

¿Cuál es el acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad y soporte de Cyber Crucible?

Respuesta breve: El Acuerdo de Nivel de Servicio publicado por Cyber Crucible se compromete a una **disponibilidad mensual del servicio del 99,9%** (excluyendo el mantenimiento programado y las causas que estén fuera de su control razonable), con una compensación definida en forma de créditos por tiempo de inactividad. Los tiempos de respuesta del soporte están clasificados por niveles de gravedad, medidos desde el registro del ticket a través del portal de soporte.

Objetivos de tiempo de respuesta del soporte

Gravedad	Descripción	Respuesta
SEV1 — Crítico	Servicio caído o afectando de forma crítica a producción; aún sin solución alternativa	≤ 2 horas
SEV2 — Mayor	Servicio deteriorado de una forma que limita la protección o la respuesta	≤ 4 horas
SEV3 — Menor	Servicio deteriorado sin afectar a la protección o la respuesta	≤ 12 horas
SEV4 — Menor	Problema no crítico, solicitud de información o mejora	≤ 48 horas

Dónde encontrarlo

El Acuerdo de Nivel de Servicio completo está disponible públicamente en cybercrucible.com/service-level-agreement, y los tickets de soporte se registran en support.cybercrucible.com. Se puede establecer contractualmente un plazo comprometido de notificación de incumplimiento o incidente para clientes regulados.

Una nota sobre la disponibilidad

Dado que la protección de los endpoints se ejecuta de forma local, la cifra de disponibilidad se aplica al backend de gestión y generación de informes. La protección en el propio dispositivo continúa incluso si el backend no está disponible temporalmente.

Revision #1

Created 2026-07-24 02:03:07 UTC by Dennis Underwood

Updated 2026-07-24 02:03:07 UTC by Dennis Underwood