



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

VERSIÓN: V1.0

PUBLICO

OFICIAL

NF-ANS-001

PARA: NUBEFACT

HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REALIZADO POR	FECHA
V1.0	- Versión inicial	DANTE RICARDO PFEIFFER PALOMINO	2025-04-09

Documentos de Herencia

No tiene documentos de herencia.

Documentos de Referencia

- LN-PRO-017 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TIQUES DE USUARIOS EXTERNOS

Tabla de contenido

- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO POR EL USO DE NUBEFAC T PSE O NUBEFAC T OSE
 - 1. OBJETIVO:
 - 2. ALCANCE:
 - 3. DEFINICIONES:
 - 4. EXCLUSIONES:
 - 5. ACUERDOS DEL SERVICIO:
 - 6. PENALIDADES
 - 7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL CRÉDITO DE SERVICIO

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO POR EL USO DE NUBEFAC T PSE O NUBEFAC T OSE

1. OBJETIVO:

1.1. Este es un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) entre Nubefact SA y el cliente para regular los compromisos especificados en el Contrato Cotización entre Nubefact y el cliente correspondientes al servicio de facturación electrónica.

1.2. Como se indica en el contrato, garantizar que el servicio se ofrezca en un 99,9% de disponibilidad.

2. ALCANCE:

2.1. Este ANS de NUBEFAC T PSE constituye una política que rige el uso de www.nubefact.com y de las rutas que contengan pse.pe.

2.2. Este acuerdo entra en vigencia desde que el cliente se encuentre en PRODUCCIÓN, se mantenga en estado ACTIVO en nuestro sistema y cumpla con sus obligaciones estipuladas en el Contrato Cotización.

2.3. Se aplica por separado a cada cuenta principal que utilice uno de nuestros servicios.

3. DEFINICIONES:

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio. Es parte del contrato entre el proveedor y el cliente que define el nivel de servicio que dicho proveedor se compromete a brindar al cliente.

CPE: Comprobante de pago electrónico.

Créditos de Servicio: Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por el cliente correspondiente al mes de facturación al mes en que ocurrió el incidente y que luego de cumplir el procedimiento para solicitar el crédito el cliente tendrá a su favor. Si el pago ha sido anual el porcentaje se prorrateará del pago anual realizado entre 12.

PSE: Proveedor de Servicios Electrónicos.

Tiempo de respuesta: Se mide desde que el usuario externo genera un tique hasta que un usuario interno responde el tique para dar inicio a la atención.

Tiempo de solución: Se mide desde que el usuario externo genera un tique hasta que se da solución al problema enunciado en el tique y se cierra.

Tique: Adaptación gráfica de la voz inglesa ticket. Es el registro que genera un cliente para atender una solicitud o necesidad de soporte, este se codifica con un correlativo antepuesto por las letras TK. Videotutorial para crear un tique: <https://www.youtube.com/watch?v=DYDgWePEYss>

Usuario interno: Personal de Nubefact.

Usuario externo: Cliente que tiene una cuenta activa y en producción en el sistema de Nubefact.

4. EXCLUSIONES:

Este acuerdo no aplica en caso el cliente:

- 4.1. No haya cumplido algún punto de OBLIGACIONES DEL CLIENTE de su Contrato Cotización o
- 4.2. No se encuentre en PRODUCCIÓN o
- 4.3. No se encuentre ACTIVO.

5. ACUERDOS DEL SERVICIO:

Servicio	Descripción	Disponibilidad
www.nubefact.com ... pse.pe	Servicio de facturación electrónica: generación y envío de comprobantes de pago electrónicos (CPEs).	99.9% al año.
https://ose.nubefact.com	Servicio de facturación electrónica: validación oficial de comprobantes de pago electrónicos (CPEs).	99.9% al año.
Soporte por tique Criticidad	Descripción	Tiempo de respuesta (en minutos *)
Alto	El usuario interno encargado de atender el tique considera que el problema indicado por el usuario externo interrumpe seriamente las operaciones de este y debe ser atendido de manera URGENTE.	30
Medio	El usuario interno encargado de atender el tique considera que el problema indicado por el usuario externo podría afectar las operaciones de este si no se resuelve en el transcurso del día. Aunque no proporcionamos respuestas instantáneas, nuestros clientes pueden esperar soluciones completas en un tiempo oportuno.	45
Bajo	El usuario interno encargado de atender el tique considera que el problema indicado por el usuario externo no afecta de manera urgente, ni inmediata a este. Estas consultas se abordan en un plazo programado, que puede ser de algunos días.	45

(*) Contados durante los horarios de atención de nuestro canal de Soporte.

6. PENALIDADES

Indisponibilidad no programada del servicio	Crédito de servicio
Por cada 30 minutos (**)	5% hasta el límite del 100%

(**) No se cuentan los mantenimientos o cualquier indisponibilidad programada del servicio, incluyendo la indisponibilidad que se advierte por inestabilidad de los servidores de SUNAT y tampoco el tiempo que tarda el usuario externo (cliente) en entregar la información solicitada por los usuarios internos que atienden su tique de soporte.

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL CRÉDITO DE SERVICIO

Para recibir un crédito de servicio, debe generar un tique por la plataforma de soporte de nuestra empresa. Para ser válida la solicitud de crédito el tique debe generarse en un plazo máximo de 30 días de ocurrida la indisponibilidad y debe incluir:

7.1. Las palabras "Solicito crédito ANS" al inicio de su solicitud.

7.2. El tique o tiques relacionados a la solicitud de soporte donde reclama por la indisponibilidad de su servicio o en su defecto la fecha exacta, hora aproximada en que el incidente de indisponibilidad ocurrió y la evidencia correspondiente.

7.3. El tiempo que aproximadamente se quedó sin el servicio.

7.4. En caso de faltar en la solicitud uno de estos tres primeros puntos la solicitud se denegará.

7.5. El comité de evaluación designado revisará su solicitud, evaluará las evidencias y el tiempo de indisponibilidad para calcular el crédito de servicio al que el cliente se ha hecho acreedor.

7.6. Se generará el crédito a favor del cliente afectado en un plazo de 15 días hábiles de solicitado el crédito de servicio.