



Última actualización: 22 de octubre 2025

Política de Soporte y Mantenimiento (SLA)

Canales de atención: hola@informaticacinco.com y los que se indiquen en la propuesta/contrato. Horario de referencia: días hábiles, con atención prioritaria a incidencias críticas que afecten la operación.

1. Alcance del servicio

- **Incluye:** atención de incidencias técnicas del sitio entregado por I5, mejoras menores razonables, orientación de uso y buenas prácticas, y monitoreo básico cuando se haya contratado.
- **No incluye:** nuevos desarrollos, rediseños, producción de contenidos extensos, gestión de campañas publicitarias, administración de redes sociales, ni costos de servicios de terceros como dominio, alojamiento o pasarelas de pago (que son independientes salvo pacto expreso).

2. Niveles orientativos de severidad

- **Crítica:** caída del sitio o imposibilidad de completar acciones clave (por ejemplo, pago o envío de formularios esenciales).
- **Alta:** degradación severa, errores que afectan páginas o secciones prioritarias.
- **Media:** fallos visuales o de contenido sin impacto sustancial en la operación.
- **Baja:** consultas o mejoras menores planificables.
- Se aplican mejores esfuerzos y orden de atención por prioridad, coordinando contigo las ventanas de intervención y la verificación posterior.

3. Proveedores externos

La disponibilidad del sitio puede depender de proveedores como alojamiento en la nube, registros de dominio, pasarelas de pago o integraciones de terceros. I5 coordina y gestiona incidencias con dichos proveedores, sin asumir las garantías propias de cada uno.

4. Respaldo y restauración

Se realizan copias de seguridad y restauraciones razonables cuando I5 administra la infraestructura o cuando así se acuerde en la propuesta. La restauración se realiza bajo mejor esfuerzo y puede requerir tu confirmación previa.

5. Seguridad

Aplicamos prácticas de endurecimiento, revisiones básicas y actualizaciones razonables de componentes. El cliente se compromete a conservar seguros sus accesos, roles y contraseñas.

6. Reportes

Cuando el plan lo incluya, I5 compartirá resúmenes periódicos de incidencias, acciones correctivas y sugerencias de mejora.

Atentamente,
Informática 5