

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Aplicaciones SiteLight y SiteCAES

Proveedor: Grupo Sitelec (en adelante, "Sitelec" o "el Proveedor").

Versión: 1.0

Fecha: 24-06-2026

1. Objeto y alcance

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, "SLA") describe los niveles de servicio aplicables a las plataformas de software SiteLight (gestión de instalaciones) y SiteCAES (gestión de Certificados de Ahorro Energético, CAE), que Sitelec pone a disposición de sus clientes.

Ambas aplicaciones se proporcionan **como herramienta de soporte a los servicios contratados** con Sitelec (gestión de instalaciones, tramitación de CAE en condición de sujeto delegado, y otros servicios asociados). No constituyen un producto de software licenciado de forma independiente ni se comercializan como tal.

Este SLA aplica únicamente al uso de las aplicaciones en el marco de un contrato de servicio vigente con Sitelec y debe interpretarse de forma conjunta y subordinada a las condiciones de dicho contrato. En caso de discrepancia, prevalecerá lo pactado expresamente en el contrato de servicio.

2. Definiciones

- **Disponibilidad:** porcentaje de tiempo, sobre un periodo mensual natural, durante el cual la aplicación es accesible para el uso de sus funciones principales, excluidas las exclusiones del apartado 8.
- **Incidencia:** cualquier interrupción no planificada o degradación del funcionamiento normal de la aplicación atribuible al Proveedor.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo, medido en horario de soporte, transcurrido entre la recepción de una incidencia debidamente notificada y su confirmación y categorización por parte del Proveedor. El tiempo de respuesta no equivale al tiempo de resolución, que dependerá de la naturaleza y complejidad de la incidencia.
- **Ventana de mantenimiento:** periodo planificado durante el cual la aplicación puede no estar disponible total o parcialmente por tareas de actualización, mantenimiento o mejora.
- **Horario de soporte:** franja horaria definida en el apartado 5 para la atención de incidencias.

3. Descripción del servicio

Las aplicaciones se prestan en régimen de software como servicio (SaaS) sobre infraestructura gestionada por el Proveedor o por sus proveedores de alojamiento. El cliente accede a las funcionalidades a través de las interfaces web habilitadas, en el alcance funcional correspondiente a los servicios que tenga contratados.

El Proveedor realizará sus mejores esfuerzos para mantener las aplicaciones operativas, actualizadas y seguras, conforme a los niveles de servicio descritos en este documento.

4. Disponibilidad del servicio

El Proveedor establece como **objetivo de disponibilidad** un **99 % mensual**, calculado sobre el periodo mensual natural y excluyendo en todo caso los supuestos recogidos en el apartado 8 (Exclusiones).

Este valor constituye un **objetivo de servicio** orientado a la mejora continua y a la medición interna del rendimiento. No conlleva penalizaciones automáticas ni bonificaciones (service credits), salvo que se pacte expresamente otra cosa en el contrato de servicio aplicable.

5. Horario de soporte

El soporte y la atención de incidencias se prestan en el siguiente horario laboral:

- **Lunes a jueves:** de 8:00 a 18:00 h.
- **Viernes:** de 8:00 a 15:00 h.

Quedan excluidos sábados, domingos y festivos (nacionales, autonómicos y locales de la sede del Proveedor). Las incidencias notificadas fuera de este horario se considerarán recibidas al inicio del siguiente día hábil.

6. Canales de soporte

Las incidencias se comunicarán a través de los canales habilitados por el Proveedor, que serán los **definidos en cada contrato de servicio** (sistema de gestión de incidencias, correo electrónico, teléfono u otros que se acuerden con cada cliente).

Para una atención adecuada, la notificación deberá incluir una descripción de la incidencia, la aplicación afectada, los datos de contacto y, en su caso, capturas o información que permita reproducir el problema.

7. Clasificación de incidencias y tiempos de respuesta

Las incidencias se clasifican según su impacto. Los tiempos de respuesta se computan **dentro del horario de soporte** definido en el apartado 5:

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta (objetivo)
Crítica	La aplicación está totalmente inoperativa o una función esencial del servicio no está disponible, sin solución temporal viable.	4 horas hábiles
Alta	Función importante degradada o parcialmente inoperativa, con afectación significativa pero con posible solución temporal.	8 horas hábiles
Media	Funcionalidad afectada de forma puntual, con bajo impacto operativo.	24 horas hábiles
Baja	Consultas, peticiones de mejora, incidencias menores o estéticas.	48 horas hábiles

La asignación de prioridad la realizará el Proveedor de acuerdo con criterios técnicos, pudiendo reclasificarla en función de la información disponible. Los tiempos indicados son **objetivos de respuesta**, no de resolución.

8. Exclusiones

No computarán a efectos de disponibilidad ni de tiempos de respuesta, ni darán lugar a incumplimiento del presente SLA, las indisponibilidades o degradaciones debidas a:

- **Ventanas de mantenimiento programado**, comunicadas conforme al apartado 9.
- **Causas de fuerza mayor** o ajenas al control razonable del Proveedor (catástrofes, cortes de suministro eléctrico, fallos generalizados de red, ataques informáticos masivos, etc.).
- **Servicios de terceros** (proveedores de alojamiento, conectividad, certificación, registros oficiales, plataformas de la Administración u otros proveedores externos).
- **Conectividad, equipos, redes o configuraciones del propio cliente**, así como dispositivos de campo o de comunicaciones no gestionados por el Proveedor.
- **Uso indebido** de la aplicación, incumplimiento de las recomendaciones técnicas o utilización fuera del alcance contratado.
- **Indisponibilidad de plataformas, registros o servicios oficiales** de los que dependa la tramitación (especialmente relevante en SiteCAES, en lo relativo a registros y trámites ante organismos competentes).

9. Ventanas de mantenimiento

El Proveedor podrá realizar tareas de mantenimiento, actualización y mejora de las aplicaciones. Siempre que sea posible:

- El mantenimiento programado se realizará preferentemente **fuera del horario de soporte**.
- Las intervenciones planificadas que puedan afectar de forma relevante al servicio se comunicarán con una **antelación razonable** por los canales habituales.
- El mantenimiento correctivo urgente o de seguridad podrá ejecutarse sin preaviso cuando sea necesario para preservar la integridad, seguridad o continuidad del servicio.

10. Copias de seguridad y datos

El Proveedor aplicará políticas de copia de seguridad periódica y medidas de seguridad razonables y proporcionadas para proteger la información gestionada por las aplicaciones.

El tratamiento de datos de carácter personal se rige por la normativa aplicable (RGPD y LOPDGDD) y, en su caso, por el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento suscrito entre las partes.

11. Naturaleza del servicio y limitaciones

Las aplicaciones SiteLight y SiteCAES son **propiedad de Sitelec** y se ponen a disposición del cliente exclusivamente como medio para la prestación de los servicios contratados. En consecuencia:

- El derecho de uso de las aplicaciones está vinculado a la vigencia del contrato de servicio correspondiente.
- El Proveedor presta el servicio bajo un compromiso de **mejores esfuerzos** conforme a los niveles aquí descritos, sin que ello suponga garantía de funcionamiento ininterrumpido o libre de errores.
- La responsabilidad del Proveedor se limita en los términos pactados en el contrato de servicio aplicable.

12. Medición, seguimiento y revisión

El Proveedor realizará el seguimiento interno de los niveles de servicio. Los resultados podrán revisarse, a petición del cliente o en las reuniones de seguimiento que correspondan, como parte del proceso de mejora continua del servicio.

Este SLA podrá ser revisado y actualizado periódicamente por el Proveedor para adaptarlo a la evolución de las aplicaciones, de los servicios y del marco normativo. La versión vigente será la publicada en los canales oficiales de Sitelec.

13. Contacto y condiciones aplicables

Los datos de contacto, los canales de soporte y las condiciones particulares de prestación del servicio (incluidos, en su caso, niveles, horarios o tiempos distintos a los aquí indicados) serán los **establecidos en el contrato de servicio suscrito con cada cliente**.

El presente SLA tiene carácter general e informativo. En todo lo no previsto expresamente, o en caso de discrepancia, prevalecerán las condiciones particulares de dicho contrato.

Grupo Sitelec — [datos de contacto según contrato de servicio]

Documento orientativo de niveles de servicio. Su aplicación queda subordinada a las condiciones particulares del contrato de servicio suscrito con cada cliente.