

Palacios Software Cia. Ltda.

Av. Luis Cordero Dávila 1-350 y Av. Ricardo Muñoz, Cuenca, Ecuador | info@palaciossoftware.com | www.palaciossoftware.com

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Compromisos de soporte técnico y tiempos de respuesta garantizados

Referencia: PS-SLA-001 | Versión: 1.0 | Fecha: Junio 2026

1. Objeto

El presente Acuerdo establece los niveles de servicio que Palacios Software Cia. Ltda. garantiza a sus clientes con contrato activo de soporte y mantenimiento para productos Oracle, Dbvisit, PL/SQL Developer y demás soluciones de su portafolio.

2. Clasificación de Incidentes y Tiempos de Respuesta

Prioridad	Descripción	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
P1 — Crítica	Sistema productivo caído. Impacto total al negocio.	2 horas	8 horas hábiles
P2 — Alta	Funcionalidad crítica degradada. Impacto significativo.	4 horas hábiles	16 horas hábiles
P3 — Media	Funcionalidad no crítica afectada. Solución a corto plazo.	8 horas hábiles	3 días hábiles
P4 — Baja	Consultas, mejoras o incidentes menores.	1 día hábil	5 días hábiles

3. Canales de Atención

- Correo electrónico: info@palaciossoftware.com
- Teléfono: +593 7 281-9982
- WhatsApp: +593 99 975-8382 (soporte urgente P1/P2)

4. Horario de Servicio

El soporte estándar se presta en días hábiles de 08:30 a 18:00 (hora Ecuador). El soporte de emergencia P1 está disponible 24/7 para clientes con contrato Gold.

5. Exclusiones

Los niveles de servicio no aplican en casos de: fuerza mayor, modificaciones realizadas por el cliente sin autorización, fallas de infraestructura fuera del alcance del contrato, o versiones de software fuera de soporte oficial del fabricante.

6. Disponibilidad Garantizada

Para servicios de hosting o DBA as-a-Service, garantizamos una disponibilidad del 99.5% mensual, excluyendo ventanas de mantenimiento programadas notificadas con al menos 48 horas de anticipación.

