



JUSTECH SRL

Centro Legal y de Cumplimiento

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Código: **JT-SLA-001**

Versión 1.0 · Emisión / Vigencia: 13 de julio de 2026

Próxima revisión: 13 de julio de 2027

Clasificación: Pública · Aprobado por: Gerencia General

Documento corporativo verificable. No declara certificaciones no confirmadas.

Código: JT-SLA-001

Empresa: Justech SRL **País:** República Dominicana **Dominio:** justech.do **Versión:** 1.0 **Fecha de emisión:** 13 de julio de 2026 **Fecha de vigencia:** 13 de julio de 2026 **Próxima revisión:** 13 de julio de 2027 **Clasificación:** Pública **Aprobado por:** Gerencia General

Validación de Gerencia: la matriz de tiempos siguiente es una **propuesta operativa inicial** publicada para transparencia. Queda marcada para validación de Gerencia antes de considerarse compromiso contractual definitivo, salvo que un contrato particular establezca otros valores.

1. Definiciones

- **Primera respuesta:** acuse y toma de conocimiento por un agente.
- **Atención inicial:** diagnóstico preliminar y plan de acción o mitigación temporal.
- **Resolución:** restaura el servicio o entrega alternativa aceptada; depende de complejidad, terceros y disponibilidad del cliente.
- **Horas laborables:** según JT-SOP-ATN-001.

2. Matriz de prioridades

Prioridad	Ejemplos	Primera respuesta	Atención inicial
Crítica	Servicio totalmente indisponible; imposibilidad general de facturar; incidente de seguridad activo; pérdida o riesgo grave de datos	30 minutos laborables	4 horas laborables
Alta	Función importante afectada; múltiples usuarios afectados; operación con limitaciones severas	2 horas laborables	8 horas laborables
Media	Error con alternativa temporal; afectación limitada; consulta técnica relevante	4 horas laborables	1 día laborable
Baja	Consultas; solicitudes informativas; cambios menores; mejoras	1 día laborable	3 días laborables

3. Aclaraciones

- Primera respuesta **no significa** resolución.
- Los tiempos se contabilizan dentro del horario de soporte.
- Incidentes de terceros (hosting, ISP, editores de software, DGII u otros) pueden requerir escalamiento externo y extender plazos.
- El cliente debe facilitar acceso, pruebas y respuestas oportunas.
- Contratos específicos pueden prevalecer sobre esta matriz pública.

4. Exclusiones

Fuerza mayor, incumplimiento de prerrequisitos del cliente, usos no autorizados, y servicios no contratados.

5. Contacto

soporte@justech.do · <https://soporte.justech.do> · 809-455-2372