



SASCO SpA
<https://sasco.cl>

LIBRE <DTE/>

Facturación electrónica libre para Chile

Facturación Electrónica Servicio Local + soporte mensual

Tipo de documento: Detalle de servicios

Última revisión: martes 5 de diciembre de 2017 a las 12:46

Santiago, Chile



Índice de contenido

1	Introducción.....	3
2	Requerimientos.....	3
3	Respecto a LibreDTE.....	3
4	Propuestas.....	4
4.1	Instalación aplicación web de LibreDTE.....	4
	Requerimientos.....	4
	Restricciones.....	5
	Condiciones y costos.....	5
4.2	Soporte mensual instancia aplicación web de LibreDTE.....	5
	Monitoreo.....	6
	Tiempos de respuesta.....	6
	Restricciones.....	7
	Condiciones y costos.....	8
4.3	Soporte mensual usuarios aplicación web LibreDTE.....	8
	Condiciones y costos.....	8
5	Términos y condiciones generales.....	9



1 Introducción

El siguiente documento describe la propuesta de servicios asociados al Servicio Local ofrecido por la empresa SASCO SpA, desarrolladores oficiales de la solución LibreDTE, de ahora en adelante “la solución” o “la aplicación”, para facturación electrónica en Chile. Se detallarán etapas, plazos involucrados, costos y en general aspectos relevantes para la implementación y operación futura de la solución con el cliente.

2 Requerimientos

El cliente ha manifestado el interés en los servicios de instalación de la aplicación web de LibreDTE en sus propios servidores, junto con el soporte frente a problemas, mejoras y nuevas versiones que se liberen de la aplicación. En general, se contempla:

1. Instalación de dependencias requeridas por la aplicación.
2. Instalación de biblioteca y la aplicación web para facturación electrónica.
3. Certificación de un contribuyente, y dejar dicho contribuyente operativo en la aplicación en modo certificación.
4. Soporte paralelo al proceso de certificación para la integración mediante los servicios web disponibles de la aplicación si es necesario.

Adicionalmente se verá la factibilidad de agregar servicios web que puedan ser necesarios y sean genéricos. Estos son requerimientos estándares, algunos usuarios podrían no requerir todos los puntos.

3 Respecto a LibreDTE

Para dar cumplimiento a lo solicitado por el cliente, se requiere la instalación de 3 proyectos diferentes de LibreDTE. Estos proyectos se instalarán de acuerdo a la última versión liberada, o versión de comunidad. Actualmente estas versiones son:

- Biblioteca: b1298bd
- Módulo Dte: da24865
- Aplicación web: 2d01e4c

En caso de existir versiones actualizadas de estos proyectos al momento de realizar la instalación se procederá a usar dichas versiones.



4 Propuestas

A continuación se adjuntan tres propuestas, una para la etapa de implementación inicial de la solución y otras dos para el costo operacional (sólo instancia y adicional considerando soporte a usuarios). Todos los costos se encuentran expresados en montos netos al contado y en UF al valor del día que se realice el pago del servicio.

4.1 Instalación aplicación web de LibreDTE

Este servicio cumple con los requisitos de instalación de la aplicación en el servidor del cliente y con la puesta en marcha de un cliente certificado ante el SII y dejado en ambiente de certificación (o producción si ya estuviese certificado). Específicamente contempla:

1. Instalación de dependencias sobre máquina dedicada para LibreDTE (real o VPS).
2. Configuración de servidor web para uso de la aplicación.
3. Instalación de la última versión “comunidad” de la aplicación web de LibreDTE.
4. Configuración inicial de la aplicación.
5. Creación de cuenta de administrador.
6. Capacitación en el uso general de la aplicación web a través de video tutoriales.
7. Diseño y desarrollo de servicios web genéricos y sencillos, asociados directamente a la emisión del DTE.
8. Soporte para la integración usando los servicios web.

Los puntos 7 y 8 pueden hacer variar el costo de esta propuesta, ya que dependerá de la dificultad y requerimientos específicos del cliente.

Requerimientos

Previo a la prestación del servicio se requiere que el cliente disponga de:

1. Máquina real o virtual dedicada a LibreDTE (no se comparte con otros servicios). Con mínimo doble núcleo, 2 GB de RAM y 50 GB de disco.
2. Sistema operativo Debian GNU/Linux versión 9 de 64 bits instalado en la máquina.
3. Acceso a Internet desde el servidor, tanto puerto 80/TCP como 443/TCP.
4. Acceso remoto directo a través de SSH a la cuenta root del servidor.
5. DNS configurado y con acceso HTTP y HTTPS desde el exterior del servidor.
6. Certificado SSL válido para el dominio donde se alojará la aplicación.
7. Firma electrónica del representante legal, o usuario administrador en el SII, del contribuyente que se desea usar para la puesta en marcha.



8. Si se certificará al contribuyente, se requiere que cumpla con los requerimientos para poder iniciar el proceso de postulación a facturación electrónica ante el SII (ver en www.sii.cl).

Restricciones

1. El servicio se presta de manera remota, con soporte vía tickets. No incluye reuniones presenciales.
2. No se interviene el código de la aplicación del cliente.
3. No se contempla en el costo base de esta propuesta la configuración ni tramitación de los puntos mencionados anteriormente en los “Requerimientos”.
4. Se contempla en el costo base de esta propuesta sólo la habilitación, soporte y certificación de los documentos correspondientes al set básico: factura, nota de crédito y nota de débito.

Condiciones y costos

El servicio termina cuando el contribuyente sea certificado y este listo para “declarar cumplimiento” o bien se cumpla un mes corrido desde iniciados los servicios, lo que ocurra primero.

El costo base y neto del servicio corresponde a 35 UF. Costos por otros tipos de documentos o servicios requeridos se deben consultar a libredte@sasco.cl.

4.2 Soporte mensual instancia aplicación web de LibreDTE

Este soporte es el contemplado una vez que la aplicación ya se encuentra en funcionamiento o bien terminó el servicio inicial. Se incluyen los siguientes servicios:

1. Actualización de framework, extensiones, biblioteca, módulo y aplicación web.
2. Desbloquear funcionalidades en la aplicación web exclusivas para clientes de pago.
3. Incorporación de nuevas funcionalidades liberadas.
4. Soporte en el uso de la aplicación web de LibreDTE a través video tutoriales.
5. Solicitud de nuevas funcionalidades estándares con prioridad superior a la comunidad.
6. Correcciones de errores o problemas de seguridad que impacten directamente, y de manera negativa, el proceso de facturación usando la aplicación web de LibreDTE.
7. Respuesta ante incidentes no previstos que impidan la emisión de documentos.

El soporte es mensual y sólo se entrega a aplicaciones actualizadas y funcionando. Si no se desea soporte mensual pero si soporte frente a determinadas situaciones, deberá ser cotizado por evento. También se debe cotizar por separado en caso de requerir algún soporte o servicio no considerado en esta propuesta de soporte mensual.



Monitoreo

El servicio incluye el monitoreo de la aplicación web y servidor que ejecutan LibreDTE. Esto permite detectar problemas a tiempo y notificar a los responsables del servidor en caso de fallas de conexión, necesidad de ampliar disco duro o memoria RAM, entre otros. También permite al cliente recibir un reporte con el estado del sistema similar al siguiente:

Service	Status	Last Check	Duration	Attempt	Status Information
APT	OK	02-15-2017 11:07:01	0d 9h 35m 49s	1/4	APT OK: 0 packages available for upgrade (0 critical updates).
Carga	OK	02-15-2017 11:07:23	1d 17h 53m 56s	1/4	OK - load average: 0.06, 0.03, 0.05
Discos	OK	02-15-2017 11:05:01	1d 17h 53m 39s	1/4	DISK OK - free space: / 5202 MB (59% inode=90%): /dev 10 MB (99% inode=99%): /run/lock 5 MB (100% inode=99%): /sys/fs/c
HTTP	OK	02-15-2017 11:03:54	2d 12h 10m 23s	1/4	HTTP OK: HTTP/1.1 302 Found - 5779 bytes in 0,017 second re
HTTPS	CRITICAL	02-15-2017 11:04:41	2d 8h 58m 29s	4/4	CRITICAL - Cannot make SSL connection.
Memcached	WARNING	02-15-2017 11:05:31	1d 0h 42m 15s	4/4	WARNING: Low hit/miss rate: 1.0: hits=6 misses=6 evictions=0 i
Memoria	OK	02-15-2017 11:06:51	1d 0h 45m 56s	1/4	MEMORY OK - 903M free
PostgreSQL	OK	02-15-2017 11:07:31	1d 17h 55m 0s	1/4	OK - database libredte (0,002056 sec.)
Procesos	OK	02-15-2017 11:07:31	1d 17h 53m 42s	1/4	PROCS OK: 80 processes
Swap	OK	02-15-2017 11:03:31	1d 17h 53m 49s	1/4	SWAP OK - 98% free (1993 MB out of 2045 MB)
Zombies	OK	02-15-2017 11:04:01	1d 17h 53m 1s	1/4	PROCS OK: 0 processes with STATE = Z

En este ejemplo el servidor tiene dos estados “no OK”:

- HTTPS: ya que el cliente no ha entregado el certificado SSL para configurarlo.
- Memcached: dependiendo del uso de la aplicación, es normal esta advertencia.

Además, es posible configurar cuentas de correo del cliente para recibir los estados “críticos” de servicios o “caídas” del servidor en tiempo real. De esta forma el tiempo de respuesta ante problemas por causa del servidor, que es mantenido por el cliente, se reducen considerablemente.

Tiempos de respuesta

Se separan en dos tipos de soporte, normal y frente a emergencias:

- Soporte normal: incluye todas las consultas asociadas a la aplicación que no son emergencias (puntos del 1 al 4 página anterior). El tiempo de respuesta inicial es entre uno y dos días hábiles. El tiempo de solución variará según el tipo de problema.
- Soporte frente a emergencias: se consideran escenarios donde por causa de la aplicación web de LibreDTE no es posible emitir documentos tributarios electrónicos. El tiempo de respuesta inicial es de tres a cinco horas hábiles. El tiempo de solución variará según el tipo de problema.

Los tiempos de respuesta mencionados son los máximos, por lo general el tiempo de respuesta y solución es menor.



Restricciones

- El servicio se presta de manera remota, con soporte vía tickets o teléfono en el caso de emergencias. No incluye reuniones presenciales.
- No se interviene el código de la aplicación del cliente.
- Se contempla en el costo base de esta propuesta sólo el soporte de los documentos correspondientes al set básico: factura, nota de crédito y nota de débito.
- No se incluye la re-instalación de la aplicación por cualquier motivo, por ejemplo: cambio o daño del servidor. En caso de ser necesario se debe considerar la re-contratación del servicio Full (propuesta 1).
- No se incluyen respaldos de la aplicación ni de su base de datos. Es obligación del cliente programar y supervisar la correcta realización de los respaldos automáticos.
- No se incluyen horas de desarrollo por conceptos de integración o funcionalidades específicas del negocio del cliente.
- La prioridad sobre la comunidad para nuevos desarrollos es sólo eso, la prioridad, y no se garantiza el desarrollo en ningún período de tiempo. Si se desea una funcionalidad en particular rápido, el costo es adicional al del soporte.
- El soporte para el uso de la aplicación web es prestado a través de video tutoriales que explican el uso de la plataforma. De ser necesario, se generarán nuevos videos.
- El soporte es exclusivamente para mantener operando la aplicación, por instancia de LibreDTE instalada. No se considera el soporte a usuarios de la aplicación.
- Si el cliente es proveedor o revendedor de la solución, él deberá prestar soporte a sus clientes. Esto es responder las consultas que sus clientes tengan respecto al sistema de facturación. También puede optar por nuestro soporte a usuarios (sección 4.3).
- Si el cliente desea hacer o hizo modificaciones a la aplicación debe tener estas modificaciones en un *fork* del proyecto e instalar y actualizar desde esos *forks*. Es responsabilidad del cliente mantener la compatibilidad entre la rama oficial de LibreDTE y su *fork*.
- En caso de existir modificaciones a cualquier proyecto asociado no se aplican actualizaciones a LibreDTE y es responsabilidad del cliente aplicarlas de manera correcta.
- El servicio de monitoreo entrega información a ambas partes, tanto al cliente, como a SASCO SpA. Sin embargo, no todas son responsabilidad de SASCO SpA, aquellos puntos que tienen que ver directamente con la máquina (*hardware* o VPS) son responsabilidad del cliente y este debe solucionarlos (ej: memoria RAM o disco duro).



Condiciones y costos

El servicio termina automáticamente cuando el cliente no realiza el pago de la mensualidad correspondiente. El pago tiene fecha de vencimiento el día 5 de cada mes al valor UF del día 1ero del mes en curso.

El costo base y neto del servicio corresponde a 5 UF mensual. Costos por otros tipos de documentos o servicios requeridos se deben consultar a libredte@sasco.cl.

Si el cliente está sin soporte mensual y desea empezar a tenerlo tiene las siguientes opciones:

1. Empezar a pagar desde el mes en curso, para esto debe tener la aplicación actualizada y sin problemas.
2. Pagar todos los meses que estuvo sin soporte, en este caso se actualiza la aplicación y/o se corrigen problemas previos.

4.3 Soporte mensual usuarios aplicación web LibreDTE

Este servicio contempla el soporte directo a los usuarios de contribuyentes registrados en la aplicación web de LibreDTE del cliente. Se entrega ayuda personalizada en caso de consultas sobre el uso de la aplicación o problemas que puedan ser presentados.

También, si corresponde, se entrega la ayuda necesaria, de acuerdo a documentación existente y ejemplo disponibles, para que el usuario final pueda realizar la integración de sus sistemas propios y LibreDTE.

El soporte puede ser prestado directamente al usuario final o centralizado a través del cliente, independientemente de eso, las respuestas entregadas serán en base a la información proporcionada para resolver la duda y/o consulta al soporte de SASCO SpA. Es exclusiva responsabilidad del usuario final o cliente entregar toda la información solicitada por el equipo de soporte para una oportuna resolución de su consulta.

No se realizan las acciones que el contribuyente debe realizar por su cuenta (como emitir documentos, verificar estados, anular documentos, procesar intercambios o enviar libros). Tampoco se lleva su contabilidad, ni se responden dudas que debe responder su contador. El servicio es exclusivamente la orientación ante consultas o problemas asociados al uso de la aplicación web de LibreDTE.

Condiciones y costos

El servicio termina automáticamente cuando el cliente no realiza el pago de la mensualidad correspondiente. Este servicio se entrega si y sólo si está anexado al soporte mensual de la aplicación web.

El costo base y neto del servicio corresponde a 2 UF mensual por contribuyente registrado en la aplicación.



5 Términos y condiciones generales

El cliente al aceptar esta propuesta también acepta cumplir con los términos y condiciones de LibreDTE, los cuales pueden ser encontrados en la página web <https://wiki.libredte.cl/doku.php/terminos> y, entre otros, exigen el cumplimiento de los términos expuestos en la licencia de software GNU AGPL versión 3 (o superior) disponible en <http://www.gnu.org/licenses/agpl.html>

Para poder realizar la certificación se debe considerar los puntos especificados en <https://wiki.libredte.cl/doku.php/faq/libredte/servicios/certificacion>

Si la empresa o empresas que usarán el sistema tienen situaciones “especiales” de facturación se deben informar para verificar que LibreDTE sea compatible con esos casos. En caso de no ser informadas y/o confirmadas como soportadas quedan fuera de lo incluido en esta propuesta de servicios.

Esta propuesta considera la habilitación y el soporte de sólo una instancia de LibreDTE y en un único servidor. Si el cliente desea tener más de una instancia debe considerar que cada una tendrá el costo mencionado en esta propuesta.

Los costos cancelados no son reembolsables. Servicios prestados o habilitados son cobrados independientemente si son o no usados finalmente por el cliente.