

SISTEMA TEMIS

app.sistematemis.com

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Compromisos de disponibilidad, soporte técnico y respaldo de la plataforma Temis

Responsable de la plataforma:

Ing. Franklin Yamali Castillo

C.I. V-09554554

RIF V-09554554-4

Barquisimeto, estado Lara, República Bolivariana de Venezuela

Versión 1.1

Última actualización: 4 de julio de 2026

Este Acuerdo de Nivel de Servicio forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso de Temis y describe los compromisos de disponibilidad, soporte técnico, mantenimiento y respaldo aplicables a Suscripciones activas.

Los compromisos aquí descritos se establecen conforme a la capacidad operativa actual del Proveedor, quien opera inicialmente como persona natural mientras se completa la activación de la empresa o figura jurídica que podrá asumir la operación de la Plataforma.

1. Objeto

El presente Acuerdo establece los niveles de servicio comprometidos por el Proveedor respecto de la disponibilidad de la Plataforma, tiempos de atención de soporte técnico, mantenimientos programados y política de respaldo de información, aplicables a Clientes con Suscripción activa.

2. Definiciones

- Disponibilidad: porcentaje de tiempo, dentro de un mes calendario, en que la Plataforma se encuentra accesible y operativa para el Cliente.
- Incidente: evento que afecta el funcionamiento normal de la Plataforma o de alguno de sus módulos.
- Mantenimiento Programado: interrupción planificada del Servicio destinada a actualizaciones, mejoras, ajustes o correcciones.
- Tiempo de Primera Respuesta: lapso entre el reporte formal de un Incidente por el Cliente y la primera respuesta sustantiva del Proveedor.
- Horas Hábiles: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora de Venezuela, excluyendo feriados nacionales.
- RPO: objetivo de punto de recuperación, referido a la pérdida máxima estimada de datos ante restauración desde respaldo.
- RTO: objetivo de tiempo de recuperación, referido al tiempo estimado para restablecer operación ante incidentes graves.

3. Compromiso de Disponibilidad

El Proveedor procurará una disponibilidad mensual objetivo del noventa y ocho por ciento (98%) para la Plataforma, medida sobre el total de horas del mes calendario, excluyendo ventanas de Mantenimiento Programado notificadas, mantenimientos de emergencia, fuerza mayor y exclusiones previstas en este Acuerdo.

Este objetivo constituye un compromiso de mejores esfuerzos propio de una plataforma en crecimiento y no una garantía absoluta. El Proveedor trabajará de forma continua para incrementar este estándar conforme la infraestructura de Temis se fortalezca.

La disponibilidad será medida con base en herramientas internas o externas de monitoreo utilizadas por Temis, considerando la accesibilidad general de la Plataforma desde internet. No se considerarán indisponibilidades atribuibles a fallas de conexión, red local, dispositivos, navegadores, credenciales, configuraciones internas o sistemas propios del Cliente.

- Causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo fallas de energía eléctrica, telecomunicaciones, internet, desastres naturales o actos de autoridad.
- Fallas atribuibles a proveedores externos de infraestructura fuera del control razonable del Proveedor.
- Uso indebido de la Plataforma por parte del Cliente o de terceros no autorizados.
- Mantenimientos programados o de emergencia.
- Fallas originadas en equipos, redes, navegadores, configuraciones o sistemas del Cliente.

4. Ventanas de Mantenimiento

El Proveedor podrá realizar mantenimientos programados para actualizar, mejorar o corregir la Plataforma. Salvo situaciones urgentes de seguridad, dichos mantenimientos serán notificados con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación, preferentemente en horarios de bajo uso.

Los mantenimientos de emergencia necesarios para corregir vulnerabilidades críticas, riesgos de seguridad, fallas graves o eventos de continuidad podrán realizarse sin aviso previo, notificándose al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

5. Soporte Técnico

El Proveedor pone a disposición de Clientes con Suscripción activa el correo soporte@sistematemis.com como canal formal de soporte técnico. Temis podrá habilitar canales complementarios, como WhatsApp, formularios internos o mensajería, pero el cómputo de tiempos de atención iniciará desde la recepción del reporte por el canal formal, salvo indicación expresa distinta.

Severidad	Descripción	Primera respuesta	Objetivo de resolución
Crítica	Servicio completamente inaccesible para todos los usuarios del Cliente.	4 horas hábiles	1 día hábil
Alta	Funcionalidad esencial no opera correctamente, sin caída total del Servicio.	8 horas hábiles	3 días hábiles
Media	Funcionalidad secundaria afectada, con alternativa disponible.	1 día hábil	5 días hábiles
Baja	Consultas generales, solicitudes de mejora o dudas de uso.	2 días hábiles	Según planificación

Los tiempos de resolución son objetivos de gestión y no constituyen garantía absoluta cuando la causa del Incidente dependa de terceros ajenos al Proveedor, información incompleta del Cliente, infraestructura externa o eventos fuera del control razonable del Proveedor.

6. Procedimiento de Reporte de Incidentes

El Cliente debe reportar cualquier Incidente a través del canal formal de soporte, describiendo con el mayor detalle posible el módulo afectado, comportamiento observado, fecha y hora aproximada, usuarios impactados, capturas de pantalla, mensajes de error y pasos para reproducir el problema, cuando sea posible.

La falta de información suficiente podrá afectar los tiempos de diagnóstico o resolución. El Proveedor podrá reclasificar la severidad del Incidente conforme a su impacto real y alcance técnico.

7. Copias de Seguridad, RPO y RTO

El Proveedor realiza copias de seguridad periódicas de la base de datos de la Plataforma, con frecuencia mínima diaria, salvo eventos de fuerza mayor, fallas de proveedores externos, mantenimiento extraordinario o circunstancias técnicas fuera del control razonable del Proveedor.

El objetivo de punto de recuperación, RPO, será de hasta veinticuatro (24) horas. Esto significa que, ante un incidente grave de pérdida de datos, la restauración podría implicar recuperación de información hasta el último respaldo disponible.

El objetivo de tiempo de recuperación, RTO, será de hasta setenta y dos (72) horas hábiles para incidentes graves que requieran restauración de respaldos completos, salvo que la causa dependa de terceros, infraestructura externa, fuerza mayor o eventos fuera del control razonable del Proveedor.

Los respaldos tendrán una retención técnica razonable, inicialmente estimada entre treinta (30) y noventa (90) días, conforme a capacidad operativa e infraestructura disponible. Temis podrá ajustar dicha retención conforme evolucione la Plataforma.

La restauración de respaldos está orientada a incidentes graves de continuidad del Servicio o pérdida significativa de datos. La restauración granular, selectiva o por errores imputables al Cliente podrá no estar disponible o requerir evaluación técnica y comercial particular.

Se recomienda al Cliente exportar y conservar copias propias de su información crítica, incluyendo nómina, expedientes, reportes, contratos y documentos laborales, con la periodicidad que considere adecuada para su operación.

8. Créditos de Servicio

En caso de que la disponibilidad mensual efectiva de la Plataforma sea inferior al noventa y cinco por ciento (95%) por causas imputables exclusivamente al Proveedor, y el Cliente lo solicite formalmente dentro de los quince (15) días continuos siguientes al mes afectado, Temis podrá evaluar el otorgamiento de un crédito comercial aplicable a la siguiente renovación o periodo de servicio.

La concesión de créditos será evaluada caso por caso, considerando causa, duración, severidad, impacto real, plan contratado y circunstancias del Incidente. Los créditos, cuando sean otorgados, constituirán el remedio exclusivo del Cliente ante incumplimientos de disponibilidad, sin perjuicio de las disposiciones de los Términos y Condiciones sobre limitación de responsabilidad.

9. Revisión del Acuerdo

Este Acuerdo podrá ser revisado y ajustado conforme la Plataforma incremente su capacidad de infraestructura, soporte, monitoreo y respaldo. Las modificaciones sustanciales serán notificadas a los Clientes con al menos quince (15) días de anticipación.

10. Contacto

- Correo de soporte: soporte@sistematemis.com

- Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora de Venezuela.
- Correo legal: legal@sistematemis.com