Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Versión 1.0 · Vigente desde el 04/08/2026 · Última actualización: 04/08/2026

1. Disponibilidad objetivo

GearDash procura una disponibilidad mensual objetivo del 99,5 % del servicio, medida sobre el total de minutos del mes calendario, excluidos los eventos descritos en la sección de exclusiones.

La disponibilidad se calcula así: ((minutos del mes − minutos de indisponibilidad no excluida) / minutos del mes) × 100.

2. Mantenimiento programado

Los mantenimientos programados se realizarán preferentemente en horarios de baja demanda (madrugada, hora de Colombia) y, cuando impliquen indisponibilidad perceptible, se anunciarán con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a través de la plataforma o del correo registrado.

El tiempo de mantenimiento programado anunciado no computa como indisponibilidad para efectos del cálculo del SLA. Los mantenimientos de emergencia (parches de seguridad críticos) podrán ejecutarse sin aviso previo, procurando la mínima afectación posible.

3. Soporte y tiempos de respuesta

El soporte se presta en español, en días hábiles colombianos, a través de el canal de soporte habilitado dentro de la plataforma GearDash. Los tiempos objetivo de primera respuesta, según severidad, son:

- Crítica — plataforma inaccesible para el Taller o pérdida de datos: primera respuesta dentro de ocho (8) horas hábiles.
- Alta — funcionalidad esencial degradada sin alternativa: dentro de un (1) día hábil.
- Media — funcionalidad afectada con alternativa disponible: dentro de dos (2) días hábiles.
- Baja — consultas, dudas de uso y solicitudes de mejora: dentro de tres (3) días hábiles.

Los tiempos de respuesta son compromisos de atención y diagnóstico inicial, no plazos garantizados de resolución, la cual depende de la naturaleza de cada incidente.

4. Exclusiones

No computan como indisponibilidad, y no generan remedios bajo este SLA, los eventos originados en:

- Mantenimientos programados anunciados y mantenimientos de emergencia.
- Fallas de proveedores externos: hosting compartido, redes de telecomunicaciones, DNS, pasarelas de pago, servicios de correo o proveedores tecnológicos integrados (facturación/nómina electrónica).
- Ataques externos (DDoS, intrusiones) gestionados con diligencia razonable.
- Uso indebido, configuraciones erróneas o conectividad local del Cliente.
- Suspensiones derivadas de mora, incumplimiento contractual u orden de autoridad.
- Fuerza mayor o caso fortuito (artículo 64 del Código Civil): desastres naturales, cortes generalizados de energía o internet, actos de autoridad, entre otros.

5. Remedios por incumplimiento

Si en un mes calendario la disponibilidad no excluida resulta inferior al objetivo, el Cliente podrá solicitar, dentro

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Versión 1.0 · Vigente desde el 04/08/2026 · Última actualización: 04/08/2026

de los treinta (30) días siguientes, un crédito en tiempo de servicio: días adicionales sin costo proporcionales a la indisponibilidad acreditada, hasta un máximo de quince (15) días por mes afectado.

Los créditos en tiempo (o el remedio equivalente que GearDash ofrezca) constituyen el remedio exclusivo y la única compensación por incumplimientos de disponibilidad, sin perjuicio de los derechos legales irrenunciables del Cliente.

6. Limitación de responsabilidad

Se aplica a este SLA la limitación de responsabilidad prevista en los Términos y Condiciones: GearDash no responde por lucro cesante, daños indirectos, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de datos imputable al usuario, fallas de terceros, ataques externos ni fuerza mayor, y su responsabilidad total acumulada se limita a lo pagado por el Cliente en los tres (3) meses anteriores al hecho.

Documento publicado en https://geardash.runasp.net/legal/sla. Este PDF reproduce fielmente la versión indicada en el encabezado.