

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

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

Creación de tickets: fifco-recepcion-cr@avdinternacional.odoo.com

Teléfono: +506 4030-2526

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

Contactos y Niveles de atención AVD:

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