



BOHIOSYSTEM

● ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO · BOHIOSYSTEM

SLA · Cloud & Plataforma

Niveles de servicio, tiempos de respuesta y compromisos operativos para plataformas gestionadas en la nube.

DOCUMENTO

BS-SVC-05B

VERSIÓN

1.0

FECHA

1 de agosto de 2026

PREPARADO POR

BohioSystem

BohioSystem

bohiosystem.dev · Confidencial

COMPROMISOS MEDIBLES

Un acuerdo de nivel de servicio sirve si se puede verificar y tiene consecuencia. Este documento define ambas cosas.

Los valores aquí descritos son nuestros niveles de referencia. El acuerdo definitivo se firma por cliente y puede ajustarse en ambos sentidos según la criticidad de la plataforma y la ventana de servicio contratada.

99.9%DISPONIBILIDAD DE
REFERENCIA**15 min**

RESPUESTA CRÍTICA

24/7

VENTANA DISPONIBLE

MensualREPORTE DE
CUMPLIMIENTO

01

Niveles de servicio

Tres niveles, según lo que la plataforma signifique para el negocio.

NIVEL	VENTANA	DISPONIBILIDAD	PARA QUÉ TIPO DE PLATAFORMA
Esencial	L-V, 8:00-18:00	99.5%	Sistemas internos cuya caída molesta pero no detiene la facturación.
Avanzado	L-D, 7:00-22:00	99.9%	Plataformas de cara al cliente con horario comercial extendido.
Crítico	24/7/365	99.95%	Sistemas cuya indisponibilidad detiene la operación o el ingreso.

QUÉ SIGNIFICAN ESOS PORCENTAJES

Un 99.9% mensual permite **43 minutos** de indisponibilidad al mes. Un 99.95%, poco más de 21 minutos. Un 99.5%, casi 3 horas y media. Conviene elegir el número por lo que cuesta la caída, no por lo que suena bien.

02

Severidad y tiempos de respuesta

La severidad la determina el impacto en el negocio, no la dificultad técnica.

SEVERIDAD	DEFINICIÓN	RESPUESTA	OBJETIVO DE SOLUCIÓN
S1 · Crítica	Servicio caído o inutilizable para todos los usuarios. Pérdida de datos o brecha de seguridad activa.	15 minutos	4 horas o solución temporal
S2 · Alta	Función principal degradada o afectando a un grupo amplio, sin alternativa viable.	1 hora	8 horas hábiles
S3 · Media	Función secundaria afectada o con alternativa aceptable.	4 horas hábiles	3 días hábiles
S4 · Baja	Consulta, mejora menor o defecto cosmético sin impacto operativo.	1 día hábil	Siguiente ciclo planificado

03

Qué incluye el servicio gestionado

Monitoreo

- Vigilancia de disponibilidad y rendimiento.
- Alertas con umbrales acordados.
- Detección proactiva antes del aviso del usuario.
- Panel de estado accesible al cliente.

Continuidad

- Respaldos según política acordada.
- Prueba de restauración periódica.
- Plan de recuperación documentado.
- Simulacro anual de recuperación.

Operación

- Aplicación de parches y actualizaciones.
- Gestión de certificados y su renovación.
- Escalado según demanda.
- Revisión periódica de capacidad.

Seguridad

- Revisión de accesos y permisos.
- Análisis de vulnerabilidades.
- Gestión de secretos y rotación.
- Registro de auditoría conservado.

04

Objetivos de recuperación

Dos números que conviene acordar antes del incidente, no durante.

OBJETIVO	QUÉ MIDE	VALORES DE REFERENCIA
RTO	Tiempo máximo aceptable para volver a estar en servicio tras una caída grave.	Esencial: 8 h · Avanzado: 4 h · Crítico: 1 h
RPO	Cantidad máxima de datos que se acepta perder, medida en tiempo.	Esencial: 24 h · Avanzado: 4 h · Crítico: 15 min

LA PREGUNTA QUE ORDENA TODO

Si la plataforma cae ahora mismo, ¿cuánto tiempo puede el negocio seguir funcionando y cuánta información puede permitirse perder? La respuesta a esas dos preguntas determina el nivel de servicio y su costo.

05

Exclusiones y responsabilidades del cliente

Un acuerdo honesto dice también qué no cubre.

CONCEPTO	TRATAMIENTO
Ventanas de mantenimiento	Planificadas y avisadas con al menos 72 horas. No computan como indisponibilidad.
Fallo del proveedor de nube	Una caída regional del proveedor queda fuera del cómputo, salvo que el diseño contratado incluyera redundancia entre regiones.
Cambios no autorizados	Modificaciones hechas por el cliente fuera del procedimiento acordado suspenden el compromiso hasta restablecer el estado conocido.
Accesos y decisiones	El cliente mantiene accesos vigentes, responde a consultas bloqueantes y designa un interlocutor con capacidad de decidir en incidentes.
Costos de infraestructura	La factura del proveedor de nube es del cliente y va aparte del servicio gestionado. Nosotros la optimizamos, no la absorbemos.

06

Reporte y revisión

REPORTE MENSUAL

Disponibilidad real, incidentes, tiempos de respuesta y consumo.

REVISIÓN TRIMESTRAL

Capacidad, costos, riesgos y roadmap de mejoras.

POST-MORTEM

Ante todo incidente S1, con causa raíz y acciones correctivas.

Hablemos

SIGUIENTE PASO

Escríbenos y agendamos una sesión de trabajo sin costo para revisar tu caso concreto.

CONTACTO

contacto@bohiosystem.dev

WEB

bohiosystem.dev

DOCUMENTO

BS-SVC-05B · v1.0