



BOHIOSYSTEM

● ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO · BOHIOSYSTEM

SLA · Servicios Gestionados

Catálogo de servicios, severidades, tiempos comprometidos y método de medición para la operación gestionada.

DOCUMENTO

BS-SVC-08B

VERSIÓN

1.0

FECHA

1 de agosto de 2026

PREPARADO POR

BohioSystem

EL ACUERDO

Este documento define qué se garantiza, cómo se mide y qué queda fuera. Es el marco de referencia; el acuerdo firmado se ajusta por cliente.

Un acuerdo de nivel de servicio no es una promesa comercial: es un instrumento de gestión. Solo sirve si ambas partes pueden verificar su cumplimiento con los mismos datos.

4	3	Mensual	Compartido
NIVELES DE SEVERIDAD	VENTANAS DE COBERTURA	MEDICIÓN Y REPORTE	PANEL DE MÉTRICAS

01 Ventanas de cobertura

VENTANA	HORARIO	GUARDIA	USO HABITUAL
Hábil	L-V, 8:00-18:00	No	Sistemas administrativos internos.
Extendida	L-D, 7:00-22:00	Sí, dentro de ventana	Operación comercial y atención al público.
Continua	24/7/365	Sí, permanente	Sistemas cuya caída detiene el ingreso.

02 Severidades y compromisos

La severidad se determina por impacto en el negocio. Ante duda, se clasifica en el nivel superior y se reclasifica después.

SEVERIDAD	CRITERIO	RESPUESTA	OBJETIVO DE SOLUCIÓN
S1 · Crítica	Servicio detenido para todos los usuarios, pérdida de datos o incidente de seguridad activo.	15 min	4 h o alternativa operativa
S2 · Alta	Función principal degradada o afectando a un área completa sin alternativa.	1 h	8 h hábiles
S3 · Media	Función secundaria afectada, con alternativa aceptable.	4 h hábiles	3 días hábiles

SEVERIDAD	CRITERIO	RESPUESTA	OBJETIVO DE SOLUCIÓN
S4 · Baja	Consulta, solicitud de acceso o mejora menor.	1 día hábil	10 días hábiles

RESPUESTA NO ES SOLUCIÓN

“Respuesta” significa que una persona con capacidad técnica tomó el caso, lo diagnosticó y comunicó un plan. No significa que el problema esté resuelto. Confundir ambas cosas es la causa más común de conflicto en estos contratos, por eso van separadas.

03

Catálogo de servicios cubiertos

Disponibilidad

- Monitoreo continuo de servicios.
- Atención de alertas según severidad.
- Gestión completa del incidente.
- Comunicación de estado durante la caída.

Soporte

- Atención de solicitudes de usuario.
- Gestión de altas, bajas y permisos.
- Consultas de uso y configuración.
- Base de conocimiento actualizada.

Mantenimiento

- Parches de seguridad y actualizaciones.
- Renovación de certificados.
- Revisión de capacidad y crecimiento.
- Depuración y tareas programadas.

Continuidad

- Ejecución y verificación de respaldos.
- Prueba periódica de restauración.
- Mantenimiento del plan de recuperación.
- Simulacro según nivel contratado.

04

Cómo se mide

Ambas partes miran los mismos datos, tomados del sistema de tickets y del monitoreo, no de una hoja aparte.

INDICADOR	DEFINICIÓN	OBJETIVO
Disponibilidad mensual	Tiempo en servicio sobre tiempo total, descontando ventanas planificadas.	Según nivel contratado
Cumplimiento de respuesta	Porcentaje de tickets atendidos dentro del compromiso de su severidad.	≥ 95%
Cumplimiento de solución	Porcentaje resuelto dentro del objetivo de su severidad.	≥ 90%
Incidentes recurrentes	Casos con la misma causa raíz en un trimestre.	Tendencia decreciente
Satisfacción	Valoración del solicitante al cerrar el ticket.	≥ 4 sobre 5

05

Exclusiones

Lo que este acuerdo no cubre, dicho de frente para evitar la discusión durante el incidente.

EXCLUSIÓN	DETALLE
Ventanas planificadas	Mantenimiento avisado con 72 horas de antelación no computa como indisponibilidad.
Cambios fuera de procedimiento	Modificaciones realizadas por el cliente o terceros sin registrar suspenden el compromiso hasta restablecer un estado conocido.
Fallo de terceros	Caídas de proveedores de conectividad, energía o servicios externos quedan fuera, salvo que el diseño contratado previera redundancia.
Fuerza mayor	Eventos naturales, cortes generalizados o situaciones fuera de control razonable de ambas partes.
Equipamiento fuera de soporte	Activos sin soporte del fabricante se atienden con mejor esfuerzo, sin compromiso de tiempo, y se informa el riesgo por escrito.
Desarrollo evolutivo	Funcionalidad nueva no es soporte. Se cotiza y planifica aparte.

06

Gobierno del acuerdo

REPORTE MENSUAL

Métricas, incidentes, cumplimiento y trabajo preventivo ejecutado.

REVISIÓN TRIMESTRAL

Tendencias, riesgos, capacidad y ajuste de prioridades.

REVISIÓN ANUAL

Renovación, ajuste de niveles y actualización del catálogo.

SOBRE LAS PENALIZACIONES

Preferimos acuerdos con consecuencia proporcional y revisión conjunta antes que penalizaciones agresivas. Una multa alta incentiva a discutir la clasificación de cada incidente en lugar de resolverlo, y eso perjudica al cliente más que el incumplimiento.

Hablemos

SIGUIENTE PASO

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

CONTACTO

contacto@bohiosystem.dev

WEB

bohiosystem.dev

DOCUMENTO

BS-SVC-08B · v1.0