

POLÍTICA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Fecha de Actualización: [29.09.2026]

1 DEFINICIONES

Los términos definidos en esta sección se considerarán definiciones específicas para la presente Política de Soporte y Mantenimiento (en adelante, la “Política”). Estos términos tendrán el significado aquí establecido, con independencia de si se utilizan en singular o plural, ya sea que aparezcan con mayúscula inicial o en mayúsculas, salvo que el contexto disponga expresamente otra cosa.

“Anexo de Compra”: Documento contractual en que se individualizan los servicios efectivamente contratados por cada cliente de **FACTURA-X**.

“Disponibilidad”: Porcentaje de tiempo, dentro de un mes calendario, en que la Plataforma se encuentra disponible para el **CLIENTE** en condiciones normales de operación, excluyendo los períodos expresamente exceptuados en la Política.

“Downtime”: Período de tiempo, medido en minutos, durante el cual la Plataforma se encuentra inoperativa o no disponible para el **CLIENTE**, impidiendo el acceso o la ejecución de funcionalidades Clase 1 (Críticas) contratadas, según estas se definen en la cláusula de Niveles de Severidad, sin que concurra una causa de exclusión conforme a la presente Política.

“DTE”: Documento Tributario Electrónico, según lo definido por el Servicio de Impuestos Internos de Chile, incluyendo pero no limitado a facturas electrónicas, boletas, notas de crédito, notas de débito, guías de despacho y cualquier otro documento tributario autorizado en formato electrónico.

“Niveles de Servicio o SLA” (*Service Level Agreement*): Criterios objetivos de desempeño asociados al Servicio, que establecen el estándar mínimo de calidad, disponibilidad, tiempos de respuesta, soporte técnico y continuidad operativa de la Plataforma. Estos criterios son regulados en esta Política y sus Anexos.

“Plataforma”: Sistema tecnológico provisto por **FACTURA-X** bajo el modelo Software as a Service (SaaS), accesible primariamente vía internet, que permite al **CLIENTE** emitir, recibir, validar, firmar, almacenar y consultar Documentos Tributarios Electrónicos, así como ejecutar otras funcionalidades complementarias descritas en la Propuesta Técnica y en cada Anexo de Compra que suscriba con sus clientes.

“Propuesta Técnica”: Documento que describe en forma detallada las funcionalidades disponibles de la Plataforma, sus componentes, requerimientos técnicos y condiciones operativas generales.

“Software Local”: Componentes de software desarrollados por **FACTURA-X** que se instalan en los equipos del **CLIENTE** ubicados en sus dependencias y que operan en conjunto con la Plataforma para el cumplimiento de las funcionalidades del Servicio, tales como, sin que la enumeración sea taxativa, el componente de punto de venta denominado Ax POS. El Software

Local es actualizado de forma remota por **FACTURA-X**, siendo responsabilidad del **CLIENTE** mantener la conectividad y las condiciones técnicas necesarias para permitir su despliegue.

“Servicios”: Conjunto de funcionalidades, herramientas y prestaciones tecnológicas provistas por **FACTURA-X** a través de su Plataforma en modalidad SaaS y, cuando corresponda, a través del Software Local, incluyendo la emisión, recepción, validación, almacenamiento y consulta de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), y otras funcionalidades complementarias descritas en la Propuesta Técnica y detalladas en el Anexo de Compra correspondiente. Incluyen también el soporte técnico según lo establecido en la Política de Soporte y Mantenimiento.

“Tiempo Total del Mes”: total de minutos del mes calendario respectivo (por ejemplo, 43.200 minutos en un mes de 30 días), sin exclusiones por horario.

2 _____ OBJETO

La presente Política de Soporte y Mantenimiento regula las condiciones técnicas y operativas aplicables a la provisión de Servicios, así como la mantención de la Plataforma de **FACTURA-X**, en el marco de los contratos que celebre con sus clientes.

3 _____ CAPACITACIÓN

El proceso de implementación estándar considera una sesión de capacitación remota dirigida a todos los usuarios designados por el cliente, con el objeto de familiarizarlos con las funcionalidades contratadas de la Plataforma. Asimismo, en caso de *upgrades* o liberación de nuevas funcionalidades que impliquen cambios operativos relevantes, **FACTURA-X** podrá, a su arbitrio, ofrecer una capacitación complementaria para asegurar su correcta adopción.

Los servicios de capacitación adicionales, adaptaciones o modificaciones de representaciones gráficas, así como las actividades de consultoría funcional o técnica, no se encuentran incluidos dentro del soporte estándar regulado por esta Política. Su prestación estará sujeta a evaluación previa por parte de un consultor especializado de **FACTURA-X** y deberá ser contratada separadamente, conforme a las tarifas vigentes al momento de la solicitud o según lo pactado en el respectivo contrato o anexo.

El acceso a los servicios de profesionales o consultores de **FACTURA-X** estará condicionado a su disponibilidad y a los términos que se acuerden específicamente para cada caso.

4 SOPORTE

4.1. Alcance del Soporte:

Los Servicios de soporte consideran la atención y resolución de incidentes que afecten la operatividad de:

- (i) La Plataforma y el Software Local, según corresponda conforme al respectivo Anexo de Compra;
- (ii) Los procesos críticos de emisión, validación, firma, declaración y recepción de DTE.
- (iii) Las integraciones API, exclusivamente en relación con incidentes o problemas que se originen en el entorno de **FACTURA-X**. En consecuencia, quedan excluidos del alcance de este soporte los errores, interrupciones o deficiencias que se deriven de sistemas, configuraciones, desarrollos o entornos de los clientes o de terceros ajenos a **FACTURA-X**.

4.2. Exclusiones:

FACTURA-X no será responsable de prestar soporte técnico ni de garantizar el correcto funcionamiento de productos, integraciones, módulos o componentes que hayan sido modificados, intervenidos o desarrollados por los clientes o por terceros por cuenta de estos, sin autorización previa y por escrito de **FACTURA-X**. Esta exclusión se extiende a cualquier desarrollo o integración que no haya sido expresamente validado por **FACTURA-X**, conforme a los criterios técnicos establecidos en la Propuesta Técnica, en esta Política o en los Anexos de los contratos celebrados con los clientes.

Sin perjuicio de lo anterior, se excluyen expresamente del alcance del soporte técnico los siguientes casos:

- (i) Problemas o fallas atribuibles a hardware, sistema operativo, redes, conectividad u otras infraestructuras tecnológicas del CLIENTE, incluyendo aquellos que impidan el correcto funcionamiento del Software Local, así como fallas derivadas de modificaciones, personalizaciones o instalación de software adicional en los equipos en que se encuentre desplegado el Software Local.
- (ii) Requerimientos de soporte en la administración, diseño o mantenimiento de bases de datos.
- (iii) Actividades de capacitación, formación de usuarios o entrenamientos técnicos, salvo que se encuentren expresamente contratados.
- (iv) Solicitudes de modificación de representaciones gráficas, consultorías o adaptaciones funcionales de la Plataforma, salvo estipulación expresa en el Contrato o sus Anexos.
- (v) Procesos de importación, exportación o conversión de datos, así como configuraciones iniciales o posteriores de entrada o salida de datos.
- (vi) Incidentes que tengan su origen fuera del entorno de **FACTURA-X**, incluyendo errores de sistemas de los clientes, de terceros o integraciones no controladas por **FACTURA-X**.
- (vii) Soporte relacionado con plataformas, sistemas o autoridades externas a

FACTURA-X, tales como el Servicio de Impuestos Internos (SII, SUNAT, DIAN u otros).

4.3. Condiciones de Acceso al Soporte:

El acceso a los servicios de soporte técnico y atención operativa provistos por **FACTURA-X** estará disponible exclusivamente para aquellos clientes que cumplan de forma concurrente con las siguientes condiciones:

- (i) Mantener un contrato vigente con **FACTURA-X** que incluya el servicio de soporte.
- (ii) Contar con los productos y/o servicios en estado activo, es decir, que no hayan sido suspendidos o deshabilitados por **FACTURA-X** por causa imputable al cliente.
- (iii) Utilizar los productos y servicios conforme a los términos contractuales y sin incurrir en infracción de las condiciones pactadas.

Los clientes que cumplan con estas condiciones tendrán acceso ilimitado a los servicios de soporte durante el horario de atención aplicable, conforme a lo establecido en esta Política y en el respectivo Anexo de Compra.

FACTURA-X se reserva el derecho de suspender o restringir el soporte técnico en caso de incumplimiento de cualquiera de las condiciones precedentes.

5 _____ CANALES DE ATENCIÓN DE SOPORTE

FACTURA-X pone a disposición de sus clientes los siguientes canales oficiales para la atención de soporte técnico:

- (i) Correo electrónico: A través del envío de un correo electrónico a la casilla soporte@factura-x.com, incluyendo el detalle de la incidencia, consulta o requerimiento técnico.
- (ii) Atención telefónica: Los clientes pueden comunicarse con la mesa de soporte mediante las siguientes líneas telefónicas:
 - Chile: +56 2 2947 9380
 - Perú: +51 1 709 6033
- (iii) Portal de soporte (Zendesk): Mediante la creación de tickets de atención a través del portal de soporte habilitado por **FACTURA-X**, disponible en su sitio web institucional. Este canal permite realizar seguimiento en línea del estado y evolución de cada requerimiento.

6 _____ GENERACIÓN DE INCIDENCIAS A MESA DE AYUDA

Los tickets de soporte (en adelante, los “Casos”) podrán ser registrados mediante cualquiera de los canales oficiales indicados en la sección anterior.

Para permitir una atención eficiente y oportuna por parte del equipo de soporte de **FACTURA-X**, es responsabilidad del cliente proporcionar toda la información relevante respecto

del incidente reportado, de forma clara, completa y precisa.

Los siguientes datos son obligatorios para la correcta tramitación del Caso:

- (i) Nombre de la empresa usuaria.
- (ii) RUT o RUC de la entidad.
- (iii) Nombre, teléfono y correo electrónico del contacto técnico.
- (iv) Producto o módulo afectado.
- (v) Descripción detallada del incidente, incluyendo cualquier mensaje de error.
- (vi) Evidencia técnica del incidente (por ejemplo, capturas de pantalla, logs, pasos realizados, trazas de red, etc.).

Cuando sea estrictamente necesario para la revisión del caso, el cliente deberá proporcionar accesos remotos, credenciales temporales u otro mecanismo alternativo que permita a **FACTURA-X** analizar la incidencia en el entorno técnico correspondiente.

FACTURA-X se reserva el derecho de cerrar automáticamente aquellos Casos que no cuenten con la información suficiente para su análisis técnico, una vez transcurrido un plazo razonable sin respuesta del cliente.

La generación de Casos debe ser individual por error o problema reportado. El número de seguimiento o ticket no puede ser reutilizado para nuevos requerimientos, salvo por reactivación de la falla o problema.

SÉPTIMO: CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE

El Cliente deberá designar hasta dos (2) usuarios responsables de la relación operativa con Factura-X (en adelante, los "Usuarios Autorizados"), quienes actuarán como punto único de contacto para la gestión de consultas, incidentes y requerimientos asociados a los servicios prestados.

Previo al ingreso de cualquier solicitud al equipo de soporte de Factura-X, los Usuarios Autorizados deberán realizar una revisión inicial y ejecutar las validaciones básicas definidas en la documentación operativa, con el objeto de descartar errores de operación, configuración local o situaciones ajenas a la plataforma.

Dichas validaciones podrán incluir, entre otras:

- Confirmación de conectividad a Internet y acceso a los sistemas involucrados.
- Verificación de credenciales y permisos de acceso.
- Validación de parámetros de configuración previamente entregados por Factura-X.
- Revisión de mensajes de error, registros o evidencias asociadas al incidente.
- Confirmación de que la incidencia afecta efectivamente al proceso reportado.
- Ejecución de pruebas básicas de funcionamiento cuando corresponda.

En caso de persistir la incidencia luego de realizadas las validaciones anteriores, los Usuarios Autorizados deberán registrar el requerimiento a través de los canales oficiales definidos por Factura-X, proporcionando el detalle necesario para su adecuada atención y análisis.

Factura-X podrá solicitar información adicional o evidencias complementarias antes de iniciar el análisis técnico cuando la información proporcionada resulte insuficiente para la identificación del problema.

OCTAVO: HORARIOS DE SOPORTE

8.1. Soporte Estándar (5x8):

El servicio de soporte estándar se prestará de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 18:00 horas (hora local), excluyendo días feriados nacionales en el país correspondiente.

- Chile: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs
- Perú: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs

8.2. Soporte Extendido:

FACTURA-X prestará soporte fuera del horario estándar exclusivamente para incidentes clasificados como:

- Clase 1 – Crítico: Interrupción total de la Plataforma.
- Clase 2 – Alta: Degradación severa que afecte el funcionamiento esencial del servicio o sistema central sin solución alternativa razonable.

Este soporte fuera de horario estará disponible únicamente para:

- Clientes que estén utilizando servicios en modalidad cloud, siempre que hayan solicitado y aceptado expresamente atención fuera de horario como servicio adicional facturable; o
- Clientes que hayan contratado un plan de soporte extendido (7x15 o 7x24) conforme a su Anexo de Compra.

Modalidades de soporte extendido:

- Soporte 7x15: Atención continua de lunes a domingo, entre las 09:00 y las 00:00 hrs.
- Soporte 7x24: Atención continua, 24 horas al día, todos los días del año.

Para acceder al soporte extendido, el cliente deberá contactar directamente al número telefónico habilitado para emergencias técnicas. La clasificación del incidente será verificada por el equipo de soporte al momento de la recepción del ticket.

8.3. Incidentes no cubiertos fuera del horario hábil:

Las solicitudes de soporte relacionadas con los siguientes casos serán atendidas únicamente durante horario hábil (salvo que se haya contratado soporte extendido):

- Incidentes de Clase 3 (Normal) y Clase 4 (Baja).
- Incidentes originados en el entorno técnico del cliente (ERP, redes, base de datos, etc.).
- Problemas atribuibles a terceros o a servicios no provistos por **FACTURA-X**, incluyendo plataformas tributarias (SII, SUNAT, DIAN, entre otras).
- Casos de mantenimiento o soporte de base de datos del cliente.

FACTURA-X no asume responsabilidad por impactos tributarios derivados de caídas o fallas de sistemas de entes fiscales ni de sus actualizaciones o mantenimientos.

8.4. Soporte fuera de horario sin plan contratado:

Los clientes que no cuenten con un plan de soporte extendido (7x15 o 7x24) podrán, de manera excepcional, solicitar soporte fuera de horario. Dicho servicio:

- Estará sujeto a disponibilidad de consultores.
- Será facturado como servicio adicional al siguiente día hábil.
- Requerirá confirmación expresa por parte del cliente mediante correo electrónico, ya sea el mismo día de realizada la actividad o al día hábil siguiente.

Atención para los feriados: durante los feriados nacionales de Navidad (25 de diciembre) y Año Nuevo (1 de enero), la mesa de soporte atenderá exclusivamente incidentes clasificados como Clase 1 (Crítico) y Clase 2 (Alta), conforme al mecanismo de soporte extendido contratado por el **CLIENTE**

NOVENO: NIVELES DE SEVERIDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA

9.1. Niveles de Severidad:

Los niveles de severidad son asignados por **FACTURA-X** según los criterios definidos en la tabla siguiente.

Severidad	Definición
Clase 1: Crítico	Interrupción total de funcionalidades críticas Imposibilita al CLIENTE operar con la Plataforma sin solución alternativa razonable. Se consideran funcionalidades críticas: (i) La emisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) desde el portal o a través de integraciones API. (ii) La validación, firma y declaración de DTE ante el Servicio de Impuestos Internos (SII) u otros entes tributarios equivalentes. (iii) El acceso a la Plataforma. (iv) La emisión de DTE a través del Software Local, cuando la falla afecte a la totalidad de los equipos en que se encuentre desplegado en un mismo CLIENTE.

Clase 2: Alta	Degradación severa de funcionalidades críticas Lentitud extrema, intermitentes o errores parciales que afectan la operación de las funcionalidades críticas sin llegar a una interrupción total, tales como: (i) afectaciones parciales en los procesos de Generación / Emisión / Declaración / Recepción / Distribución de DTE; (ii) degradación en el acceso o navegación a funcionalidades principales del portal; (iii) fallas en la impresión de DTE cuando ésta es administrada desde la Plataforma; y (iv) afectaciones parciales en el funcionamiento del Software Local que impidan su operación normal en uno o más equipos del CLIENTE. No existe una solución alternativa aceptable desde el punto de vista operativo.
Clase 3: Normal	Fallas en Funcionalidades Secundarias Corresponde a fallas en funcionalidades secundarias de la Plataforma que son reportadas por un usuario individual o un grupo limitado de usuarios, sin afectar la operación principal de la Plataforma o procesos críticos, y respecto de las cuales generalmente existe una solución alternativa viable. Se consideran funcionalidades secundarias, sin que la siguiente enumeración sea taxativa, aquellas que respaldan los siguientes procesos: (i) Descarga e impresión de reportes; (ii) Mantenimiento de perfiles de usuario; (iii) Configuración de alertas.
Clase 4: Baja	Consultas y Requerimientos Generales Consultas generales, requerimientos de información, solicitudes de configuración u observaciones sin impacto en la operación de la Plataforma ni en el cumplimiento tributario del cliente, como por ejemplo, solicitud de cambio de contraseña, revisión de logs históricos, ajustes cosméticos o comentarios sin urgencia, etc.

Las consultas y/o requerimientos se registrarán en esta categoría.
--

9.2. Asignación y Actualización de Severidad:

La clasificación inicial será determinada por **FACTURA-X** al momento del registro del caso. Dicha clasificación podrá ser ajustada en cualquier momento conforme evolucione el incidente, ya sea por obtención de mayor información, mitigación parcial o implementación de soluciones transitorias (“Workarounds”).

9.3. Tiempos de Respuesta:

Los tiempos de respuesta corresponden al lapso estimado para que **FACTURA-X** asigne un consultor al caso y establezca contacto con el cliente. La atención y resolución estarán sujetas a la disponibilidad técnica y a la naturaleza del incidente.

FACTURA-X hará el esfuerzo para cumplir a cabalidad con los tiempos de respuesta pactados según la clase de severidad que se registre.

El tiempo de respuesta comienza desde el primer contacto del consultor o la asignación de un número de seguimiento al caso (N° Ticket).

El tiempo de respuesta no debe interpretarse como garantía de resolución o ser parte del plazo de resolución.

Nivel Severidad	Tiempo Respuesta
1. Crítico	30 Minutos
2. Alto	2 horas
3. Normal	24 horas
4. Baja	48 horas

Los incidentes de Clase 1 y 2 podrán ser atendidos fuera del horario hábil exclusivamente cuando:

- (i) El cliente cuente con contrato de soporte 7x15 o 7x24 activo; o
- (ii) El cliente haya solicitado y aceptado expresamente atención fuera de horario como servicio adicional facturable.

DÉCIMO: MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Con el objeto de favorecer la mejora continua y la oportuna atención de los Casos reportados, **FACTURA-X** pone a disposición del **CLIENTE** un mecanismo de escalamiento que permite elevar la atención de un Caso a niveles ejecutivos superiores cuando se cumplan las condiciones establecidas en la presente sección.

10.1. **Ámbito de aplicación:**

El mecanismo de escalamiento aplicará exclusivamente a incidentes clasificados como Clase 1 (Crítico) y Clase 2 (Alta), conforme a la sección de Niveles de Severidad y Tiempos de Respuesta.

10.2. **Criterio de escalamiento:**

Procederá el escalamiento de un Caso cuando haya transcurrido el Tiempo de Respuesta comprometido para su nivel de severidad sin que el Caso haya sido resuelto, conforme a la matriz siguiente.

Nivel	Rol responsable	Condición de escalamiento
G2	Jefe de Operaciones y Soporte	Tiempo de Respuesta vencido + 1 hora sin resolución
G3	Gerencia Comercial	Tiempo de Respuesta vencido + 2 horas sin resolución

10.3. **Activación del escalamiento:**

El **CLIENTE** podrá solicitar el escalamiento de un Caso a través de los canales oficiales de soporte indicados en la sección Canales de Atención de Soporte. Toda solicitud de escalamiento deberá contener, como mínimo, la siguiente información: (i) número de ticket asociado al Caso; (ii) nombre y número de contacto del personal operativo del **CLIENTE** designado para coordinar la atención; y (iii) información del último estado del Caso entregado por el equipo de soporte de **FACTURA-X**. **FACTURA-X** se reserva el derecho de rechazar solicitudes de escalamiento que no cumplan con los requisitos anteriores o que no satisfagan las condiciones establecidas en la matriz precedente.

UNDÉCIMO: CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en el presente documento es de carácter confidencial y no podrá ser utilizada para otro fin por parte del cliente. Esta información no deberá ser mostrada a terceros sin autorización expresa de **FACTURA-X**.