



Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Documento corporativo de compromiso de servicio, soporte técnico, continuidad operativa y disponibilidad de servicios tecnológicos y comunicaciones gestionadas.

Vencu Networks, S.L.

B66827577

Av. Onze de Setembre, 156

08880 Cubelles (Barcelona)

Tel: 931700011

administracion@vencu.es

<https://vencu.es>

1. Presentación Corporativa

Vencu Networks, S.L. es un proveedor de servicios tecnológicos y comunicaciones gestionadas especializado en soluciones cloud para empresas.

El presente documento tiene como finalidad definir los niveles de servicio, tiempos de respuesta, disponibilidad y criterios generales de soporte aplicables a los servicios proporcionados por Vencu Networks, S.L.

Algunos servicios comercializados por Vencu Networks, S.L. pueden depender parcial o totalmente de operadores nacionales y proveedores tecnológicos externos. En dichos casos, Vencu Networks actúa como proveedor de servicios gestionados, coordinando soporte técnico, supervisión operativa y atención al cliente.

2. Servicios Incluidos

- Centralita Virtual / PBX Cloud
 - Trunks SIP y Numeración
 - Líneas móviles y fibra
 - Panel cliente y gestión
 - Soporte técnico remoto
 - SMS, API e integraciones
-

3. Modelo de Soporte

Horario de soporte general:

Lunes a Viernes de 09:00h a 19:00h.

Incidencias críticas:

Atención mediante canales digitales de Lunes a Sábado entre las 06:00h y las 22:00h, con objetivo de respuesta inferior a 2 horas.

Canales oficiales:

Teléfono: 931700011

Email: tecnico@vencu.es

Portal soporte: <https://asistencia.vencu.es/portal/es/newticket>

Web corporativa: <https://vencu.es>

4. Disponibilidad del Servicio

Vencu Networks, S.L. establece un objetivo de disponibilidad anual del 99,8% para los servicios gestionados directamente bajo su infraestructura.

Este compromiso no incluye incidencias derivadas de operadores nacionales o proveedores externos, fallos de conectividad del cliente, problemas eléctricos o mantenimientos programados.

Las tareas de mantenimiento programadas se realizarán preferentemente en horario nocturno o de madrugada con el objetivo de minimizar el impacto sobre el servicio.

5. Seguridad y Continuidad Operativa

Vencu Networks aplica medidas organizativas y técnicas orientadas a la continuidad operativa y protección de los servicios gestionados.

- Control de accesos y permisos por roles.
 - Autenticación reforzada en servicios compatibles.
 - Infraestructura cloud profesional redundada.
 - Copias de seguridad y snapshots periódicos.
 - Monitorización operativa de servicios críticos.
 - Acceso restringido exclusivamente a personal autorizado.
 - Aplicación de medidas alineadas con normativa RGPD.
-

6. Compromiso de Servicio y Compensaciones

En caso de incumplimiento demostrable de los niveles de servicio aplicables exclusivamente a servicios gestionados directamente por Vencu Networks, el cliente podrá solicitar una revisión

técnica del incidente.

Las posibles compensaciones económicas quedarán limitadas, en cualquier caso, al importe mensual correspondiente al servicio afectado.

Vencu Networks, S.L. no asumirá responsabilidad sobre daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocio o incidencias derivadas de terceros operadores o proveedores externos.

7. Clasificación de Incidencias

Prioridad	Descripción	Respuesta	Resolución
Baja	Consultas o cambios menores	8h	72h
Media	Degradación parcial	4h	24h
Alta	Impacto operativo significativo	2h	8h
Crítica	Interrupción total	1h	Best Effort

8. Marco Regulatorio

Vencu Networks, S.L. opera como proveedor de servicios tecnológicos y comunicaciones electrónicas, encontrándose inscrita en los registros correspondientes de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).



Documento corporativo informativo sujeto a revisión y actualización periódica.