



SASCO SpA
<https://sasco.cl>



Facturación Electrónica Servicio Local + Soporte Mensual

Tipo de documento: Detalle de servicios

Última revisión: viernes 21 de mayo de 2021 a las 13:34

Santa Cruz, 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 precios.....	5
4.2	Soporte mensual instancia aplicación web de LibreDTE.....	5
	Funcionalidades extras.....	6
	Monitoreo.....	7
	Tiempos de respuesta.....	7
	Restricciones.....	8
	Condiciones y precios.....	9
4.3	Soporte mensual usuarios aplicación web LibreDTE.....	9
	Condiciones y precios.....	9
5	Términos y condiciones generales.....	10
5.1	Muy importante si requiere boletas.....	10



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, precios 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 más el framework PHP. Estos proyectos se instalarán de acuerdo a la última versión liberada, o Versión de Comunidad (para la aplicación web de LibreDTE). Estos proyectos son:

- Biblioteca de LibreDTE (núcleo): <https://github.com/LibreDTE/libredte-lib>
- Módulo de Facturación (DTE): <https://github.com/LibreDTE/libredte-modulo-Dte>
- Aplicación Web (contenedor): <https://github.com/LibreDTE/libredte-webapp>
- Framework SowerPHP: <https://github.com/SowerPHP/sowerphp>

El módulo de facturación posee “funcionalidades extras”, incluidas en el módulo de facturación de la Versión Comunidad, pero que dependen de una conexión a <https://api.libredte.cl> para funcionar. En la sección “Funcionalidades extras” se detallan estas.



4 Propuestas

A continuación se adjuntan tres propuestas, una para la etapa de implementación inicial de la solución y otras dos para el precio operacional (sólo instancia y adicional considerando soporte a usuarios). Todos los precios se encuentran expresados en montos brutos en CLP (pesos chilenos) y con pago total al contado previo a la implementación.

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 contribuyente certificado ante el SII y dejado en ambiente de certificación (o producción si así se prefiere). Específicamente contempla:

1. Instalación de dependencias sobre un servidor (real o VPS) exclusivo para LibreDTE.
2. Configuración de servidor web y base de datos para el 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. Asesoría para integración con los servicios web usando la documentación disponible.
8. Resolución de dudas mediante soporte vía sistema de tickets (correos para el 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 10 de 64 bits instalado en la máquina.
3. DNS configurado con un dominio del estilo dte.example.com
4. Acceso remoto directo a través de SSH a una cuenta root o con sudo en el servidor.
5. Acceso desde Internet al servidor mediante los puertos TCP: 80, 443 y 5666.
6. Firma electrónica del representante legal, o usuario administrador en el SII, del contribuyente que se desea usar para la puesta en marcha.
7. 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 requisitos en <https://soporte.sasco.cl/kb/faq.php?id=1>).



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 precio base de esta propuesta la configuración ni tramitación de los puntos mencionados anteriormente en los “Requerimientos”.
4. Se contempla en el precio 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 precios

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 precio base del Servicio Local corresponde a CLP\$ 1.000.000 (IVA incluido). Precios por otros tipos de documentos o servicios requeridos se deben consultar solicitando una cotización en <https://libredte.cl/ventas/dte-local>

Si el cliente requiere algún servicio adicional, podrá solicitarlo al momento de abrir la solicitud de ventas y será evaluada por SASCO SpA la factibilidad y precio de lo solicitado.

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 del software del servidor.
2. Actualización de la biblioteca, módulo, aplicación web y framework.
3. Desbloqueo de funcionalidades en la aplicación web exclusivas para clientes de pago.
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 (mínimo de 10 UF + IVA). También se debe cotizar por separado en caso de requerir algún soporte o servicio no considerado en esta propuesta de soporte mensual.



Funcionalidades extras

La aplicación web de LibreDTE dispone de funcionalidades extras que son desbloqueadas al contar con soporte mensual vigente. Entre algunas de estas funcionalidades están:

- 1) Envío de boletas al SII y consulta de estado (requerido por la normativa).
- 2) Ver boletas de honorarios recibidas en SII en LibreDTE.
- 3) Ver boletas de terceros emitidas en SII en LibreDTE.
- 4) Actualización automática de listado de empresas y sus correos para envíos de DTE.
- 5) Página de verificación de un DTE en el SII pero visto directo en LibreDTE.
- 6) Documentos recibidos en SII por fecha de recepción.
- 7) Obtener timbraje de folios de manera automática.
- 8) Consulta estado de folios en mantenedor de folios y anulación directa en LibreDTE.
- 9) Sincronización de compras agregando documentos que están en el registro de compras del SII con estado registrado.
- 10) Procesamiento automático de bandeja de intercambio.
- 11) Cuadratura de ventas con registro local y el registro de ventas del SII.
- 12) Asignación desde LibreDTE del tipo de transacción de una compra en el registro de compras del SII.
- 13) Envío automático del resumen de boletas emitidas mensualmente al registro de ventas del SII.

Estas funcionalidades están disponibles para clientes de pago con el soporte mensual de su instancia vigente mediante el “Plan Promo” de <https://api.libredte.cl> Este plan incluye una cuota de 2.000 consultas cada 24 horas. Si dicho plan fuese insuficiente en la cantidad de consultas, el cliente podrá elegir un plan superior en <https://api.libredte.cl/#precios> (el cual no se sumará a la cuota del “Plan Promo”).

Para poder optar a estas funcionalidades, se debe registrar un usuario en <https://api.libredte.cl> ya que es esa plataforma la que provee los servicios web necesarios para tener las funcionalidades extras disponibles.

Clientes que no deseen el soporte mensual del Servicio Local, igualmente pueden tener acceso a las funcionalidades extras pagando sólo el acceso a <https://api.libredte.cl>



Monitoreo

El servicio incluye el monitoreo de la aplicación web y servidor que ejecuta LibreDTE. Esto permite ser proactivos, al 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 Mf (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.
- 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 reduce 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 5 en punto 4.2). El tiempo de respuesta inicial es de 16 horas hábiles. El tiempo de solución variará según el tipo de problema.
- Soporte frente a emergencias: se consideran sólo escenarios donde por causa de la aplicación web de LibreDTE no es posible emitir documentos tributarios electrónicos (se descartan errores producidos por el usuario o sus sistemas, ejemplo: envío incorrecto de datos). El tiempo de respuesta inicial es de 3 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. No incluye reuniones presenciales.
- No se interviene el código de la aplicación del cliente.
- Se contempla en el precio 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 Local (Propuesta Instalación aplicación web de LibreDTE).
- 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, tiene un precio 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*. Dicho lo anterior, se recomienda el uso de “extensiones” y no modificar directamente el código de LibreDTE.
- 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 precios

El servicio termina automáticamente cuando el cliente no realiza el pago de la mensualidad correspondiente. El pago tiene fecha de vencimiento el día 7mo desde la fecha de emisión del cobro.

El precio base del servicio corresponde a CLP\$ 150.000 (IVA incluido) mensual. Precios por otros tipos de documentos o servicios requeridos se deben cotizar en <https://libredte.cl/ventas/dte-local>

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.
3. Si el punto anterior fuese superior al costo de la propuesta Instalación aplicación web de LibreDTE, se recomienda hacer una instalación nueva de LibreDTE.

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.

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 directamente al usuario de LibreDTE.

Condiciones y precios

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 precio de este servicio corresponde a CLP\$ 50.000 (IVA incluido) 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://legal.libredte.cl> 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>

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 precio mencionado en esta propuesta.

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

5.1 *Muy importante si requiere boletas*

Desde LibreDTE versión 20.10 (de octubre 2020), y requerido por la nueva normativa asociada a boletas, se incluyó el envío de boletas al SII y la consulta de estado de éstas. Actualmente esta opción requiere el uso de las Funcionalidades Extras de LibreDTE (de pago). Lo anterior debido a que el envío de boletas al SII y la consulta de estado de éstas no es una funcionalidad nativa que esté incluida directamente en la aplicación de LibreDTE Versión Comunidad que es la que se instala durante la prestación del Servicio Local.

Cada boleta que se genere necesitará al menos 2 consultas a estas funcionalidades extras. El soporte mensual del Servicio Local incluye acceso a 2.000 consultas cada 24 horas. Si esas no son suficientes, se debe usar un plan superior (no sumables con el de soporte).

Estos planes, y sus precios, están disponibles en <https://api.libredte.cl/#precios> Por favor, revisar este punto y considerar dentro de su presupuesto. Ya que podría afectar el precio a pagar mensualmente a nosotros por nuestros servicios.