



# Instructivo Solitud de Soporte Técnico

## Instructivo Solicitud de Soporte

Para registro de Incidentes el único medio de contacto con el usuario es a través de la Mesa de Ayuda de CreditForce, ya sea:

1. A través de la página: <https://CreditForce.myservicetonix.com/>.
2. A través del teléfono: + 506 4001-4370 - +506 6054 6365
3. A través de la dirección de correo: [mesadeayuda@credit-force.com](mailto:mesadeayuda@credit-force.com)

Servicio	Horario
Consultas & Solicitudes Requerimiento	Lunes a viernes 09:00 am-6:00 pm
Incidentes	Lunes a Domingo 7x24

### Gestión de Incidentes

Prioridad	Impacto	Descripción
1	Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida total de funcionalidad del sistema. No hay forma de atender a los clientes.</li> <li>• El incidente tiene una alta visibilidad con los clientes y causa pérdida de imagen.</li> <li>• El incidente representa un riesgo para la seguridad de la información.</li> </ul>
2	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida parcial de la funcionalidad del sistema o fuerte degradación del tiempo de respuesta.</li> <li>• Incoherencia general de datos para un área.</li> <li>• El incidente se presenta en una fecha comercial crítica, fin de mes, reglamentario.</li> </ul>
3	Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degradación general del tiempo de respuesta del sistema que puede afectar a algunos usuarios.</li> <li>• Inconsistencia en la información de algunos registros (Clientes, Negocios, solicitudes)</li> </ul>
4	Baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de funcionalidad, acceso o degradación que afecta a un solo usuario para utilizar la plataforma, el resto del equipo puede trabajar con normalidad.</li> <li>• El incidente no es visible para todos los clientes o empresas.</li> </ul>

Prioridad	Tiempo Máximo de Atención	Tiempo Máximo de Resolución
1 (Crítica)	60 minutos	Ver contrato
2 (Alta)	60 minutos	Ver contrato
3 (Media)	60 minutos	Ver contrato
4 (Baja)	60 minutos	Ver contrato
5 Planificar	60 minutos	15 días laborales