PLANTILLA

Acuerdo de nivel de servicio de soporte técnico

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa y del cliente.

ENTRE
[Nombre de la empresa] y [Nombre del cliente]

PRODUCTO
[Nombre del producto]

EN VIGOR DESDE
[fecha]

REVISIÓN
Cada [seis o doce meses]

PRIMERA RESPUESTA EN EL PLAN BASE, POR PRIORIDAD

1 hora	4 horas	1 día laborable	2 días laborables
Urgente	Alta	Media	Baja

01 Objeto y partes

Este acuerdo de nivel de servicio regula el soporte técnico que [Nombre de la empresa] presta a [Nombre del cliente] sobre [Nombre del producto]. Forma parte del contrato firmado el [fecha] y no lo sustituye.

02 Horario y cobertura

Plan	Cobertura
Base	De lunes a viernes, de [09:00] a [18:00], hora de [Madrid], salvo festivos de [localidad].
Superior	La del plan base y, solo para la prioridad Urgente, cobertura 24x7 todos los días del año.

03 Canales cubiertos

El soporte cubre los casos recibidos por [correo electrónico] y por [chat del producto]. Los casos que lleguen por otro canal se atienden, pero no cuentan para los plazos de este acuerdo.

04 Prioridades

[Nombre de la empresa] asigna la prioridad de cada caso según su efecto en el cliente, con las definiciones de esta tabla. El cliente puede pedir que se revise la prioridad y la empresa responde en un plazo de [1 día laborable].

Prioridad	Definición	Ejemplo
Urgente	El servicio no funciona para el cliente, o hay datos en riesgo.	Nadie de su empresa puede iniciar sesión.
Alta	Una función clave falla y el cliente no puede trabajar con normalidad.	La integración con su sistema de facturación no sincroniza.
Media	Algo falla, pero existe una alternativa.	Un informe no se exporta en un formato concreto.
Baja	Una duda de uso o una petición.	Cómo se configura un permiso, o una mejora que el cliente echa en falta.

05 Plazos

Los plazos de la tabla son orientativos y deben ajustarse a lo que el equipo cumple hoy. La primera respuesta es el primer mensaje útil al cliente, no un acuse de recibo automático. La siguiente respuesta cuenta desde que el cliente contesta hasta que la empresa vuelve a escribir. La resolución puede ser una solución provisional que permita al cliente volver a trabajar mientras se corrige la causa.

Prioridad	Primera respuesta, plan base (horario laboral)	Primera respuesta, plan superior	Siguiente respuesta	Resolución o solución provisional
Urgente	1 hora	30 minutos, 24x7	2 horas	1 día laborable, 8 horas en el plan superior
Alta	4 horas	2 horas	8 horas	2 días laborables
Media	1 día laborable	8 horas	1 día laborable	5 días laborables
Baja	2 días laborables	1 día laborable	2 días laborables	Sin plazo, con fecha comunicada

06 Cuándo corre el reloj

El plazo empieza cuando el caso queda registrado en [la herramienta de soporte] y, en el plan base, solo corre dentro del horario de cobertura. Se detiene mientras la empresa espera una respuesta o un dato del cliente, y mientras el caso está en espera acordada por escrito. Vuelve a correr en cuanto el cliente responde.

07 Qué queda fuera

- Peticiones de nuevas funciones y consultoría.
- Formación sobre el uso del producto, que se presta aparte.
- Problemas causados por el entorno del cliente, como su red o sus sistemas.
- Mantenimientos programados y anunciados con [5 días laborables] de antelación.

08 Incidencias de plataforma

Una caída o degradación general del servicio se comunica en [página de estado] y se rige por la disponibilidad comprometida en [el contrato o anexo de disponibilidad]. No se trata como un caso individual de soporte ni cuenta para los plazos de este acuerdo.

09 Medición e informe

El cumplimiento es el porcentaje de casos que cumplen cada plazo, por prioridad y por periodo. [Nombre de la empresa] lo mide con los datos de [la herramienta de soporte] y entrega al cliente un informe [mensual] con el cumplimiento de cada plazo, los casos incumplidos y el motivo.

10 Qué ocurre si no se cumple

Si en un periodo el cumplimiento de un plazo queda por debajo de [90 %], las partes se reúnen en un plazo de [10 días laborables] para revisar las causas y acordar medidas. [Opcional, según lo pactado en el contrato, crédito en la siguiente factura.]

11 Revisión y vigencia

Este acuerdo se revisa cada [seis o doce meses] con el informe de cumplimiento delante, y sus plazos pueden ajustarse de común acuerdo. Entra en vigor el [fecha] y dura lo que el contrato al que acompaña.