



ACEPTA

Chile a velocidad digital

Estamos orientados a mejorar continuamente nuestro soporte, por esta razón establecemos canales de atención y rediseñamos estrategias que nos permiten responder con más rapidez y precisión.

Canales de contacto

- Repórtenos su incidente a través del formulario web que hemos dispuesto en www.acepta.com/incidente
- Llámenos al 02-24968100 (Op.2)
- Escríbanos vía Chat on line, *disponible para clientes de facturación electrónica en el sitio de búsqueda de documentos electrónicos.*

Horario de atención : Lunes a viernes desde las 09:00 a las 18:00 hrs.

NUESTROS TIEMPOS COMPROMETIDOS

Para asegurar una atención oportuna, tomamos su solicitud, generamos un ticket en nuestro sistema de gestión y le asignamos un número único de identificación.

Analizamos la criticidad del incidente que usted nos reporta, determinamos un tiempo máximo de solución y le notificamos por correo electrónico.



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA SOPORTE ESTÁNDAR

Nivel Severidad	Tiempo máximo de solución	Criticidad	Especificación
1	1 día hábil	Crítico en relación al flujo del negocio	Este incidente interrumpe totalmente el proceso de facturación electrónica en su empresa.
2	2 días hábiles	Afecta el ciclo del negocio, sin embargo existen alternativas de operación.	Este tipo de incidente interrumpe parcialmente el proceso de facturación electrónica. Sin embargo no detiene sus procesos de negocio.
3	5 días hábiles	No afecta el ciclo del negocio.	Todo tipo de incidente o requerimiento que no tenga relación directa con el proceso de facturar electrónicamente un producto.

AUTOATENCIÓN

Queremos darle la autonomía que usted necesita para operar con nuestras aplicaciones y ponemos a su disposición un nuevo sitio web de soporte.

Ingrese a www.acepta.com, haga clic en Soporte y podrá encontrar toda la guía necesaria para utilizar nuestros productos.

DEC Documento
Electrónico

BIO Verificación
Biométrica

DTE Factura
Electrónica

FIEL Firma
Electrónica