Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

SERVISYSTEN S.A.S. | NIT 901.196.026-0 | Registro TIC 96004327

Calle 6 #7-65, barrio Páez, La Plata, Huila

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2026

Documento marco sujeto a validación comercial y jurídica: publicar como SLA vinculante solo cuando se establezcan y aprueben los valores técnicos, horarios y compensaciones de cada producto.

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente documento explica el marco de gestión de niveles de servicio para enlaces empresariales de Internet dedicado suministrados por SERVISYSTEN S.A.S. No reemplaza las condiciones particulares formalmente acordadas con cada cliente ni constituye, por sí solo, una promesa de disponibilidad o compensación específica.

2. Parámetros que pueden acordarse por escrito

Según la oferta técnica y el contrato aplicables, las partes podrán establecer disponibilidad mensual del enlace, velocidad contratada, latencia, pérdida de paquetes, ventana de mantenimiento, mecanismos de escalamiento y tiempos de atención o restablecimiento.

Los porcentajes, umbrales, horarios y tiempos específicos se documentarán en la propuesta o anexo de servicio suscrito por las partes. En ausencia de esos datos no se presumirá un valor garantizado.

3. Monitoreo y reporte de fallas

Los usuarios podrán comunicar incidentes por el teléfono y WhatsApp 310 864 1960 o al correo contactenos@servisysten.com. Es recomendable informar nombre o razón social, identificación del enlace, síntomas, ubicación, fecha de inicio y medio de contacto.

SERVISYSTEN verificará el incidente y administrará su seguimiento a través de sus procesos internos. El número de radicado y la confirmación de recepción deben ser gestionados por el personal autorizado.

4. Ventanas de mantenimiento y eventos externos

Las actividades programadas, sus avisos y las condiciones de medición deben sujetarse a lo pactado y a la regulación aplicable. Para evaluar la disponibilidad podrán considerarse, únicamente si el acuerdo lo establece y la normativa lo permite, causas ajenas al control del proveedor u otros eventos debidamente sustentados.

5. Compensaciones y créditos

Cualquier compensación comercial adicional a los derechos irrenunciables previstos en la normativa aplicable deberá quedar definida expresamente en el acuerdo particular: fórmula, periodo de medición, límites y procedimiento de solicitud. Este documento no fija penalidades ni créditos automáticos.

6. Interpretación y prevalencia

Prevalecen los derechos del usuario reconocidos por la regulación colombiana y las condiciones contractuales válidamente pactadas. Ninguna disposición de un SLA puede restringir derechos de carácter obligatorio.

7. Canales institucionales

SERVISYSTEN S.A.S. — contactenos@servisysten.com — teléfono/WhatsApp 310 864 1960 — La Plata, Huila.