



LSA/ANS IdFactory

Version

Version	Date	Modified By	Comments
1.0	07/24/2024	Rubén Barbosa	First Version

9 Covered Bridge Path, Philadelphia, Pennsylvania 19115, United States

<https://a3-ent.com>

+1 267 2628588

Contenido

<i>English Version</i>	4
Priority types.....	4
Priority by environment.....	5
<i>Versión en español</i>	6
Tipos de prioridad	6
Prioridad por ambiente.....	7

English Version

To report an incident in any of the three environments, only the e-mail address **support@idfactory.me** is enabled.

We currently have two environments, the availability and support times associated with their priorities are detailed below.

Priority types

Critical priority	Critical priority is considered to be those tasks or problems that have a major impact on the functionality of the system and block the operation by 100%.
High priority	High priority are considered to be those tasks or problems that have a high immediate impact on the functionality or security of the system. They require immediate attention and rapid resolution.
Medium priority	Medium priority is considered to be those tasks or problems that have a moderate impact and must be resolved in a reasonable amount of time. Does not require immediate attention, but must be addressed soon to avoid major problems. Affects 20% of the daily operation.
Low priority	Low priority are considered to be those tasks or problems that have minimal impact on the system and can be addressed in a longer time frame. They do not significantly affect the functionality, security or availability of the system.

Priority by environment

Sandbox

Attention from Monday to Friday from 7 am to 8 pm and 80% availability is guaranteed.

Priority	Diagnosis time	Resolution time
High	30 minutes after ticket creation	From 8 a.m. to 4 p.m.
Media	60 minutes after ticket creation	24 to 48 hours
Low	90 minutes after ticket creation	48 to 72 hours

Production

99% availability and 7x24 service is guaranteed..

Priority	Diagnosis time	Resolution time
Crítica	30 minutos contados a partir de la radicación del ticket	Maximum 1 hour
Alta	30 minutos contados a partir de la radicación del ticket	Maximum 3 hour
Media	60 minutos contados a partir de la radicación del ticket	Maximum 8 hour
Baja	8 horas contadas a partir de la radicación del ticket	Maximum 12 hour

Versión en español

Para reportar un incidente en cualquiera de los tres ambientes está habilitado únicamente el correo a support@idfactory.me.

Actualmente contamos con dos ambientes, a continuación, se detallan su disponibilidad y tiempos de soporte asociado a sus prioridades.

Tipos de prioridad

Prioridad crítica	Se considera de prioridad crítica aquellas tareas o problemas que tienen un gran impacto en la funcionalidad del sistema y bloquean la operación en un 100%.
Prioridad alta	Se consideran de prioridad alta a aquellas tareas o problemas que tienen un alto impacto inmediato en la funcionalidad o seguridad del sistema. Requiere atención inmediata y solución rápida.
Prioridad media	Se consideran de prioridad media aquellas tareas o problemas que tienen un impacto moderado y deben ser resueltos en un tiempo razonable. No requiere atención inmediata, pero debe abordarse pronto para evitar mayores problemas. Tiene afectación en un 20% de la operación diaria.
Prioridad baja	Se consideran de prioridad baja aquellas tareas o problemas que tienen un mínimo impacto en el sistema y pueden ser atendidos en un plazo más largo. No afectan significativamente la funcionalidad, seguridad o disponibilidad del sistema.

Prioridad por ambiente

Sandbox

Atención de lunes a viernes de 7 am a 8 pm y se garantiza un 80% de disponibilidad

Prioridad	Tiempo de diagnostico	Tiempo de resolución
Alta	30 minutos contados a partir de la radicación del ticket	De 8 a 16 horas
Media	60 minutos contados a partir de la radicación del ticket	De 24 a 48 horas
Baja	90 minutos contados a partir de la radicación del ticket	De 48 a 72 horas

Producción

Se garantiza una disponibilidad del 99% y atención 7x24.

Prioridad	Tiempo de diagnostico	Tiempo de solución
Crítica	30 minutos contados a partir de la radicación del ticket	Máximo 1 horas
Alta	30 minutos contados a partir de la radicación del ticket	Máximo 3 horas
Media	60 minutos contados a partir de la radicación del ticket	Máximo 8 horas
Baja	8 horas contadas a partir de la radicación del ticket	Máximo 12 horas