

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

CalidApp — 4D SOFT SAS

Fecha de última actualización: 30 de julio de 2026.

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, "SLA") forma parte integral del Contrato de Licencia de Uso de Software (SaaS) suscrito entre **4D SOFT SAS** (NIT 901.220.269-6) y el Cliente, y define los compromisos de disponibilidad, mantenimiento y soporte técnico aplicables a la plataforma **CalidApp**.

1. OBJETO

Establecer los niveles de servicio, los canales y tiempos de atención de soporte técnico, y las condiciones de mantenimiento aplicables a CalidApp, según el Plan contratado por el Cliente.

2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

4D SOFT se compromete a los siguientes objetivos de disponibilidad mensual de la Plataforma, medidos sobre el tiempo total del mes calendario, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado informadas conforme a la cláusula 4:

Plan	Disponibilidad objetivo mensual	Soporte técnico
Básico	99.0%	Correo electrónico, horario hábil (L-V, 8:00–17:00, hora Colombia)
Avanzado	99.5%	Correo electrónico y WhatsApp, horario hábil extendido (L-V, 7:00–19:00; sábados 8:00–13:00)
Premium	99.7%	Correo electrónico, WhatsApp y línea telefónica prioritaria, horario hábil extendido con atención prioritaria

Estos porcentajes constituyen objetivos de servicio (compromisos de mejores esfuerzos) y no garantías absolutas, dado que la disponibilidad puede verse afectada por causas de fuerza mayor, fallas de proveedores de infraestructura en la nube o de conectividad a internet ajenas al control de 4D SOFT.

3. SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico se presta a través de los canales habilitados para cada Plan (correo electrónico, WhatsApp y/o línea telefónica), conforme a la siguiente tabla:

Severidad	Descripción	Tiempo de primera respuesta	Tiempo objetivo de resolución
Crítica (S1)	Indisponibilidad total de la Plataforma o pérdida de datos.	2 horas hábiles	8 horas hábiles

Alta (S2)	Falla que impide el uso de un módulo esencial, sin afectar la Plataforma en su totalidad.	4 horas hábiles	1 día hábil
Media (S3)	Error funcional que afecta parcialmente una funcionalidad, con alternativa de uso disponible.	1 día hábil	3 días hábiles
Baja (S4)	Consultas generales, solicitudes de mejora o errores menores sin impacto operativo.	2 días hábiles	5 días hábiles

Los tiempos indicados se contabilizan en horas y días hábiles, entendiendo por tales el horario de atención descrito en la cláusula 2 para cada Plan, y corresponden a objetivos de atención (compromiso de mejores esfuerzos), no a garantías absolutas de resolución en dicho plazo cuando la complejidad del incidente lo impida.

4. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS

4D SOFT podrá realizar mantenimientos programados a la Plataforma, procurando realizarlos en horarios de menor uso (noches o fines de semana) e informando al Cliente con al menos veinticuatro (24) horas de antelación por correo electrónico o dentro de la Plataforma, salvo mantenimientos de emergencia requeridos para preservar la seguridad o integridad del servicio, los cuales podrán realizarse sin aviso previo.

5. RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

4D SOFT realiza copias de respaldo (backups) periódicas de la información almacenada en CalidApp, con una frecuencia mínima diaria, conservando históricos recientes para efectos de recuperación ante incidentes. Ello no exime al Cliente de mantener sus propios respaldos de la información que considere crítica para su operación.

6. EXCLUSIONES

- Interrupciones causadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros no imputables a 4D SOFT (fallas de proveedores de nube, cortes generalizados de internet, ataques de denegación de servicio, entre otros).
- Interrupciones derivadas de un uso indebido de la Plataforma por parte del Cliente o de configuraciones realizadas por este.
- Fallas de la conexión a internet, del hardware o del navegador del Cliente.

7. REPORTE DE INCIDENTES

El Cliente deberá reportar cualquier incidente a través de los canales oficiales de soporte, describiendo el problema, su impacto y, de ser posible, evidencia (capturas de pantalla, mensajes de error). 4D SOFT asignará un número de caso y comunicará su clasificación de severidad conforme a la tabla de la cláusula 3.

8. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Este SLA estará vigente durante el término del Contrato de Licencia de Uso de Software al cual accede. 4D SOFT podrá actualizar razonablemente las condiciones aquí previstas para reflejar mejoras en su infraestructura o cambios en sus planes comerciales, informando al Cliente con al menos treinta (30) días calendario de antelación cuando el cambio implique una reducción de los niveles de servicio aquí comprometidos.

9. CONTACTO DE SOPORTE

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com. WhatsApp / teléfono: +57 316 450 9919.