

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código</b>	O-E-SIG-301
	<b>CATALOGO DE SERVICIOS</b>	<b>Versión:</b>	1.0
DACTA SAC	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>	<b>Vigente desde:</b>	05/07/2023
		<b>Página:</b>	1 de 10

### 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 10

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO	
<b>Servicios</b>	<b>Facturación electrónica - Intelifac</b>	
<b>Estado</b>	Concreción del estado del servicio, según:	
	- <b>Pedido:</b> pendiente de desarrollo y aún no activado.	
	- <b>Activo:</b> desarrollado y en vida comercial.	<b>X</b>
	- <b>Desechado:</b> servicio inactivo y sin vida comercial.	
<b>Descripción</b>	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.	
<b>Características del Servicio</b>	<p>Servicio de convertir en factura electrónica todos los documentos generados. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento de los documentos electrónicos por un año (SLA).</li> <li>• Certificado digital (SLA: vigencia permanente).</li> <li>• Portal de consultas <a href="http://www.Intelifac.com">www.Intelifac.com</a>, donde los emisores y contribuyentes podrán consultar y descargar sus comprobantes. (SLA: 24x7x365 – 99.9%).</li> <li>• 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.</li> <li>• Firma, validación y envío de comprobante electrónico* (XML) a SUNAT/ OSE (según tipo de contribuyente) <ul style="list-style-type: none"> <li>*Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura electrónica</li> <li>- Boleta</li> <li>- Nota de crédito</li> <li>- Nota de débito</li> <li>- Guía de remisión electrónica</li> <li>- Comprobante de percepción</li> <li>- Comprobante de retención</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Obtención del comprobante de recepción (CDR) por parte de SUNAT.</li> <li>• Generación de comprobante electrónico en versión PDF.</li> <li>• Envío automático de documentos vía correo electrónico a más de un contacto en sus clientes.</li> <li>• Personalización de mensaje para añadir números de cuenta bancaria para que sus clientes paguen.</li> <li>• Formato de documentos en Ticket o en papel A4 vertical y/u Horizontal al elegir.</li> </ul>	

	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 10

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

	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 10

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

	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 10

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

	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	6 de 10

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO	
<b>Servicios</b>	<b>Hosting – Includ</b>	
<b>Estado</b>	Concreción del estado del servicio, según:	
	- <b>Pedido:</b> pendiente de desarrollo y aún no activado.	
	- <b>Activo:</b> desarrollado y en vida comercial.	<b>X</b>
	- <b>Desechado:</b> servicio inactivo y sin vida comercial.	
<b>Descripción</b>	Servicio a través del cual proveemos infraestructura de cómputo como servicio para empresas. Contamos con una plataforma robusta y flexible con la cual garantizamos un servicio ininterrumpido las 24 horas del día los 365 días del año. InCloud de Dacta, es capaz de adaptarse y atender todas las necesidades, de computación en nube, que cualquier empresa requiera.	
<b>Características del Servicio</b>	<p>Hosting para aplicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de servidores para el alojamiento de las aplicaciones y la base de datos para el funcionamiento del sistema. Incluye tres servidores integrados <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servidor de base de datos</li> <li>○ Servidor de aplicaciones</li> <li>○ Servidor web</li> </ul> </li> <li>• Acceso a las aplicaciones mediante un dominio y/o subdominio</li> <li>• Servicio de Backup (cada 12 horas)</li> <li>• Soporte de alta disponibilidad (servidor web)</li> <li>• Alta disponibilidad de la información SLA: 99.9%</li> </ul>	
<b>Características opcionales del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de los servidores contratados a cargo del personal del cliente</li> <li>• Administración de los servidores contratados a cargo del personal de DACTA.</li> <li>• Servidores Windows</li> <li>• Servidores Linux</li> </ul>	
<b>Alcance de la entrega</b>	Servicio dirigido a empresas que emiten Facturas, Boletas, Notas de créditos, Notas de débito, Certificados de retención, Certificados de percepción y Guías de remisión electrónicas. Servicio prestado 24x7x365 – 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	7 de 10

<b>Contacto y soporte</b>	<p>Indicar el modo de contacto asociado al servicio, reflejando todas las vías disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:soporte@integrens.com">soporte@integrens.com</a> / <a href="mailto:ti@integrens.com">ti@integrens.com</a></li> <li>• 999 364 250/ 919 470 367</li> </ul> <p>Atención: Lunes – Viernes: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs Refrigerio: 12:00 Hrs a 12:59 Hrs</p>
<b>Parámetros del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad: 99.9%</li> <li>• Capacidad: 40 TB</li> <li>• Núcleos de procesamientos: 96</li> <li>• Memoria RAM: 8 TB</li> </ul>
<b>Modalidades del servicio</b>	<p>El servicio de hosting se puede brindar en las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hosting en servidor compartido (virtual hosting):</b> la empresa de hosting proporciona un determinado espacio en el disco y una cantidad de información que puede transmitir en un período de tiempo, normalmente un mes. El titular del sitio web (cliente) únicamente debe tener un programa para la transferencia de ficheros (FTP).</li> <li>• SLA 99.9%</li> <li>• <b>Housing (co-located hosting):</b> La máquina es propiedad del cliente, que la compra, configura y mantiene (existe libertad para la instalación de programas y aplicaciones), mientras la empresa de hosting se limita a proporcionar el espacio físico (normalmente una celda en un recinto de seguridad) y el ancho de banda pactado. Está justificado en aquellos casos en que, debido a la complejidad técnica del sitio web o su elevado tráfico, el cliente necesita un servidor propio, y, a la vez, precisa de un elevado nivel de seguridad física.</li> <li>• <b>Hosting en servidor dedicado (dedicate server):</b> en este caso, al igual que en el anterior, el cliente requiere el uso exclusivo de un servidor, con la diferencia de que aquí la empresa es la que adquiere la máquina.</li> <li>• SLA 99.9%</li> </ul>
<b>Canales de entrega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Internet</li> <li>• Acceso remoto</li> <li>• VPN</li> <li>• Contar con PC/ Laptop/ Dispositivo móvil</li> </ul>

	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	8 de 10

<b>Requerimientos de uso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se accede a través de un portal web o terminal server.</li> </ul>
<b>Inicio de servicio</b>	<p>Para acceder al consumo de servicios se debe tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una conexión VPN</li> <li>• Un link para hacer uso de los servicios o aplicaciones alojadas en los servidores de hosting</li> <li>• Una cuenta de accesos y una clave</li> </ul>
<b>Objetivos del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveer infraestructura de cómputo a las empresas fuera de sus instalaciones.</li> </ul>
<b>Departamentos involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercial</li> <li>- Soporte</li> <li>- TI</li> <li>- Proyectos</li> <li>- Administración</li> </ul>

	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	9 de 10

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO	
<b>Servicios</b>	<b>Desarrollo de software a medida</b>	
<b>Estado</b>	Concreción del estado del servicio, según:	
	- <b>Pedido:</b> pendiente de desarrollo y aún no activado.	
	- <b>Activo:</b> desarrollado y en vida comercial.	<b>X</b>
	- <b>Desechado:</b> servicio inactivo y sin vida comercial.	
<b>Descripción</b>	Apoyamos a nuestros clientes en su proceso de evolución digital, adaptando nuevos desarrollos y otros ya existentes a la medida a los procesos críticos y a nuevas ideas de negocio.	
<b>Características del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo en diversas herramientas front end y back end en función de la necesidad y requerimiento del cliente.</li> <li>Desarrollo en diferentes bases de datos; MS SQL Server, Oracle, PostgreSQL, MySQL, MonDB, Casandra, etc.</li> </ul>	
<b>Características opcionales del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo sobre las aplicaciones de Integrens ERP</li> <li>Desarrollo de aplicaciones llave en mano según requerimientos del cliente.</li> </ul>	
<b>Alcance de la entrega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones para Cliente servidor desktop</li> <li>Soluciones para la web</li> <li>Soluciones para equipos móviles</li> </ul>	
<b>Contacto</b>	<p>DACTA brinda los siguientes canales de comunicación para atender cualquier inquietud de sus clientes:</p> <p>Soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:soporte@integrens.com">soporte@integrens.com</a></li> <li>945 619 668</li> </ul> <p>Atención: Lunes – Viernes: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs Refrigerio: 12:00 Hrs a 12:59 Hrs</p> <p>Requerimiento de nuevos desarrollos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:ventas@integrens.com">ventas@integrens.com</a></li> <li>999 364 250</li> </ul> <p>Atención: Lunes – Sábados: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs</p>	

	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	10 de 10

<b>Parámetros del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento al 100% del cronograma de actividades.</li> <li>• SLA de las aplicaciones entregadas 99.6%</li> </ul>
<b>Modalidades del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo 100% en las instalaciones de DACTA SAC</li> <li>- Desarrollo 100% en las instalaciones del cliente.</li> </ul>
<b>Canales de entrega</b>	Cloudacta
<b>Requerimientos de uso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Internet</li> <li>• Contar con PC/ Laptop/ Dispositivo móvil</li> </ul>
<b>Inicio de servicio</b>	Se accede a través de un portal web o terminal server.
<b>Objetivos del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizar los procesos de negocio en base a los requerimientos del cliente.</li> </ul>
<b>Departamentos involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercial</li> <li>- Soporte</li> <li>- TI</li> <li>- Proyectos</li> <li>- Desarrollo</li> <li>- Administración</li> <li>- Testing e implementaciones</li> </ul>