Acuerdos SLA para el Servicio de Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)

CATEGORÍA DEL INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Crítico (P1)	Afecta operación total/parcial del ERP, sin operación temporal.	1 hora	4 horas hábiles
Alto (P2)	Afecta funciones clave, con operación alterna o parcial.	4 horas	8 horas hábiles
Medio (P3)	Error funcional menor, sin impacto crítico.	8 horas	2 días hábiles
Bajo (P4)	Consultas o mejoras no urgentes.	1 día hábil	Hasta 5 días hábiles

Nota: *estos tiempos aplican dentro del horario de atención acordado. Fuera de ese horario, comienzan a contarse desde el siguiente día hábil.*