

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Anexo 1 a las Condiciones Generales TC-ES-CGC-MAIN

Documento: TC-ES-SLA **Versión:** 1.0 **Fecha de entrada en vigor:** 18 de junio de 2026 **Sitio:** <https://tinycio.es>

El presente Acuerdo forma parte integrante de las CGC y define los parámetros de calidad del soporte, el mantenimiento y la puesta a disposición de recursos. Los términos tienen el significado definido en las CGC.

1. Objeto y ámbito

1.1. El Acuerdo regula la recepción y tratamiento de solicitudes (tickets), los plazos de reacción y resolución, la disponibilidad de los Servidores y la forma de comunicación.

1.2. Los parámetros del SLA se aplican a los Servicios expresamente incluidos en la Tarifa abonada. Los servicios puntuales no quedan cubiertos por los compromisos de disponibilidad.

2. Canales de recepción

2.1. Las solicitudes se reciben a través del Área de Cliente, por correo electrónico de soporte support@tinycio.es, mediante el bot de Telegram (@TinyCIO_bot) o por teléfono (número indicado en el Sitio).

2.2. Toda solicitud debe indicar el identificador del Usuario (nombre, teléfono o correo) y una descripción de la necesidad. Las solicitudes incompletas pueden no tramitarse.

3. Prioridades y plazos

Prioridad	Descripción	Plazo de reacción	Objetivo de resolución
Crítica	Indisponibilidad total de un sistema clave	2 horas hábiles	8 horas hábiles
Alta	Disfunción grave, sin solución alternativa	4 horas hábiles	16 horas hábiles
Media	Disfunción parcial, con solución alternativa	8 horas hábiles	3 días hábiles
Baja / consulta	Pregunta, evolución, tarea programada	1 día hábil	a convenir

3.1. **Estos plazos son objetivos orientativos y no una obligación de resultado.** Se computan en horas hábiles y se suspenden mientras se esperan respuestas, accesos o decisiones del Cliente.

3.2. Horario de soporte: días laborables de 9:00 a 18:00 (hora peninsular española), salvo régimen distinto (p. ej. 24/7) previsto en la Tarifa.

4. Disponibilidad de los recursos

4.1. El nivel objetivo de disponibilidad de los Servidores es del **99,5 %** mensual, calculado excluyendo los supuestos del punto 4.3.

4.2. Se **excluyen** del cómputo de indisponibilidad: el mantenimiento programado (aviso de 24 h); los trabajos de urgencia (hasta 24 h); las interrupciones imputables al Cliente o a terceros; los fallos de redes/equipos ajenos al Prestador; la fuerza mayor; las suspensiones previstas en las CGC.

4.3. Si no se alcanza el nivel objetivo por causa imputable al Prestador, la única compensación consistirá en la prórroga del periodo abonado, en proporción, previa solicitud escrita del Cliente. No se abonará indemnización dineraria.

5. Obligaciones y límites

5.1. El Cliente garantiza la entrega puntual de accesos, datos y validaciones. El tiempo de espera del Cliente no se computa.

5.2. El Prestador podrá rechazar una solicitud contraria a la ley, fuera de alcance, técnicamente imposible, susceptible de afectar al funcionamiento del software, o en caso de impagos.

6. Cierre de tickets

6.1. Se remite al Cliente una solicitud de confirmación de cierre. A falta de objeción en 1 día, el ticket se cierra y se entiende correctamente ejecutado.

6.2. Los datos del sistema de tickets del Prestador constituyen prueba admitida.

Aviso legal. Documento tipo en interés del Prestador; se recomienda revisión por abogado.