	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	CATALOGO DE SERVICIOS	Versión:	1.0
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Vigente desde:	05/07/2023
		Página:	1 de 5

1. FINALIDAD DEL CATÁLOGO


DACTA realiza este catálogo de servicios para establecer los fundamentos técnicos y de calidad de los servicios contenidos en el mismo. En concreto se establecen, en este documento, las características del servicio, el nivel del servicio, las limitaciones y las restricciones de éste, así como las responsabilidades de la empresa ante la falta del servicio ofertado.

2. OBJETIVOS DEL CATÁLOGO


El catálogo de servicios es una relación ordenada en la que se describen de forma individual los distintos servicios prestados por DACTA. En este catálogo se describen a su vez las principales características de cada uno de los servicios prestados, constituyendo el principal marco de referencia entre el proveedor de servicios y sus clientes.

3. REVISIONES Y VERSIONES


Este documento esta actualizado y puesto al día por la organización, siendo su versión 1.0, en la fecha 01 de junio del 2023.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	2 de 5


ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO	
Servicios	Facturación electrónica - Intelifac	
Estado	Concreción del estado del servicio, según:	
	- Pedido: pendiente de desarrollo y aún no activado.	
	- Activo: desarrollado y en vida comercial.	X
	- Desechado: servicio inactivo y sin vida comercial.	
Descripción	Nuestro servicio le permite la generación de facturas, boletas de venta, notas de crédito y notas de débito. Certificados de percepción, certificados de retención y G/R en formato electrónico, según las especificaciones de la SUNAT, de manera ágil y fácil.	
Características del Servicio	<p>Servicio de convertir en factura electrónica todos los documentos generados. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de los documentos electrónicos por un año (SLA). • Certificado digital (SLA: vigencia permanente). • Portal de consultas www.Intelifac.com, donde los emisores y contribuyentes podrán consultar y descargar sus comprobantes. (SLA: 24x7x365 – 99.9%). • DACTA no será responsable de los riesgos inherentes a los servicios de Internet que estén fuera de su alcance o control y que puedan provocar una reducción del rendimiento o una interrupción total o parcial del servicio contratado. • Firma, validación y envío de comprobante electrónico* (XML) a SUNAT/ OSE (según tipo de contribuyente) <ul style="list-style-type: none"> *Incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Factura electrónica - Boleta - Nota de crédito - Nota de débito - Guía de remisión electrónica - Comprobante de percepción - Comprobante de retención • Obtención del comprobante de recepción (CDR) por parte de SUNAT. • Generación de comprobante electrónico en versión PDF. • Envío automático de documentos vía correo electrónico a más de un contacto en sus clientes. • Personalización de mensaje para añadir números de cuenta bancaria para que sus clientes paguen. • Formato de documentos en Ticket o en papel A4 vertical y/u Horizontal al elegir. 	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	3 de 5

	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte en línea a los usuarios <ol style="list-style-type: none"> 1. Esta garantía le brinda al cliente el beneficio de recibir atención preferencial remota ante cualquier evento atribuible al servicio. 2. El soporte se brinda sólo en día laborables. 3. Para recibir la atención, el cliente debe estar al día en sus pagos y debe contar una persona responsable de canalizar las solicitudes de soporte. 4. El cliente debe reportar el incidente, al centro de soporte de DACTA, vía celular y correo electrónico. 5. La garantía y/o soporte de INTELIFAC no cubre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilidad de internet por parte del cliente. ○ Solución a problemas generados por ingreso de información errónea o inválida por parte del usuario. ○ DACTA no será responsable de los riesgos inherentes a SUNAT que estén fuera de su alcance o control y que puedan provocar una reducción del rendimiento o una interrupción total o parcial del servicio contratado.
Características opcionales del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio puede ser personalizado según requerimientos de cliente. • Servicio cuenta con una API de integración con cualquier ERP del mercado. La solución cuenta con un Manual de Integración. • Servicio especial para resellers y empresas de desarrollo de software (bolsa de emisiones).
Alcance de la entrega	Nuestro servicio puede ser utilizado por cualquier persona natural con negocio o persona jurídica. Servicio prestado 24x7x365 – SLA: 99.9%
Contacto y soporte	Indicar el modo de contacto asociado al servicio, reflejando todas las vías disponibles: <ul style="list-style-type: none"> • soporte@integrens.com • 945 619 668 Atención: Lunes – Viernes: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs Refrigerio: 12:00 Hrs a 12:59 Hrs
Parámetros del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de los documentos electrónicos por un año. • Capacidad de almacenamiento de documentos electrónicos: 8 TB • Certificado digital permanente. • Portal de consultas y descargas de comprobantes electrónicos a través de la página web www.Intelifac.com, (SLA: 24x7x365 – 99.9%) • SLA: 99.9%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	4 de 5

Modalidades del servicio	El servicio de facturación electrónica se puede brindar en las siguientes modalidades:.	
	Modalidad 1	<ul style="list-style-type: none"> • Solución totalmente integrada con Integrens ERP. • SLA: 99.9%
	Modalidad 2	<ul style="list-style-type: none"> • Solución que se integra con cualquier otro sistema ERP del mercado. • SLA: 99.9%
Canales de entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Includ 	
Requerimientos de uso	Modalidad 1: Integrens	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con Integrens ERP • Ficha RUC • Crear usuario secundario y clave en el portal de la clave SOL de SUNAT. • Habilitar el servicio de Intelifac para nuevo emisor • Efectuar una prueba de envío de comprobante electrónico a la OSE / SUNAT • Pase a producción
	Modalidad 2: Integraciones con otros ERP	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente debe utilizar el ERP que tenga implementado. • Ficha RUC • Adecuar el ERP del cliente para que consuma la API de integración de Intelifac. • Efectuar pruebas de envío de comprobantes todos los casos a la plataforma de Intelifac • Crear usuario secundario y clave en el portal de la clave SOL de SUNAT. • Habilitar el servicio de Intelifac para nuevo emisor • Efectuar una prueba de envío de comprobante electrónico a la OSE / SUNAT • Pase a producción
Inicio de servicio	Modalidad 1.	Sólo se requiere que la SUNAT procese la solicitud de que DACTA sea el proveedor de la facturación electrónica para la persona solicitante.
	Modalidad 2.	<p>Se requiere tres cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el emisor electrónico adecúe su sistema para consumir la API de Intelifac • Realizar exhaustivas pruebas de envío de todos los tipos de documentos a Intelifac • Que la SUNAT procese la solicitud de que DACTA sea el proveedor de la facturación electrónica para la persona solicitante.
Objetivos del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar facilidades para la emisión de comprobantes según requerimientos tributarios. - Convertir el servicio como un pilar para el funcionamiento del negocio. 	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	5 de 5

Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> - Comercial - Soporte - TI - Proyectos - Desarrollo - Administración
--------------------	---