

GUÍA RÁPIDA

AMS: qué exigir en un SLA

Las cláusulas que separan el soporte de aplicaciones real de un mostrador de tickets — y las preguntas que exponen la diferencia antes de firmar.

AMS no es un help desk con otro nombre

El soporte de aplicaciones (AMS) existe para que su equipo **deje** de apagar incendios — no para que los incendios queden registrados con más orden. La diferencia entre un contrato que entrega eso y uno que solo terceriza la fila vive en cláusulas específicas. Esta guía lista las que importan.

Los tres modelos, en una línea cada uno

Modelo	Cómo cobra	Para quién sirve
Por ticket	Volumen de tickets	Entorno pequeño y estable. Cuidado: remunera que el problema exista.
Squad dedicado	Capacidad mensual	Entorno vivo, con proyecto y soporte mezclados
Por resultado	Indicador acordado	Alta madurez de ambos lados; exige medición limpia

La prueba del incentivo: pregúntese siempre "¿el proveedor gana más cuando el problema existe o cuando desaparece?". Un contrato por ticket sin meta de reducción paga para que el incendio continúe.

Qué debe medir el SLA (y qué no sirve)

El tiempo de **primera respuesta** es fácil de cumplir y no dice nada — un "recibimos su ticket" automático lo cumple. Exija tiempo de **restauración** y de **solución definitiva**, por severidad, con el reloj detenido solo por motivos justificados y visibles.

Lo que debe estar por escrito

Severidad y plazos

Severidad	Ejemplo	Restauración	Solución
1 • Caída	Facturación parada, la nómina no corre	2–4 h, 24×7	72 h
2 • Degradado	Proceso crítico lento o con workaround	8 h hábiles	5 días
3 • Molestia	Error puntual con alternativa	24 h hábiles	15 días
4 • Duda/mejora	Ajuste, informe, pregunta	—	Backlog priorizado

Las cláusulas que el mostrador no ofrece

- ✓ **Meta de reducción de recurrencia:** un incidente repetido se vuelve problema con causa raíz y plazo, no un ticket nuevo
- ✓ **Horas de mejora continua** dentro de la mensualidad — el soporte que solo reacciona nunca mejora nada
- ✓ **Base de conocimiento suya:** documentación en SU entorno, no en el wiki del proveedor
- ✓ **Monitoreo proactivo** con alerta antes que el usuario — jobs, interfaces, certificados, colas
- ✓ **Transición de salida:** plazo, contenido y costo del handover escritos ANTES de necesitarlos
- ✓ **Penalidad Y bono:** multa por incumplir el SLA, y reconocimiento por meta de estabilidad cumplida

Siete preguntas que exponen la diferencia

1. "**¿Quién me atenderá: un equipo que conoce mi entorno, o quien esté libre?**" — la rotación total reinicia el aprendizaje con cada ticket.
2. "**¿Cuál fue la última causa raíz que eliminaron para un cliente?**" — quien solo cierra tickets no tiene respuesta.
3. "**¿Qué monitorean sin que yo lo pida?**" — la proactividad se demuestra, no se promete.
4. "**¿Cómo se detiene el reloj del SLA y quién lo ve?**" — un reloj invisible es un SLA de fachada.
5. "**¿Qué indicador SUYO empeora si mi entorno empeora?**" — alineación de incentivos en una frase.
6. "**¿Cómo es la salida?**" — quien dificulta la respuesta dificultará la salida.
7. "**¿Puedo hablar con un cliente de mi tamaño?**" — referencia real, no logotipo en diapositiva.

Señales de alerta: SLA solo de primera respuesta · franquicia de horas que vence en el mes · "mejora" siempre cobrada aparte · informe mensual que es solo conteo de tickets · reunión de servicio sin plan de acción con dueño y fecha.

El próximo paso

Esta guía le da el criterio. Aplicarlo a su entorno — con sus sistemas, sus contratos y su plazo — es una conversación de una hora con quienes hacen esto cada semana.

Para profundizar, en la **Inove Academy** (inovesolutions.com/es/inove-academy-es): la infografía de **AMS** · artículos de soporte en el blog

Hable con Inove sobre el soporte de su entorno: inovesolutions.com/es/contacto · contato@inovesolutions.com