

**AVD INTERNACIONAL**  
**Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA (Service Level Agreement)**

**Cliente:** FIFCO Recepción.

**País:** Costa Rica

**Contacto:** Geovanna Granados Angulo; [geovanna.granados@fifco.com](mailto:geovanna.granados@fifco.com)

**Alcance de servicio:** Solución de integración procesos de recepción Facturación Electrónica.

**Tipo de Soporte:** Soporte estándar.

**Horario de atención soporte especial:** de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:30 pm.

**Servicio al cliente inmediato:** [soporte@avdinternacional.com](mailto:soporte@avdinternacional.com)

**Creación de tickets:** [fifco-recepcion-cr@avdinternacional.odoo.com](mailto:fifco-recepcion-cr@avdinternacional.odoo.com)

**Teléfono:** +506 4030-2526

Impacto	Situación presentada	Método de contacto	Máximo tiempo de respuesta
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El portal presenta problemas que impide su uso.</li> <li>La operación está detenida</li> </ul>	Vía telefónica, Correo, Ticket <b>Prioridad ALTA</b>	Respuesta al momento de recibir la llamada o en caso de no poder atenderse en los 30 minutos siguientes. Diagnostico en un rango de 30 a 1 hora y resolución en 3 horas.
<b>Medio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La aplicación presenta algún tipo de inconsistencia o afectación en su rendimiento, pero aún está operando.</li> <li>Problemas de envío de correo</li> </ul>	Ticket Vía correo	Respuesta y atención en un máximo de 2 horas en horario hábil Tiempo de diagnóstico 2 horas Tiempo de resolución 24 horas
<b>Bajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La aplicación presenta algún tipo de inconsistencia leve que no afecta el procesamiento de los documentos electrónicos ni la continuidad del negocio.</li> <li>Dudas o consultas acerca de la operación de un aplicativo</li> </ul>	Vía Ticket Vía correo	Respuesta y atención 48 horas maximo Tiempo de resolución, 72 horas.
Requerimientos o Cambios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos desarrollos</li> <li>Nuevas mejoras al sistema</li> <li>Cambios en funcionalidad del sistema</li> </ul>	Vía correo	Tiempo de atención y resolución se hará a convenir con el cliente.

**Contactos y Niveles de atención AVD:**

Nivel	Rol	Teléfono/correo
<b>1do medio</b>	Consultor asignado al proyecto	+506 8731-1551 <b>Eddie Guzmán</b> <a href="mailto:eguzman@avdinternacional.com">eguzman@avdinternacional.com</a>
<b>2er medio</b>	Consultor Senior	+506 7114-8753 <b>Keylor Quiros.</b> <a href="mailto:kquiros@avdinternacional.com">kquiros@avdinternacional.com</a>
<b>Escalamiento</b>	Gerencia TI	+506 77111-7187 <b>Fabián Vargas</b> <a href="mailto:fvargas@avdinternacional.com">fvargas@avdinternacional.com</a>