

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

Este **Acuerdo de Nivel de Servicio** (SLA, por sus siglas en inglés) ha sido creado para acompañar a nuestros clientes en los desafíos asociados con la migración al modelo de factura electrónica.

República FEL pone a disposición su experiencia y tecnología para facilitar los procesos de **validación, emisión, recepción y almacenamiento** de los comprobantes fiscales electrónicos (e-CF), respaldada por un equipo de ingenieros altamente capacitados en integración e implementación de soluciones de facturación electrónica en línea.

Nuestro objetivo principal es **brindar asistencia técnica oportuna y constante, garantizando el correcto funcionamiento** del sistema, el **restablecimiento rápido ante incidentes críticos** y una **respuesta inmediata** ante cualquier interrupción en el servicio de facturación electrónica que pueda afectar la operación de nuestros clientes.

Ponemos a disposición un **equipo especializado** que ofrece soporte preventivo y correctivo, así como monitoreo continuo de los servicios críticos y revisiones periódicas de la infraestructura para asegurar el rendimiento óptimo de nuestros sistemas.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

● ALCANCES:

Este acuerdo aplica **a todos los clientes** de República FEL que inicien su proceso para habilitarse como emisores electrónicos ante la DGII y que, en consecuencia, validen, emitan, reciban y almacenen sus comprobantes fiscales electrónicos (e-CF) utilizando nuestra infraestructura.

Brindamos asesoría técnica personalizada y atención eficiente, proporcionada por especialistas en factura electrónica con amplio conocimiento del entorno normativo y tecnológico.

● BENEFICIOS:

- ✓ Infraestructura en la nube con AWS
- ✓ Alta capacidad de procesamiento transaccional
- ✓ API's para integrar cualquier ERP, POS, aplicación u otro sistema
- ✓ Modelo de seguridad robusto y actualizado
- ✓ Interfaz de usuario intuitiva (Web Service y demás herramientas)
- ✓ Web Service actualizado conforme a las últimas validaciones de DGII
- ✓ Acceso a sistema de gestión mediante miportal.fel.do
- ✓ Resguardo y almacenamiento seguro de los e-CF por 10 años
- ✓ Acompañamiento técnico continuo
- ✓ Capacitaciones periódicas
- ✓ Soporte técnico disponible 24/7

• RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

República FEL es responsable de **garantizar la comunicación, actualización y cumplimiento de la normativa fiscal vigente**, así como de validar, emitir, recibir y almacenar todos los comprobantes fiscales electrónicos (e-CF).

Lo anterior no implica responsabilidad de República FEL sobre la disponibilidad, tiempos de respuesta, rechazos, validaciones, observaciones, cambios normativos, indisponibilidad de plataformas o cualquier otra contingencia atribuible a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), ni sobre los efectos que dichas situaciones puedan generar en la operación del cliente.

Asimismo, es responsable de la **protección integral de la infraestructura** donde operan los servicios de facturación electrónica, incluyendo hardware, software, redes y demás instalaciones asociadas, así como de la administración del sistema operativo y las plataformas que permiten la gestión de los e-CF, sin importar la herramienta elegida por el cliente para facturar.

República FEL ofrece una **infraestructura con altos estándares de seguridad y disponibilidad**, que incluye:

- Almacenamiento de e-CF conforme al plazo legal (10 años).
- Redundancia de sistemas y datos críticos.
- Monitoreo continuo para detección y respuesta rápida a incidencias.
- Back-up multi-región para resguardar la información crítica.
- Snapshots periódicos para recuperación eficiente.
- Procedimientos de recuperación ante desastres (Disaster Recovery).

Asimismo, República FEL se compromete a **mantener estricta confidencialidad** sobre toda la información proporcionada por el cliente, obligándose a no divulgarla, transmitirla o compartir la información con terceros sin autorización previa por escrito, salvo requerimientos legales, regulatorios o judiciales.



Las **responsabilidades del cliente** estarán determinadas por los servicios contratados, que definirán el alcance de su participación en la configuración, seguridad y emisión de comprobantes fiscales electrónicos.

A continuación se detallan las responsabilidades adquiridas y compartidas de acuerdo con el tipo de servicio que el cliente acuerde con República FEL:

• RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

► CERTIFICACIÓN COMO EMISOR ELECTRÓNICO:

Durante esta etapa, República FEL gestiona el proceso de certificación del cliente como emisor electrónico ante DGII, a través del Portal de Certificación habilitado por dicha entidad, asumiendo las siguientes responsabilidades:

Responsabilidades de República FEL:

- Pruebas de datos e-CF
- Pruebas de datos para aprobación comercial
- Pruebas de simulación e-CF
- Pruebas de simulación de representación impresa
- Validación de representación impresa
- Publicación de URL de servicios en ambiente de prueba
- Inicio y recepción de pruebas de e-CF
- Inicio y recepción de pruebas de aprobación comercial
- Publicación de URL de servicios en ambiente de producción
- Envío de declaración jurada
- Verificación de estatus del contribuyente
- Generación del XML de consumo
- Acompañamiento en la Delegación de Roles
- Acompañamiento en la solicitud de secuencias electrónicas (e-NCF)
- Habilitación de secuencias autorizadas

Responsabilidades del cliente:

- **Completar y enviar** a través de la Oficina Virtual (OFV) la solicitud para ser emisor electrónico*

Nota: Para completar y enviar el formulario, será necesario seleccionar a uno de los representantes legales registrados en el RNC de la empresa. Es indispensable que sus datos estén debidamente actualizados en la Oficina Virtual (OFV).

- **Adquirir el certificado digital para procesos tributarios***

Nota: El certificado digital debe ser gestionado por la misma persona física seleccionada al momento de completar y enviar la solicitud de emisor electrónico a través de la Oficina Virtual (OFV). Este proceso debe realizarse con una de las dos entidades autorizadas por Indotel: **Viafirma** o **Digifirma**. El pago correspondiente al certificado digital es independiente y no guarda relación con los costos del servicio contratado con República FEL.

- Entregar los **accesos** al portal de certificación y del certificado digital al equipo de República FEL.
- Verificar que la **Oficina Virtual del Representante Legal asignado esté activa**; de lo contrario, proceder con su activación.*
- Actualizar los datos del Representante Legal en su Oficina Virtual, si corresponde*
- **Aceptar y/o Delegar roles*** al final del proceso de certificación como emisor electrónico.
- **Solicitar secuencias electrónicas*** de comprobantes desde la Oficina Virtual de la empresa.
- Compartir con el equipo de República FEL las secuencias autorizadas por DGII; esto permitirá generar las credenciales de producción requeridas al finalizar el proceso de implementación.

* República FEL ofrece acompañamiento en esta fase del proyecto.

La certificación como emisor electrónico se completa en hasta 20 días laborables, sujeto al cumplimiento de las responsabilidades definidas en este SLA.

• RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

► IMPLEMENTACIÓN WEB SERVICE: (ERP, POS, APPS, ADD-ONS, MÓDULO OFFLINE O CONECTOR JAVA)

En esta etapa se ejecutan las configuraciones técnicas necesarias para que la emisión de comprobantes se realice conforme al régimen de factura electrónica, a través de las herramientas de facturación con las que el cliente decida trabajar.

Responsabilidades de República FEL:

- Garantizar la disponibilidad y estabilidad del Web Service.
- Administrar la infraestructura, sistema operativo y plataforma de validación.
- Validar, emitir, recibir y almacenar los e-CF.
- Crear el ambiente de pruebas y enviar las credenciales correspondientes.
- Resolver consultas del equipo técnico del cliente sobre la estructura de los JSON.
- Revisar y apoyar al equipo técnico del cliente en el ajuste de los JSON de pruebas.
- Acompañar al equipo técnico del cliente en las pruebas de conexión al API desde su sistema.
- Instalar Módulo Offline (solo si aplica).
- Crear usuarios y configurar los permisos para el uso del Portal Web FEL.
- Impartir capacitación virtual sobre el Portal Administrativo al equipo administrativo y/o contable del cliente.
- Validar que la Representación Impresa (RI) este diseñada conforme a los modelos ilustrativos establecidos por DGII
- Coordinar y acompañar las pruebas funcionales con los usuarios finales.
- Crear y enviar las credenciales del ambiente de producción.
- Coordinar pruebas en producción para garantizar la correcta operación.
- Brindar **soporte técnico** en caso de incidentes relacionados con la plataforma de República FEL que impidan la emisión de facturas electrónicas.

En caso de que el cliente adquiera un **Add-On con un partner** de República FEL, las **responsabilidades del partner** ante el cliente son:

- Compartir formulario para el inicio de implementación.
- Probar credenciales otorgadas.
- Instalar el Add-On en el servidor central del cliente.
- Proporcionar las licencias correspondientes.
- Entregar formatos de impresión SAP-CrystalReport con código QR (aplica únicamente para SAP).
- Realizar junto al cliente pruebas de usuario final.

Responsabilidades del cliente:

- Administrar su sistema operativo y software, incluyendo la gestión y relación con sus proveedores de ERP, sistemas contables, partners de SAP y/o similares.
- Gestionar el código fuente, licencias y/o Add-Ons.
- Realizar actualizaciones y supervisar la seguridad.
- Garantizar el funcionamiento correcto del software instalado.
- Cumplir con la normativa aplicable a su régimen en la creación de e-CF.
- Administrar sus datos y clasificar sus recursos.
- Usar correctamente las herramientas de validación.
- Crear y enviar los JSON de prueba desde su sistema.
- Realizar pruebas de conexión al API de República FEL.
- Revisar y ajustar los JSON de pruebas según sea necesario.
- El equipo de TI del cliente debe configurar y diseñar la Representación Impresa (RI) conforme a los modelos ilustrativos establecidos por DGII y validarla con sus áreas gerenciales, financieras o administrativas.

Nota: Si el cliente contrata el servicio de RI con República FEL, debe completar el formulario: **Personalización de RI (Representación Impresa) para Factura Electrónica** que el equipo de República FEL le hará llegar por medio del grupo de implementación de whatsapp y/o por correo electrónico.

• RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

i Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

► IMPLEMENTACIÓN WEB SERVICE: (ERP, POS, APPS, ADD-ONS, MÓDULO OFFLINE O CONECTOR JAVA)

- Completar el **Registro de usuarios para uso del Portal Web FEL**
- Asistir a la capacitación virtual del Portal Administrativo.
- Asegurar la participación de todos los actores clave (gerencia contable, equipo de facturación, financiero, TI) en las pruebas de usuario final que se realizaran desde el ERP, Punto de Venta o Conector Java.
- Firmar digitalmente el **Sign-Off FEL (Cierre del proyecto de Factura Electrónica)**, cuya validación permitirá la generación de las credenciales de producción y, en consecuencia, la habilitación para la salida a producción. **La firma del Sign-Off FEL da por concluida la fase de implementación.**
- Establecer la fecha de salida a producción.
- Replicar la configuración del ambiente de pruebas hacia el ambiente productivo.

Nota: Se recomienda realizar este cambio la noche anterior a la fecha programada de salida a producción.

- Ejecutar una ronda final de pruebas funcionales en producción.
- Reportar cualquier error o incidencia de forma oportuna.

En caso de adquirir un **Add-On** con un partner de República FEL, **el cliente adquiere las siguientes responsabilidades:**

- Completar el formulario con los datos requeridos para iniciar la implementación.
- Enviar el listado de usuarios/terminales que utilizarán el Add-On.
- Conceder accesos al Extension Manager y SQL Server (En el caso de SAP)
- Crear un usuario de pruebas con permisos completos para el equipo de implementación.
- Crear una carpeta compartida en el servidor con acceso para los usuarios de SAP.
- Asegurar que las terminales cuenten con .NET Framework 4.7.2 y extensibilidad de .NET. (SAP)
- Asignar permisos de lectura y escritura según corresponda.
- Asignar las licencias necesarias a los usuarios.
- Modificar la cantidad de caracteres de los e-NCF de 11 a 13.
- Establecer las fechas de vencimiento de los e-NCF.
- Reportar cualquier error o incidencia de forma oportuna.

Alcances no incluidos en el servicio de implementación del **Add-On's:**

- Diseño de Representación Impresa (RI).
- Creación de formatos Crystal Reports (en el caso de SAP).
- En algunos casos, la migración de cambios hacia la base de datos productiva.

Para utilizar el **Módulo Offline**, **el cliente asume las siguientes responsabilidades:**

- Solicitar **autorización** a DGII para la emisión en modalidad de **envío diferido**
- **Acceso a Internet: Necesario para la configuración inicial y pruebas.**
- **SQL Server 2016 o superior:** Puede utilizarse la versión Express (gratuita).
- **.NET Core 8.0 o superior.**
- **Sistema operativo:** Windows 10 Pro (no compatible con versiones Home) o Windows Server 2016 o superior.
- **.NET 7.0 Runtime:** Requerido para la ejecución del aplicativo.
- **Acceso remoto** al servidor de instalación (AnyDesk, TeamViewer u otro).
- **Usuario con privilegios de administrador** disponible durante la instalación.
- Reinicio del equipo durante la instalación (habitualmente no es requerido)

El tiempo de implementación de este servicio es de hasta 45 días laborables, sujeto al cumplimiento de las responsabilidades definidas en este SLA.

• RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

► IMPLEMENTACIÓN APPS REPÚBLICA FEL: (MIPORTAL, MIBOMBA, MITIENDA, MIDEALER)

En esta etapa se ejecutan las configuraciones técnicas necesarias para que la emisión de comprobantes se realice conforme al régimen de factura electrónica, a través de las herramientas de facturación que República FEL le ha provisto al cliente.

Responsabilidades de República FEL:

- Gestionar la infraestructura, sistema operativo y plataforma de validación.
- Asegurar disponibilidad y estabilidad del servicio seleccionado.
- Enviar credenciales para el ambiente de pruebas.
- Configurar la plataforma de facturación seleccionada.
- Personalizar el portal con el logo institucional del cliente.
- Validar, emitir, certificar y almacenar los e-CF.
- Crear, personalizar y configurar la Representación Impresa (RI) (si aplica).
- Compartir **Registro de usuarios para uso del Portal Web FEL** y demás herramientas.
- Crear usuarios y configurar los permisos.
- Coordinar **capacitación virtual sobre el uso del Portal Administrativo**.
- Brindar **soporte técnico** en caso de incidentes relacionados con la plataforma de República FEL que impidan la emisión de facturas electrónicas.

Responsabilidades del cliente:

- Completar el **Registro de usuarios para uso del Portal Web FEL**.
- Proporcionar los logos institucionales.
- Completar el **formulario de personalización de RI** (si aplica).
- Validar la Representación Impresa (RI).
- Confirmar por correo electrónico al equipo de República FEL la aprobación de la Representación Impresa (RI).
- Asistir a la capacitación virtual del Portal Administrativo.
- Firmar digitalmente el **Sign-Off FEL (Cierre del proyecto de Factura Electrónica)**, cuya validación permitirá la generación de las credenciales de producción y, en consecuencia, la habilitación para la salida a producción. **La firma del Sign-Off FEL da por concluida la fase de implementación.**
- Establecer la fecha de salida a producción.
- Reportar cualquier error o incidencia de forma oportuna.

El tiempo de implementación de este servicio es de hasta 20 días laborables, sujeto al cumplimiento de las responsabilidades definidas en este SLA.

• RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

 Este documento describe el **alcance de los servicios de soporte técnico** de República FEL y los procedimientos, recursos y tiempos para su gestión.

► PERSONALIZACIÓN DE REPRESENTACIÓN IMPRESA (RI): (SOLO SI APLICA)

Responsabilidades de República FEL:

- Compartir formulario de personalización de RI para que el cliente lo complete.
- Diseñar, personalizar y configurar la RI conforme a los modelos ilustrativos establecidos por DGII y requerimientos del cliente.
- Realizar correcciones tipográficas, de alineación o contenido si es necesario.
- Cargar la versión final de la RI en el portal administrativo del cliente.

Responsabilidades del Cliente:

- Completar el formulario de personalización de RI.

Nota: Una vez recibido este formulario, no se aceptarán cambios adicionales en la RI, incluyendo nuevos campos o modificaciones de formato (fuentes, estilos visuales, formas, etc.).

El proceso de personalización iniciará únicamente tras la recepción completa del formulario de personalización.

- Revisar y validar la RI final con los departamentos responsables (gerencia, finanzas o administración).
- Confirmar por correo electrónico al equipo de República FEL la **aprobación de la Representación Impresa (RI)**.

El tiempo de implementación de este servicio es de hasta 20 días laborables, sujeto al cumplimiento de las responsabilidades definidas en este SLA.

•TIPOS DE SOPORTE

- El tiempo de respuesta no equivale al tiempo de resolución.** Todas las actividades se ejecutan remotamente.
Nuestro horario de atención: **24/7 solo para soportes urgentes y críticos. De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 para soporte importante y bajo.**

Disponibilidad del servicio: Se considera disponible cuando el Web Service de República FEL permite la validación y emisión de e-CF.

Indisponibilidad del servicio: Existe únicamente cuando dicha validación y emisión no es posible por causas atribuibles a la infraestructura de República FEL.

Bajo	tiempo de respuesta 24 horas	Pequeño impacto de servicio. Dudas menores sobre el sistema de facturación. Menos del 0,5% de las facturas o usuarios se ven afectados. Credenciales ambiente de pruebas. Credenciales ambientes de producción. Cronogramas de trabajo. Inicio del proceso de certificación como emisor electrónico. Reportes de emisión por RNC. Creación de usuarios. Instalación de Módulo Offline, Conector Java y/o Aplicaciones FEL.
Importante	tiempo de respuesta 4 horas	Sistema deficiente, deteriorado o lento, impacto limitado en el servicio (número limitado de funciones afectadas , el servicio está disponible). Una parte de e-CF o usuarios entre el 0,5% y el 2% se ven afectados. Consulta sobre ajustes de los json. Cambios en la configuración de conectores Java, Aplicaciones FEL y/o Módulo Offline.
Urgente	tiempo de respuesta 2 horas	Daño de sistema, impacto significativo en el servicio (gran número de funciones críticas del servicio afectadas). Problemas significativos en la emisión de e-CF. Algunos tipos de e-CF o usuarios se ven afectados.
Criticó	tiempo de respuesta 30 mins	Caída del sistema de producción, servicio no disponible (sin acceso/ no hay funciones disponibles). Falla masiva en la generación de facturas electrónicas. Pérdida total en la administración de la plataforma de facturación.

► NIVELES DE ESCALAMIENTO:

Los tiempos de respuesta establecidos dependen del correcto seguimiento al proceso de reporte de incidencias. Si una solicitud se dirige a un departamento o nivel de escalamiento incorrecto, será redirigida al canal correspondiente, lo que podría generar demoras en la atención del caso.

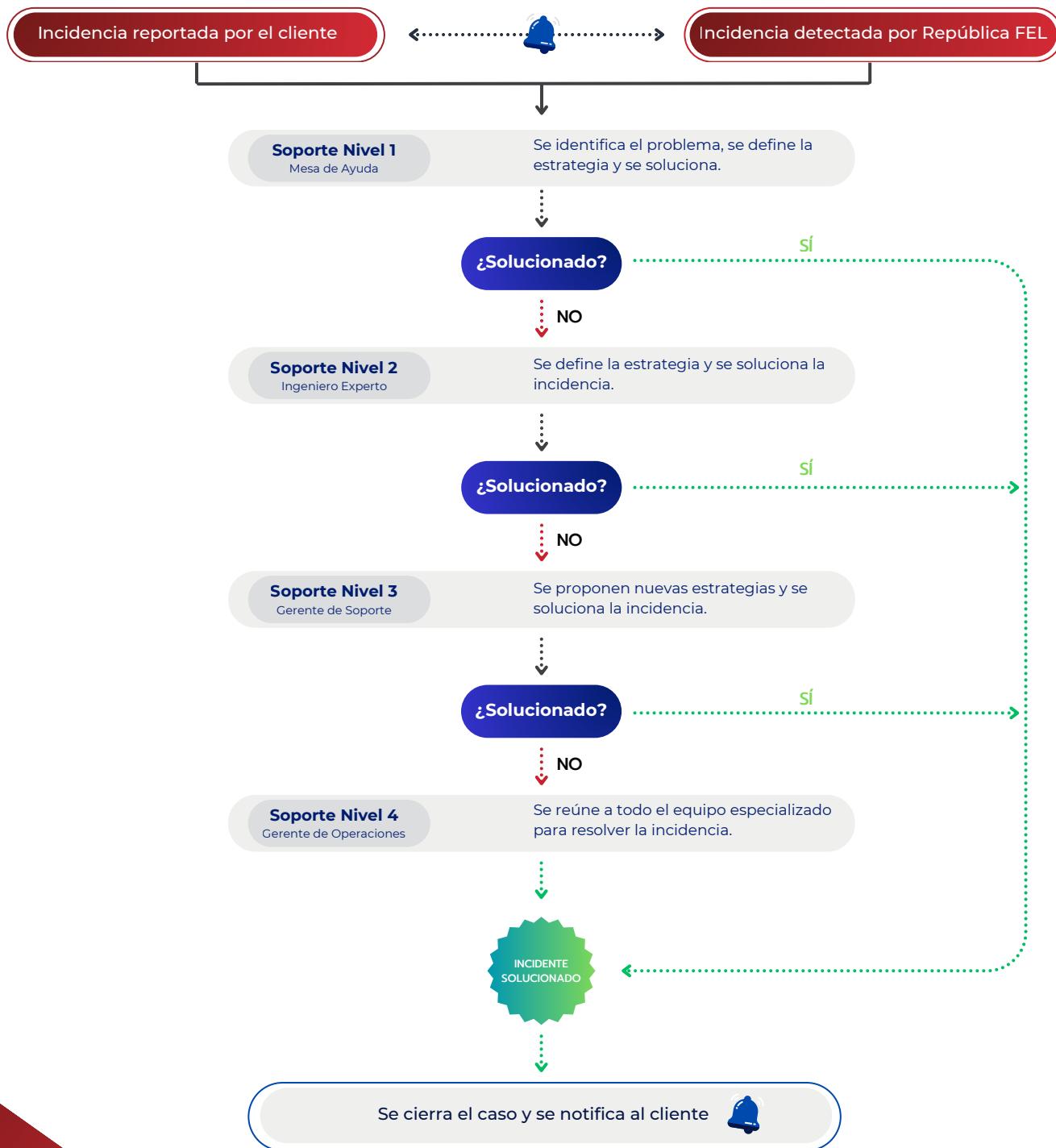
Todas las solicitudes de soporte deben realizarse por llamada telefónica, mediante el chat de WhatsApp habilitado al inicio del proceso de integración o por correo electrónico al departamento de operaciones y soporte.

El registro oficial del incidente será aquel confirmado por el equipo de soporte de República FEL a través de los canales formales establecidos. La recepción de un mensaje por WhatsApp no implica, por sí sola, la apertura ni clasificación del incidente hasta tanto sea validado por el equipo de soporte.

Nivel 1 0-60 minutos	Mesa de Ayuda	Grupo de Whatsapp	+1 (849) 265-3505
Nivel 2 1-4 horas	Ingeniero experto	soporte@republicafel.com	+1 (849) 265-3505
Nivel 3 4-8 horas	Nestor Rodriguez Gerente de Soporte	nestor@republicafel.com	+1 (849) 460-5710
Nivel 4 8-12 horas	Paola Medina Gerente de Operaciones	paola@republicafel.com	+1 (849) 408-9029

•DIAGRAMA DE SOPORTE

Flujo del proceso de atención a incidencias



•EXCLUSIONES DE SOPORTE

i El soporte no incluye:

- ✗ Desarrollo de Código
- ✗ Modificaciones dentro del sistema operativo de software de terceros
- ✗ Depuración de software personalizado o de terceros
- ✗ Hardware y sistemas operativos en sitio
- ✗ Administración de aplicaciones instaladas en infraestructura del cliente por terceros
- ✗ Soporte para cualquier producto y/o servicio que no haya sido proporcionado por República FEL
- ✗ Creación de comprobantes fiscales
- ✗ Cuadres contables
- ✗ Instalación de licencias de Add-On (SAP B1, Micros, Quickbooks, etc.)
- ✗ Creación de formatos Crystal Reports (SAP B1 o Micros)
- ✗ Migración de cambios hacia la base de datos productiva.
- ✗ Nuevos requerimientos de integración con softwares diferentes a los establecidos en la propuesta económica inicial
- ✗ Desarrollos personalizados
- ✗ Gestión del certificado digital y/o su renovación y cualquier gestión con la entidad emisora.
- ✗ Solicitud de secuencias a DGII
- ✗ Pre llenado de formularios para actualización de datos del representante legal, actualización de RNC o similares.
- ✗ Gestiones directas con DGII que tengan que ver con actualización de datos del cliente.

■ OBSERVACIONES GENERALES:

El soporte está dirigido a personal de TI y administradores de sistemas con experiencia.

No se brinda soporte para software de terceros.

Toda solicitud relacionada con los servicios o requerimientos de soporte debe realizarse por medio de la Mesa de Ayuda, utilizando las formas de contacto proporcionadas: grupo de WhatsApp creado al inicio del proceso de implementación, llamada telefónica al (829) 605-0505, (849) 460-5710 o (849) 408-9029, o correo electrónico a soporte@republicafel.com.

En caso de que sea necesaria la intervención de un tercero, o si República FEL determina que el problema de soporte compete exclusivamente a un tercero, República FEL notificará al cliente para la resolución del inconveniente. Si el servicio de un tercero es brindado a través de República FEL, esta será responsable de apoyar al cliente para que el problema se resuelva de acuerdo con los términos del Nivel de Servicio de dicho tercero.

Si el cliente y República FEL acuerdan soporte en sitio, desarrollo especializado o servicios adicionales, se deberán considerar costos adicionales, los cuales deberán ser negociados y aprobados de manera separada a este acuerdo.

i La contratación, uso o continuidad de los servicios de República FEL implica la aceptación expresa de los términos establecidos en el presente SLA.