

ANEXO SLA, SOPORTE Y RESPALDOS

Niveles operativos por plan de Solucab Suite ERP

Versión contractual candidata. Requiere revisión y aprobación de asesor jurídico hondureño antes de su uso con clientes reales.

1. Objetivo

Este Anexo define objetivos de primera respuesta, canales de soporte, clasificación de severidad, disponibilidad, mantenimiento y respaldo. Forma parte del Contrato Marco cuando la Orden de Servicio lo incorpora.

2. Canales y horario

- Canal principal: correo y medios oficiales informados por SOLUCAB.
- Incidencias críticas pueden escalarse por teléfono/WhatsApp empresarial cuando el plan lo contemple.
- Horario ordinario: días hábiles de Honduras, salvo acuerdo Enterprise o emergencia declarada.
- Los tiempos indicados son de primera respuesta, no de resolución definitiva.

3. Severidades

Severidad	Definición	Ejemplo
Crítica	Interrupción total o riesgo severo sin alternativa razonable.	ERP inaccesible, corrupción confirmada, facturación/caja totalmente detenida.
Alta	Proceso empresarial importante bloqueado.	Módulo clave no permite completar operación.
Normal	Error parcial con alternativa disponible.	Función secundaria con comportamiento incorrecto.
Consulta	Uso, configuración o capacitación.	Duda sobre flujo o parámetro.

4. Objetivos por plan

Característica	Starter	Professional	Enterprise
Usuarios incluidos	5	15	50
Primera respuesta estándar	1 día hábil	4 horas hábiles	2 horas hábiles
Crítica	Prioridad normal	Prioritaria	≤ 1 hora hábil
Disponibilidad mensual	Mejor esfuerzo	99.5 % objetivo	99.7 % objetivo
Backup BD	Diario	Diario	Diario
Retención mínima objetivo	7 días	15 días	30 días
Prueba/verificación de restauración	Semestral	Trimestral	Mensual
Revisión técnica	Según incidencia	Trimestral	Mensual
Capacitación inicial	Hasta 90 min	Hasta 4 h	Hasta 8 h

5. Exclusiones de disponibilidad

- Mantenimiento programado o anunciado.
- Fallas de equipos, red, ISP o credenciales del CLIENTE.
- Suspensión por mora, seguridad o incumplimiento.
- Fuerza mayor o indisponibilidad generalizada de proveedores fuera del control razonable de SOLUCAB.
- Ataques o abuso originados en cuentas/equipos del CLIENTE cuando SOLUCAB haya aplicado medidas razonables.

6. Respaldos y recuperación

SOLUCAB mantendrá respaldos conforme al plan mientras la suscripción se encuentre activa y la infraestructura permita su ejecución. La restauración se prioriza según severidad, tamaño de base, disponibilidad del proveedor y estado del respaldo. Los respaldos no sustituyen controles internos del CLIENTE ni garantizan recuperación frente a todo evento posible.

7. Mantenimiento y actualizaciones

Las versiones seguirán el flujo Laboratorio → certificación → producción de Solucab → clientes controlados → despliegue general. Se realizará respaldo previo cuando el cambio lo amerite. Los parches críticos de seguridad pueden acelerarse.

8. Escalamiento

1. Registrar cliente, fecha/hora, usuario, módulo, descripción y evidencia.
2. Clasificar severidad.
3. Asignar responsable y comunicar primera respuesta.
4. Mitigar/restaurar.
5. Documentar resultado y cierre.

Por SOLUCAB

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma/aceptación: _____

Fecha de aceptación: ____ / ____ / ____

EL CLIENTE

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma/aceptación: _____

Versión legal aceptada: E9.5.3 · 2026-08-16