusula décima novena: No garantía.

No existe ninguna garantía por el(los) programa(s) liberados que conforman el Proyecto LibreDTE, salvo que el usuario adaptando el software los otorgue por su cuenta y riesgo.

Todos los softwares de LibreDTE se licencian “como están” (AS IS) sin ningún tipo de garantía, expresa o implícita, directa o indirecta, en conformidad a las Licencias GNU indicadas en los términos y condiciones de uso del Proyecto LibreDTE. Los riesgos sobre la calidad y uso del(los) softwares de LibreDTE son del usuario. En caso que el software del proyecto LibreDTE tenga algún defecto, el usuario asumirá el costo de todos los servicios o correcciones al mismo.

Cláusula vigésima: Caso fortuito o fuerza mayor.

SASCO SpA no será responsable por falta de servicio o problemas producidos con ocasión de caso de fortuito o fuerza mayor de acuerdo a lo indicado en el artículo 45 del Código Civil. A modo de ejemplo, sin que este listado sea taxativo y por la naturaleza de los servicios algunas de estas situaciones pueden ser: DDos, ransomware, malwares o caídas de enlaces de Internet de los proveedores de servicio de Internet (ISP), entre otros.

SASCO SpA empleará las medidas correspondientes para intentar restaurar el servicio o resolver los problemas antes indicados en un plazo razonable.

Cláusula vigésima primero: Domicilio y Jurisdicción.

Para todos los efectos legales, las partes fijan como domicilio la ciudad de Santiago. La ley aplicable será la chilena.

En caso de cualquier conflicto sobre la interpretación o ejecución del presente instrumento, las partes acuerdan que serán ventilados ante los tribunales ordinarios de justicia.

Cláusula vigésima segunda: Modificación de Términos y Condiciones de Uso.

Será responsabilidad del Cliente revisar periódicamente los términos y condiciones de uso del Proyecto LibreDTE, disponible en <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos> Con todo, SASCO SpA empleará las medidas razonables para comunicar oportunamente al Cliente sobre la actualización de los mismos.