



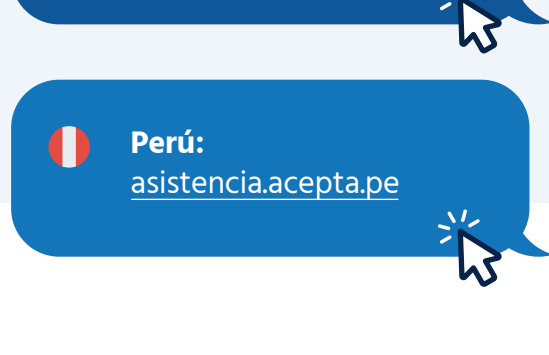
SOPORTE PARA USUARIO ACEPTA

Encuentra aquí toda la información que necesitas para solicitar soporte para tus **productos Acepta** de manera expedita.

Canales de Comunicación soporte

Chat

(Consultas/ generación de incidentes)

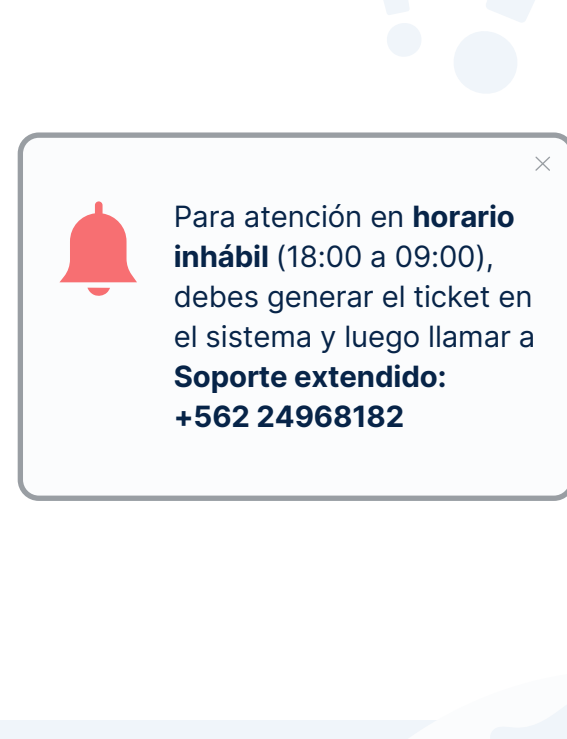


Chile-Colombia:
asistencia.acepta.com

Perú:
asistencia.acepta.pe

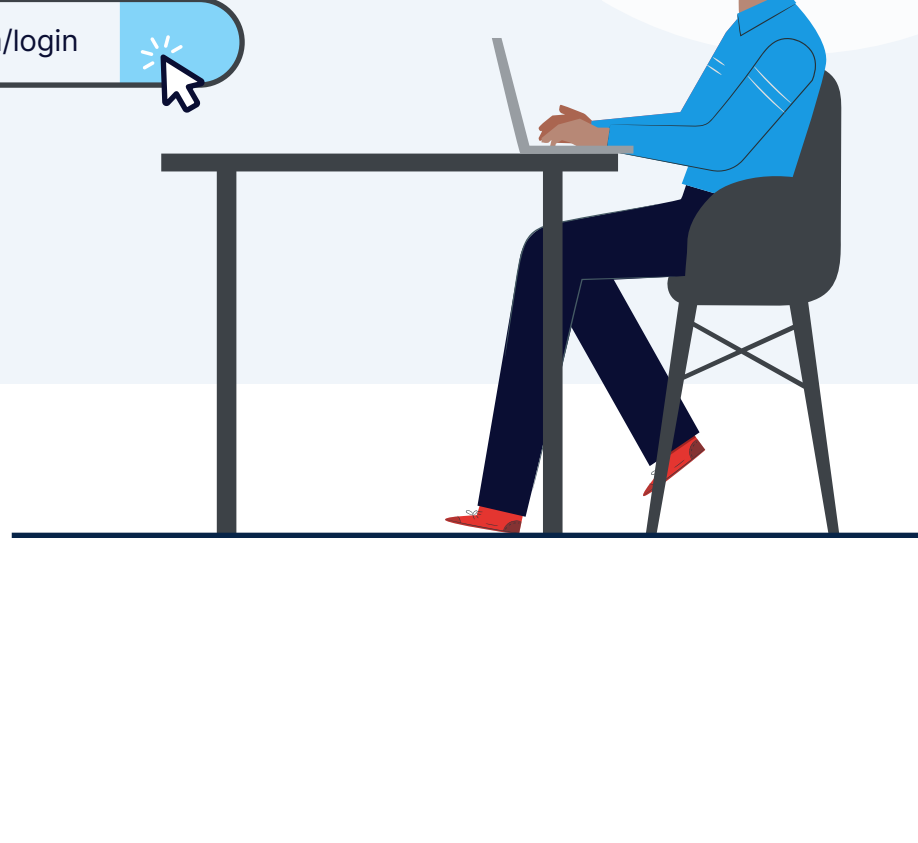
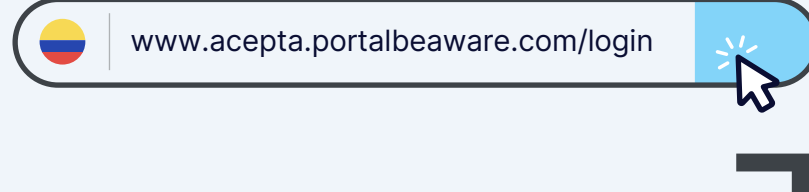
Teléfonos

(Consultas/generación de incidentes en **horario hábil**)



Portal de clientes

(Ingresar nuevos casos/gestión de casos)



Horario de Servicio

Soporte estándar

9:00 a 18:00

Horario de Chile
(excluye fines de semana y feriados observados)

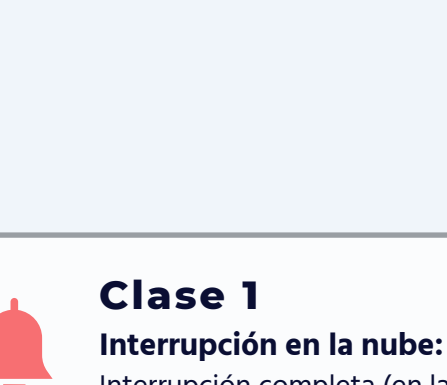
Soporte fuera de hora

24 / 7

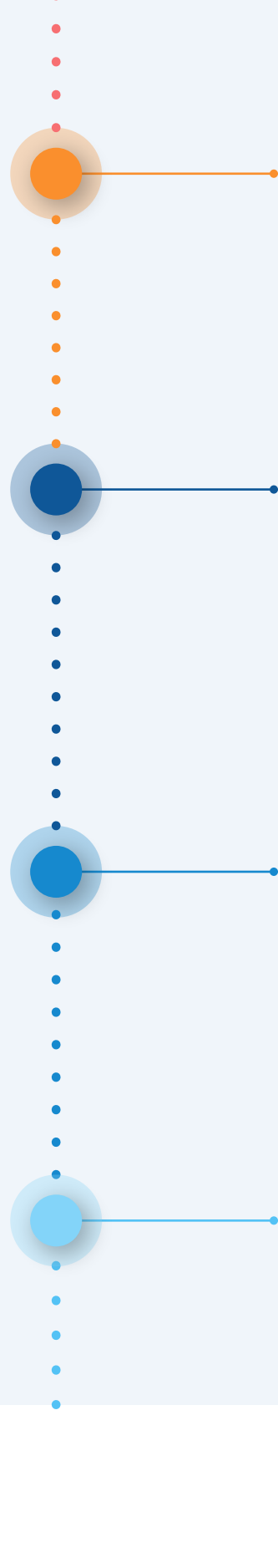
(disponible durante horarios no hábiles)

Clase 1: Interrupción de la nube

Clase 2: (críticos/importantes): Para productos basados en la nube o clientes con soporte Enhanced y Premium



Niveles de Severidad de un Ticket



Clase 1
Interrupción en la nube:
Interrupción completa (en la nube)
Tiempo de respuesta: **1 hora**

Clase 2
Crítico/Importante:
Funcionalidad central (en la nube/on premise)
Tiempo de respuesta: **1 hora**

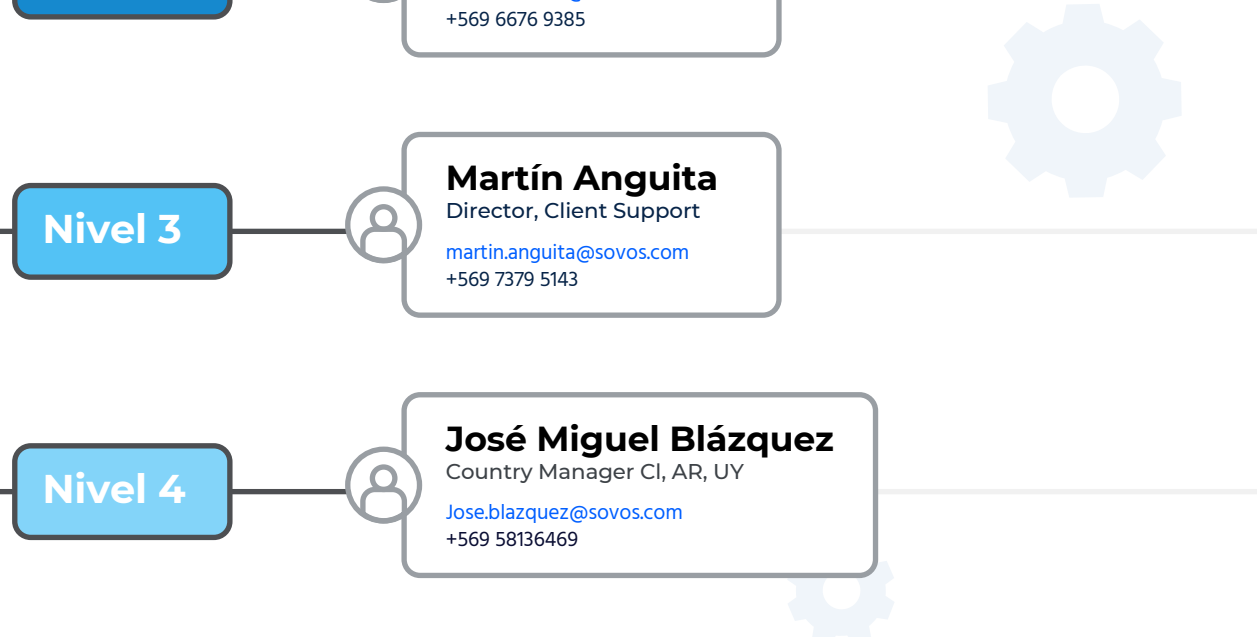
Clase 3
Significativo/Serio:
Interrupción para un usuario/grupo (en la nube) /no impacta de manera significativa la función del producto (en la nube/on premise)
Tiempo de respuesta: **4 horas**

Clase 4
Complejo/Normal:
No impacta de manera significativa la función del producto (en la nube/on premise)
Tiempo de respuesta: **1 día hábil**

Clase 5
De rutina/Gravedad baja:
No hay interrupción específica (en la nube/on premise)
Tiempo de respuesta: **1 día hábil**

Escalamientos

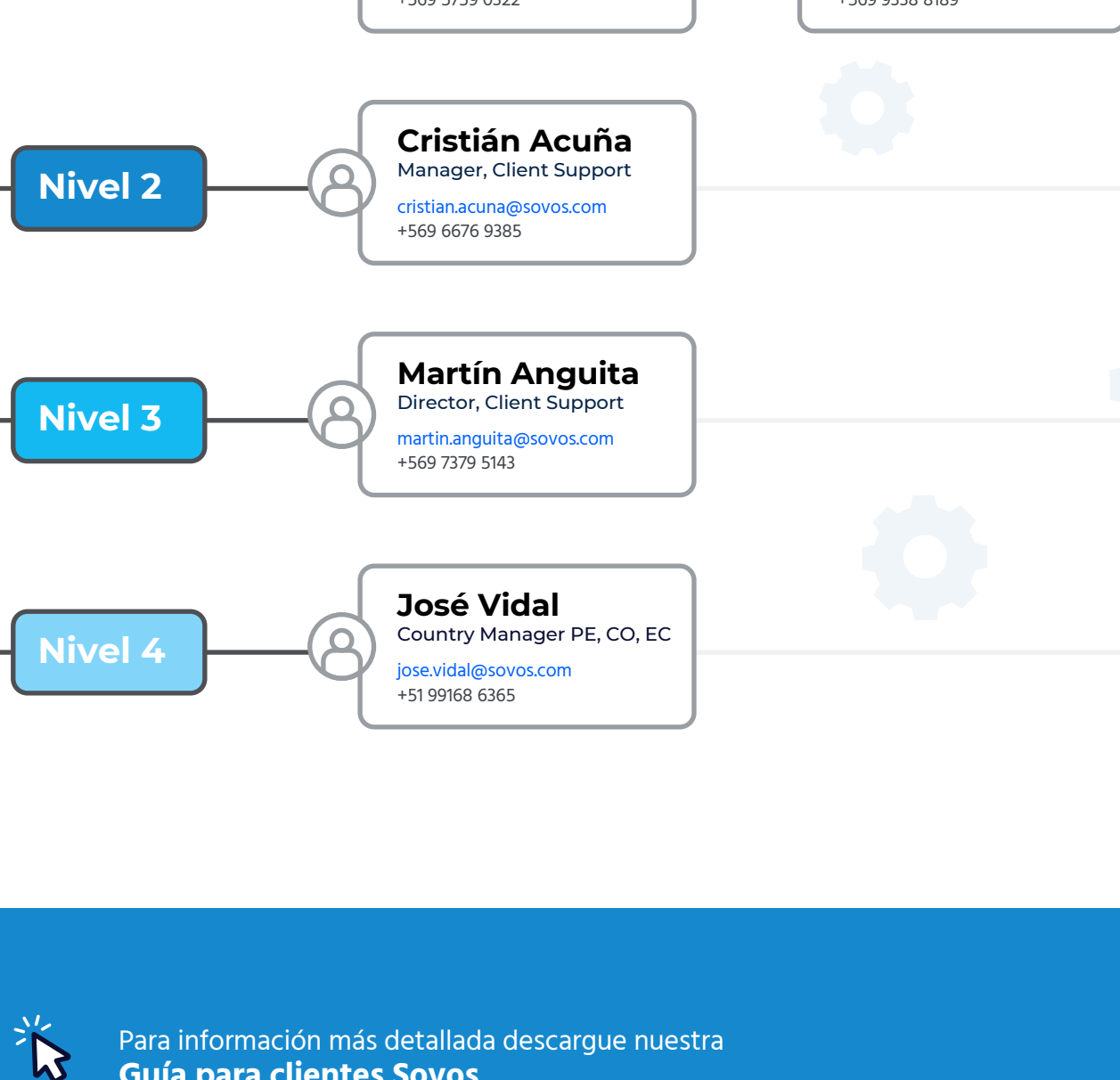
Chile



Perú

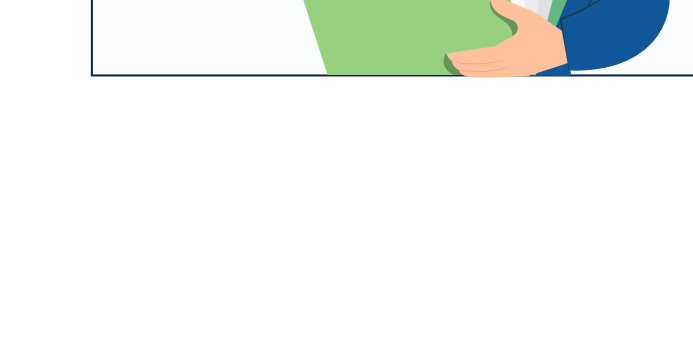


Colombia



Para información más detallada descargue nuestra **[Guía para clientes Sovos](#)**

Lee nuestra **[Política de mantenimiento y soporte de Sovos](#)**



SOVOS

sovos.com/es / sovos.com/cl / sovos.com/pe / contacto@sovos.com
Argentina / Brasil / Chile / Colombia / Ecuador / México / Países Bajos / Perú
Portugal / Suecia / Turquía / Reino Unido / Estados Unidos

Sovos Latinoamérica