

**CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES
Y SERVICIOS GENERALES QUE
DEBERÁ CUMPLIR LA
APLICACIÓN GRATUITA
(COMPROBANTES FISCALES DIGITALES A TRAVÉS DE INTERNET)**

Modernización de Comprobantes Fiscales

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 29, fracción IV, segundo, tercero, cuarto y quinto párrafos del Código Fiscal de la Federación (vigente a partir del 10 de enero de 2011) y la ficha 116/CFF “Solicitud para obtener autorización para operar como proveedor de certificación de CFDI” contenida en el Anexo 1-A de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2013, los requerimientos funcionales, servicios generales y niveles de servicios mínimos que se contienen en el presente documento, constituyen un requisito que deberán cumplir los proveedores de certificación para obtener y, en su caso, continuar con su autorización como proveedor de certificación de CFDI.

Asimismo, dentro del escrito libre a que se refiere la fracción I de la ficha 116/CFF “Solicitud para obtener autorización para operar como proveedor de certificación de CFDI” del Anexo 1-A antes citada, el proveedor de certificación autorizado deberá manifestar bajo protesta de decir verdad que cumplirá con los requerimientos funcionales, servicios generales y niveles de servicios mínimos previstos en el presente documento.

Requerimientos funcionales mínimos:

- La aplicación deberá habilitar la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI).
- Dicha herramienta tendrá funcionalidad básica para el procesamiento ágil y eficiente del CFDI uno a uno, sin adendas, ni complementos (salvo el “sello fiscal digital”).
- Deberá aceptar la carga del o los Certificados de Sello Digital (CSD) del contribuyente, para el sellado de los comprobantes.
- Permitir precargar los datos fiscales del contribuyente emisor.
- Generación del documento para su validación y certificación, cumpliendo con la especificación técnica del Anexo 20.
- Validación y certificación (timbrado) del documento.
- Entrega al contribuyente emisor del comprobante certificado o acuse de rechazo.
- Administrar el almacenamiento de los comprobantes.
- Permitir al emisor del comprobante consultar, guardar o imprimir los comprobantes durante los 3 meses seguidos a partir de la certificación del comprobante.
- Enviar copia del CFDI al SAT de manera inmediata una vez realizada la certificación del comprobante.

Servicios Generales mínimos:

Los proveedores deberán proporcionar al menos los siguientes elementos:

- Firma de un acuerdo contractual de seguridad y confidencialidad de la información que proporcione el contribuyente, incluido lo relativo al manejo y resguardo de los certificados de sello digital.
- Publicación de un manual y un tutorial del usuario a través de Internet.
- Elaborar y enviar al SAT las preguntas frecuentes de su aplicación y servicio para que sean consolidadas por el área de Servicios al Contribuyente del SAT
- Publicar a través de Internet las preguntas homologadas que el área de Servicios al Contribuyente del SAT le envíe, adicionando aquellas preguntas frecuentes específicas de su aplicación y servicio
- Deberán contar con un servicio de recepción y atención de quejas y solicitudes de soporte
- Entrega mensual de reportes de niveles de servicio al área de Servicios al Contribuyente del SAT, incluyendo: disponibilidad del servicio, tiempo de atención y resolución a solicitudes de soporte y quejas. El reporte será elaborado y entregado en la forma que para tal efecto publique el propio SAT.

Niveles de servicio mínimos que serán establecidos entre el PAC y los usuarios de su aplicación gratuita

- La aplicación con todos sus servicios deberá estar disponible 7X24/365 con una disponibilidad de 99.3% por ciento, donde el .07 por ciento es el periodo de tiempo máximo en que la aplicación podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables al proveedor.
- Para mejoras y mantenimiento continuo a la infraestructura y a la aplicación, el proveedor podrá planear y ejecutar ventanas de mantenimiento trimestrales, de máximo 24 horas, lo anterior será notificado al contribuyente usuario a través de la página de Internet del proveedor con una anticipación de por lo menos 7 días.
- Las solicitudes de soporte y quejas deberán ser atendidas por el proveedor en un plazo no mayor a 2 horas y resueltas en un plazo no mayor 8 horas.
- El tiempo de respuesta del servicio básico (gratuito) debe ser el mismo, que el del servicio avanzado (con costo), diferenciado sólo por las características funcionales adicionales que éste último pudiese tener.

Consideraciones sobre la medición de la Disponibilidad del Servicio

Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo, en que un sistema realiza la función que le es propia. Disponibilidad es la proporción de tiempo en que el sistema cumple con la función para la cual está dispuesto, en relación con el tiempo en que debería haber estado disponible, y se determina a partir de:

- **Tiempo Total (TT):** Todos los tiempos son medidos en minutos enteros.
- **Tiempo Fuera de Operación (TFO) – “Downtime”:** Es el tiempo total en que no están disponibles los servicios que provee un sistema debido a fallas en el hardware y/o en el software. Lo anterior no incluye el tiempo durante el cual una unidad del sistema puede estar abajo, pero el servicio que provee el sistema se mantiene arriba. Este tiempo NO incluye el tiempo “planeado” fuera de operación ocasionado por mantenimientos permitidos.
- **Tiempo Planeado Fuera de Operación (TPFO):** Es el tiempo en que el Servicio se encuentra fuera de operación, debido a ventanas de tiempo de mantenimiento planeadas y programadas de manera anticipada (como aplicaciones de parches, actualizaciones de firmware, aplicación de notas de servicio, mantenimientos preventivos, observando el cumplimiento de los requerimientos de Nivel de Servicio.

La disponibilidad será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = 100 * \left(1 - \frac{TFO}{(TTM - TPFO)} \right)$$

La medición de la disponibilidad de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese período y los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.