



NIVELES DE SERVICIO Y CONDICIONES DE SOPORTE DE RED HAT

Dirigido a: Ministerio de Educación

Asunto: Aclaración de Tiempos de Respuesta (SLA) y Condiciones de Soporte para las Suscripciones de Producción de Red Hat

Por medio del presente, se certifican los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y las condiciones generales del Servicio de Soporte de Producción de Red Hat, que aplican a las suscripciones con niveles de soporte Standard o Premium. Esta información garantiza la claridad hacia el cliente respecto a los compromisos de respuesta.

1. Tiempos de Respuesta (SLA) - Respuesta Inicial

Nivel de Gravedad (Severidad)	Descripción del Problema	Soporte Standard (Respuesta Inicial)	Soporte Premium (Respuesta Inicial)
Gravedad 1 (Urgente)	Pérdida grave o total de la capacidad de uso del software en un entorno de producción (p. ej., caída del sistema). No existe solución alternativa.	1 hora laboral	1 hora (Cobertura 24x7)
Gravedad 2 (Alta)	El software funciona, pero su uso en producción está considerablemente disminuido. Afecta seriamente las operaciones y no existe solución alternativa.	4 horas laborales	2 horas (Cobertura 24x7)
Gravedad 3 (Media)	Pérdida parcial y no esencial de la capacidad de uso. La operación continúa con una solución alternativa.	1 día laboral	4 horas laborales
Gravedad 4 (Baja)	Problemas menores, preguntas generales, solicitudes de características o errores de documentación.	2 días laborales	8 horas laborales

Tiempos de Respuesta en Curso (Ongoing Response):

- Gravedad 1 (Premium): 1 hora o según lo acordado.
- Gravedad 2 (Premium): 4 horas o según lo acordado.
- Gravedad 3 (Premium): 8 horas laborales o según lo acordado.
- Gravedad 4 (Premium): 2 días laborales o según lo acordado.

Soporte Standard: Se aplican los tiempos de Respuesta Inicial y en Curso de la tabla anterior.

Production Support Terms of Service

	Self-support ¹	Standard	Premium	
Hours of coverage	N/A	Standard business hours ²	Standard business hours (24x7 for Severity 1 and 2) ³	
Support channel	None	Web and phone	Web and phone	
Number of cases	N/A	Unlimited	Unlimited	
Response times	Initial and ongoing response	Initial and ongoing response	Initial response	Ongoing response
Severity 1	N/A	1 business hour	1 hour	1 hour or as agreed
Severity 2	N/A	4 business hours	2 hours	4 hours or as agreed
Severity 3	N/A	1 business day	4 business hours	8 business hours or as agreed
Severity 4	N/A	2 business day	8 business hours	2 business days or as agreed

¹ Basic support is no longer available. If you still have a Basic contract, your terms of service remain at 2 business days for web support until its expiration date.

² <https://access.redhat.com/articles/2622321>

³ In order to provide you with 24x7 coverage, Red Hat requests that you identify a dedicated point of contact who will be available until the issue is resolved.
NOTE: Severity 2 issues are not automatically set to 24x7 coverage after filing a support case, and 24x7 coverage should be explicitly requested if applicable. For more information, please refer to the following Knowledgebase Solution: [Why is there no "24/7" option for Premium Severity 2 when opening a case via the Customer Portal?](#)

2. Condiciones de Soporte y Definiciones Clave

A. Horario de Cobertura y Definición de "Horario Laboral Estándar" (HLE)

Soporte Premium:

- Cobertura 24x7: Para casos de Gravedad 1 y Gravedad 2. El soporte es continuo (24 horas al día, 7 días a la semana), incluyendo fines de semana y días festivos locales.
- Horario Laboral Estándar (HLE): Para casos de Gravedad 3 y Gravedad 4.

Soporte Standard:

- Horario Laboral Estándar (HLE): Para todos los niveles de gravedad (1, 2, 3 y 4)

Definición de Horario Laboral Estándar (HLE):

Se define como 9:00 AM a 5:00 PM (09:00 a 17:00) hora local del cliente para ubicaciones fuera de Norteamérica, o 9:00 AM a 6:00 PM para Norteamérica. El HLE no incluye fines de semana ni días festivos locales.

El cálculo del HLE se basa en la ubicación establecida en la cuenta del cliente en el Red Hat Customer Portal.

B. Canales de Soporte y Casos

Canales: El soporte se proporciona a través del Portal Web y por Teléfono.

Número de Casos: El número de casos de soporte que pueden abrirse es ilimitado (tanto para suscripciones Standard como Premium).

Autoayuda: La suscripción incluye acceso a la base de conocimientos y documentación del Red Hat Customer Portal.

C. Ciclo de Vida del Producto (Condición de Mantenimiento)

El soporte de producción está intrínsecamente ligado al ciclo de vida del producto Red Hat (ej. Red Hat Enterprise Linux). Las fases de soporte son una condición fundamental que determina el tipo de correcciones y habilitación de hardware disponibles:

Fase de Soporte Completo (Full Support Phase): Se proporcionan correcciones de errores, parches de seguridad (Crítico, Importante, Moderado) y habilitación de nuevo hardware y funcionalidad (generalmente en lanzamientos menores).

Fase de Soporte de Mantenimiento (Maintenance Support Phase): El enfoque se centra en correcciones de seguridad y correcciones de errores de alta prioridad, limitando la nueva funcionalidad o el nuevo soporte de hardware.

Fase de Vida Extendida (Extended Life Phase - ELS): Opcional, proporciona soporte más allá de la fase de mantenimiento estándar, generalmente limitado a correcciones de seguridad y de errores críticas.

Atentamente,

Alexandra Bautista

Presales MV System Management
320 882 26 32
alexandra.bautista@softwareone.com