

NODOVOX

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) NODOVOX

Soporte, disponibilidad, mantenimiento, incidencias y responsabilidades operativas.

Código	NDX-SLA-001
Versión	1.0 - Versión institucional final de trabajo
Fecha	Julio 2026
Estado	Documento base para contratación institucional. Completar datos particulares y revisar con asesoría legal/contable antes de firma.

Uso previsto: anexo de soporte y niveles de servicio para clientes institucionales. Las metas pueden ajustarse por plan en el Anexo Comercial.

1. Objeto y alcance

Este SLA define criterios operativos de disponibilidad, soporte, mantenimiento, gestión de incidencias y comunicaciones aplicables a NODOVOX, en la medida en que los componentes involucrados estén bajo control razonable de NODOVOX.

El SLA aplica al servicio core de la plataforma, paneles contratados, discovery público o institucional, módulos de integración y componentes expresamente incluidos en el plan contratado.

2. Componentes cubiertos

- Aplicación web NODOVOX y componentes de discovery contratados.
- Panel institucional y panel proveedor cuando formen parte del plan.
- Procesos de indexación, normalización e integración gestionados por NODOVOX.
- Resolver, holdings, analítica operativa y módulos documentados en el Anexo Técnico.
- Soporte sobre errores atribuibles al servicio NODOVOX.

3. Exclusiones

- Caídas, latencia o errores de proveedores externos, repositorios, APIs, catálogos, proxy, SSO, VPN, OpenURL o infraestructura del cliente.
- Problemas de conectividad, navegador, firewall, bloqueo institucional, DNS, certificados o dispositivos del usuario final.
- Metadata incompleta, inconsistente, duplicada o provista con errores por terceros.
- Cambios no informados en endpoints, credenciales técnicas, rangos IP, licencias, proveedores o configuración institucional.
- Uso abusivo, scraping, ataques, fuerza mayor o hechos fuera del control razonable de NODOVOX.

4. Disponibilidad objetivo

Salvo pacto distinto, NODOVOX tendrá como meta operativa una disponibilidad mensual del 99,5% para el servicio core bajo su control razonable. Esta meta no incluye ventanas de mantenimiento programado, eventos de terceros, errores del cliente ni exclusiones previstas en este SLA.

Los créditos de servicio, penalidades o descuentos sólo aplicarán si fueron pactados expresamente en el Anexo Comercial.

5. Canales de soporte

- Correo institucional de soporte indicado por NODOVOX.
- Formulario de contacto o canal de ticket cuando esté disponible.
- Reuniones virtuales programadas para incidencias relevantes o procesos de implementación.
- Canales adicionales sólo si fueron pactados en Anexo Comercial.

6. Horarios de soporte

Soporte estándar: días hábiles de Argentina, de 9:00 a 18:00, salvo feriados nacionales o condiciones distintas pactadas en Anexo Comercial.

Soporte ampliado o prioritario: disponible sólo para planes o acuerdos que lo incluyan expresamente.

7. Clasificación de incidencias

Prioridad	Descripción	Primera respuesta objetivo
P1 Crítica	Interrupción total del servicio core para un cliente institucional en producción, atribuible a NODOVOX.	Hasta 4 horas hábiles.
P2 Alta	Función principal degradada o indisponible, con impacto operativo relevante.	Hasta 1 día hábil.
P3 Media	Error funcional con alternativa operativa disponible o impacto limitado.	Hasta 2 días hábiles.
P4 Baja	Consultas, mejoras, ajustes menores, documentación o pedidos no urgentes.	Hasta 5 días hábiles.

8. Tiempos de resolución

Los tiempos de primera respuesta no equivalen a tiempos de resolución. La resolución dependerá de complejidad, reproducibilidad, datos disponibles, cooperación del cliente, intervención de terceros, volumen de información y prioridad.

NODOVOX procurará mantener comunicación razonable sobre el avance de incidencias P1 y P2.

9. Mantenimiento programado

NODOVOX podrá realizar tareas de mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo, seguridad, actualización o mejora. Cuando el mantenimiento pueda afectar disponibilidad, se procurará comunicarlo con antelación razonable, salvo urgencia técnica o de seguridad.

Las ventanas de mantenimiento programado no se computan como indisponibilidad a efectos de la disponibilidad objetivo.

10. Backups y recuperación

NODOVOX podrá mantener respaldos técnicos operativos según arquitectura, criticidad y plan contratado. Los backups no sustituyen obligaciones del cliente respecto de sus fuentes originales, catálogos, repositorios o proveedores.

Los objetivos de recuperación específicos, si existieran, deberán pactarse en Anexo Comercial o Anexo Técnico.

11. Responsabilidades del cliente

- Reportar incidencias con URL, captura, usuario afectado, institución, horario, pasos para reproducir y descripción clara.
- Mantener actualizados responsables técnicos y contactos autorizados.
- Informar cambios en sistemas fuente, catálogos, proveedores, endpoints, licencias, proxy o rangos IP.
- Evitar usos abusivos o automatizados no autorizados.
- Cooperar con NODOVOX para diagnóstico y resolución.

12. Incidentes de seguridad

Cuando NODOVOX detecte un incidente de seguridad relevante que pueda afectar al cliente, procurará evaluarlo, contenerlo y comunicarlo conforme a la criticidad, normativa aplicable y acuerdos específicos.

La comunicación inicial podrá incluir información preliminar y será ampliada cuando existan datos técnicos razonablemente confirmados.

Aceptación del SLA

POR NODOVOX	POR LA INSTITUCIÓN / CLIENTE
Firma:	Firma:
Aclaración:	Aclaración:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha: