



AMCA TECHNOLOGIES, S.R.L.

AMCA ERP - Plataforma de Facturación Electrónica e-CF

Calle del Carmen No. 5, Ensanche Naco, Distrito Nacional | +1 (809) 340-8423 | info@amcaerp.com | www.amcaerp.com

DOCUMENTO 010 - Manual Operativo de Soporte y SLA para Clientes e-CF

Propósito

Este manual define el modelo operativo de soporte, niveles de servicio, clasificación de incidentes, escalamiento y evidencias para clientes que utilicen AMCA como plataforma de facturación electrónica eCF.

Alcance

Aplica a soporte relacionado con:

Configuración e-CF por empresa.

Certificados digitales.

Emisión, firma, envío y consulta de e-CF.

Recepción de e-CF, ARECF y ACECF.

Representaciones impresas y QR.

Estados DGII, rechazos y errores.

RespalDOS, recuperación y disponibilidad de servicios e-CF.

Usuarios, roles, permisos y acceso al módulo e-CF.

Canales de Soporte

Canal	Uso	Estado
Correo de soporte	Solicitudes formales, evidencias y seguimiento	info@amcaerp.com
Portal / módulo de tickets	Registro y trazabilidad de casos	Disponible según plan de soporte
Teléfono	Incidentes críticos o coordinación operativa	809-340-8423
Correo de privacidad	Casos de datos personales	info@amcaerp.com

Los canales definitivos deben confirmarse antes del depósito final

Soporte funcional general	Lunes a viernes, horario laboral de República Dominicana.
Incidentes críticos e-CF producción	Según SLA contratado y criticidad.
Mantenimientos programados	Comunicados con anticipación razonable.
Emergencias fuera de horario	Según plan de soporte contratado.

Clasificación de Incidentes

Severidad	Descripción	Ejemplos	Tiempo objetivo de primera respuesta
S1 Crítico	Interrupción total de emisión / recepción e-CF en producción.	Endpoint DGII caído, certificado bloqueado, no se emite ningún e-CF.	1 hora laborable o según SLA crítico.
S2 Alto	Función fiscal clave degradada con impacto operativo relevante.	Rechazos masivos, errores de firma, procesos programados detenidos.	4 horas laborables.
S3 Medio	Error puntual con alternativa operativa.	Un documento rechazado, error de dato, consulta DGII pendiente.	1 día laborable.
S4 Bajo	Consulta, ajuste menor o solicitud informativa.	Duda de uso, cambio de texto, solicitud de reporte.	2 días laborables.

Los tiempos son objetivos iniciales y deben ajustarse al contrato/SLA firmado con cada cliente.

Flujo de Atención

Paso	Actividad	Resultado
1	Cliente reporta caso por canal autorizado.	Solicitud recibida.

4	Se determina si es e-CF crítico.	Decisión de escalamiento.
5	Si es crítico, se escala a Operaciones/Tecnología.	Atención prioritaria y diagnóstico técnico.
6	Si no es crítico, soporte funcional atiende el caso.	Guía, corrección funcional o solicitud de datos adicionales.
7	Se aplica acción correctiva o reintento.	Servicio/documento validado.
8	Cliente valida resultado cuando aplique.	Confirmación o evidencia final.
9	Se cierra el ticket.	Causa, solución y evidencias documentadas.

Datos Mínimos para Abrir un Ticket e-CF

Dato	Descripción
Cliente y empresa	Identificación comercial o fiscal de la empresa afectada.
RNC emisor	RNC configurado para e-CF.
Tipo e-CF	E31, E32, E33, E34, E41, E43, E44, E45, E46, E47 o RFCE.
e-NCF	Número del comprobante afectado.
Fecha/hora	Momento del error o evento.
Estado actual	Pendiente, enviado, aceptado, rechazado, error.
Mensaje DGII	Respuesta o error si esta disponible.
Captura o XML	Evidencia para diagnóstico.
Impacto	Cantidad de documentos/clientes afectados.

Cliente	Usuario o responsable fiscal	Reporta incidente e-CF, adjunta datos y evidencia.	Ticket creado.
Nivel 1	Soporte funcional	Clasifica severidad, recopila datos y resuelve casos funcionales.	Respuesta inicial o escalamiento.
Nivel 2	Operaciones	Atiende impacto fiscal, procesos programados, monitoreo, conectividad y respaldos.	Diagnostico operativo y acción de recuperación.
Nivel 3	Tecnología	Corrige errores técnicos, integración, firma XML o despliegue.	Solución técnica y evidencia.
Cumplimiento	Legal / Cumplimiento	Interviene si hay impacto legal, fiscal, privacidad o requerimiento externo.	Criterio de comunicación y soporte documental.
Cierre	Soporte + responsable asignado	Consolida solución y confirma resultado.	Ticket cerrado con causa, solución y evidencia.

Categorías de Soporte e-CF

Categoría	Responsable inicial	Evidencia
Configuración e-CF	Soporte Nivel 1	Captura de configuración y RNC.
Certificado digital	Soporte + Seguridad	Fecha vencimiento, prueba de firma.
XML rechazado	Soporte + Tecnología	XML, respuesta DGII, log.
Endpoint DGII	Operaciones	Prueba HTTPS, logs, monitoreo.
Estado pendiente	Operaciones	TrackId y resultado de consulta.
Representación impresa	Soporte funcional	PDF generado y QR.



AMCA TECHNOLOGIES, S.R.L.

AMCA ERP - Plataforma de Facturación Electrónica e-CF

Calle del Carmen No. 5, Ensanche Naco, Distrito Nacional | +1 (809) 340-8423 | info@amcaerp.com | www.amcaerp.com

Acuerdos de Nivel de Servicio

Indicador	Objetivo base
Disponibilidad de API e-CF	Según plan contratado; objetivo operativo inicial 99% mensual para producción.
Primera respuesta S1	1 hora laborable o según SLA crítico.
Primera respuesta S2	4 horas laborables.
Primera respuesta S3	1 día laborable.
Comunicación de incidentes críticos	Actualizaciones periódicas hasta estabilización.
Mantenimientos programados	Notificación previa razonable.

Los SLA definitivos deben estar contenidos en el contrato de servicio o anexo comercial

Comunicación de Incidentes

Para incidentes S1/S2, la comunicación debe incluir:

Resumen del incidente.

Fecha/hora de inicio.

Servicios afectados.

Impacto conocido.

Acciones tomadas.

Próxima actualización.

Cierre y causa raíz cuando este disponible.

Registro y Evidencias



AMCA TECHNOLOGIES, S.R.L.

AMCA ERP - Plataforma de Facturación Electrónica e-CF

Calle del Carmen No. 5, Ensanche Naco, Distrito Nacional | +1 (809) 340-8423 | info@amcaerp.com | www.amcaerp.com

Empresa/RNC afectado.

Evidencias recibidas.

Diagnostico.

Acciones ejecutadas.

Resultado.

Tiempo de respuesta y cierre.

Responsable que cerro el caso.

Mantenimiento Programado

Actividad	Comunicación
Actualización menor sin interrupción	Puede notificarse posterior o en boletín.
Actualización con posible impacto e-CF	Notificar antes del mantenimiento.
Cambio de servicio público, certificado o DNS	Notificación y validación previa.
Cambio por formato DGII	Plan de actualización, prueba y evidencia.

Mejora Continua

Cada mes o periodo definido, el equipo revisara:

Incidentes por severidad.

Rechazos DGII recurrentes.

Tiempos de respuesta y resolución.

Certificados próximos a vencer.

Endpoints con errores.

Necesidad de capacitación a clientes.

Cambios normativos DGII.



AMCA TECHNOLOGIES, S.R.L.

AMCA ERP - Plataforma de Facturación Electrónica e-CF

Calle del Carmen No. 5, Ensanche Naco, Distrito Nacional | +1 (809) 340-8423 | info@amcaerp.com | www.amcaerp.com

Dirección General			

Fuentes Oficiales

DGII - Guía básica para proveedores de servicios de FE: <https://dgii.gov.do/publicacionesOficiales/bibliotecaVirtual/contribuyentes/facturacion/Documents/Facturaci%C3%B3n%20Electr%C3%B3nica/Guia-Basica-Proveedor-de-Servicios-de-Facturacion-Electronica.pdf>

DGII - Norma General num. 10-2021: <https://dgii.gov.do/legislacion/normasGenerales/Documents/NG%20sobre%20Comprobantes%20Fiscales/Norma10-21.pdf>