

SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S.

NIT: 900.217.277-0 | Cartago, Valle del Cauca
www.systelcomunicaciones.com | comercial@systelcomunicaciones.com

GUÍA DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Código: DOC-SYS-GANS-01 | Versión: 01 | Fecha: Mayo de 2026

1. OBJETO

El presente documento establece los niveles de servicio que SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. se compromete a garantizar a sus usuarios en la prestación del servicio de internet y telecomunicaciones.

2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. garantiza una disponibilidad mínima del servicio del 99% mensual, excluyendo mantenimientos programados notificados con al menos 24 horas de anticipación y causas de fuerza mayor.

3. VELOCIDADES GARANTIZADAS

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad contratada en condiciones normales de la red. La velocidad típica es del 80% de la velocidad contratada. Las velocidades son simétricas (igual subida y bajada) para los planes de fibra óptica.

4. TIEMPOS DE ATENCIÓN

Los tiempos de atención para soporte técnico son: (a) Atención telefónica: inmediata en horario de atención; (b) Visita técnica para fallas: máximo 24 horas hábiles; (c) Instalaciones nuevas: máximo 5 días hábiles; (d) PQRS: respuesta en máximo 15 días hábiles conforme a la ley.

5. HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. | Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m. Para emergencias fuera de horario, comuníquese al 3206981265.

6. COMPENSACIONES

En caso de interrupciones del servicio por causas imputables a SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S., el usuario tendrá derecho a descuentos proporcionales en su factura calculados sobre el tiempo de interrupción efectiva, según la normativa CRC vigente.

7. EXCLUSIONES

El SLA no aplica en casos de: fuerza mayor o caso fortuito; fallas en los equipos del usuario; cortes de energía eléctrica en la ubicación del usuario; daños causados por terceros; mantenimientos programados notificados; incumplimiento del usuario de las condiciones del contrato.

8. MEDICIÓN Y REPORTE

El usuario puede verificar la velocidad de su conexión en cualquier momento a través de herramientas de medición en línea. Para reportar incumplimientos del SLA, comuníquese a comercial@systemcomunicaciones.com.