# Acuerdo general de servicio y soporte (SLA)

Versión 1.0 · 13 de octubre de 2026

Versión publicada el 13 de octubre de 2026.

## 1. Proveedor, objeto y alcance contractual

SimplyGest Software S.L.U., NIF B76780022, Avenida Bélgica, 4, 38007 Santa Cruz de Tenerife, España.

Este documento describe las condiciones generales de servicio y soporte de SimplyGest Praxis. Se aplica a las prestaciones incluidas en la contratación o plan del cliente y a sus usuarios autorizados. Complementa la licencia, oferta y condiciones particulares; no amplía por sí solo lo contratado.

Las condiciones particulares válidamente pactadas y las normas imperativas prevalecen. Los clientes anteriores conservan sus condiciones hasta que se modifiquen válidamente. Este documento puede facilitarse como evidencia de la cobertura del proveedor; no acredita por sí solo la licencia individual ni constituye una certificación ISO 27001.

## 2. Canales y cobertura

Las consultas del proveedor pueden dirigirse a comercial@simplygest.es, indicando SimplyGest Praxis, el centro o cuenta y el alcance de la incidencia. Las opciones de ayuda disponibles en el producto complementan ese canal.

La cobertura corresponde al plan y a las prestaciones contratadas. El plan gratuito Initium y los planes de pago tienen límites distintos. No se presume la inclusión de los canales o modalidades de soporte de Desktop.

El soporte atiende consultas e incidencias relacionadas con las funciones cubiertas. Los trabajos adicionales, programación a medida, formación específica, migraciones y actuaciones fuera del alcance contratado requieren acuerdo separado. No se incluye por este documento asesoría jurídica, fiscal, contable o clínica ni administración general de equipos del cliente.

## 3. Horario y calendario

Lunes a jueves de 8:00 a 15:00 y viernes de 8:00 a 14:00, hora de Canarias (zona Atlantic/Canary, con sus cambios estacionales). Se excluyen los días festivos y se aplican los horarios especiales publicados en https://simplygest.es/empresa.html. La recepción de un correo o formulario fuera de ese horario no implica atención inmediata ni un servicio de guardia.

El horario de soporte es distinto del horario de uso del producto. Los servicios alojados pueden utilizarse fuera del horario de atención cuando estén operativos; ello no supone soporte humano 24 horas. Los festivos y horarios especiales se consultan en la información de la empresa, sin reproducir aquí un calendario anual que pueda quedar desactualizado.

## 4. Comunicación y gestión de incidencias

La solicitud debe identificar al titular, producto, versión o plan, canal de contacto, momento del fallo, alcance y pasos para reproducirlo. Deben adjuntarse solo los datos necesarios, evitando contraseñas y datos personales innecesarios.

SimplyGest revisará las incidencias cubiertas y podrá solicitar información o una autorización de acceso para diagnosticarlas. La atención tendrá en cuenta la afectación, el alcance y las dependencias técnicas. Una interrupción general o una posible incidencia de seguridad puede requerir un tratamiento distinto de una consulta funcional.

Una respuesta puede consistir en una solicitud de datos, instrucciones, solución provisional o información sobre la investigación. La primera respuesta no equivale a resolución. Si persiste una incidencia, el cliente puede aportar la referencia y su impacto actualizado por el mismo canal o contactar con el responsable comercial del producto.

## 5. Disponibilidad, plazos y compensaciones

No se pactan porcentajes mínimos de disponibilidad ni tiempos máximos de primera respuesta, resolución, recuperación o pérdida de datos tolerable (RTO/RPO). No existe una garantía general de atención inmediata, ausencia de errores o continuidad sin interrupciones.

Este acuerdo no establece créditos o compensaciones automáticas por incumplir una métrica de disponibilidad o tiempo. Ello no limita los derechos de conformidad, subsanación, resolución, reembolso o responsabilidad que procedan. Los compromisos cuantitativos adicionales, si se contratan, deberán constar expresamente por escrito.

## 6. Mantenimiento, dependencias y continuidad

SimplyGest mantiene la plataforma alojada. El centro mantiene equipos, navegador, conexión, usuarios y permisos. La exportación disponible permite al titular conservar la información que requiera su actividad. Tras cancelar la renovación, el plan pagado continúa hasta fin del periodo abonado y después se aplica Initium limitado, conforme a la licencia.

Pueden producirse interrupciones por mantenimiento, cambios de versión, comunicaciones, proveedores, riesgos de seguridad o causas de fuerza mayor. Se atenderán conforme al servicio contratado. Las incidencias de terceros no eximen automáticamente de las obligaciones que correspondan a SimplyGest.

Las modificaciones materiales de prestaciones contratadas se comunicarán según las condiciones aplicables. Este documento no fija una ventana de mantenimiento ni un preaviso horario garantizado. Las medidas urgentes se comunicarán cuando proceda según su naturaleza y obligaciones aplicables.

## 7. Seguridad, datos y responsabilidades

Praxis puede alojar datos de pacientes, incluidos datos de salud. El centro o profesional es responsable de su tratamiento y SimplyGest es encargado al procesarlos por su cuenta. Las medidas de control de acceso, permisos, copias y registros descritas en su política no implican por sí solas certificación, un RTO/RPO ni una retención garantizada. Las herramientas de IA requieren revisión profesional y de los datos utilizados.

El cliente debe mantener su entorno y credenciales protegidos, configurar permisos y facilitar instrucciones legítimas para la asistencia. SimplyGest limitará el acceso de soporte a lo necesario para el servicio y a las autorizaciones aplicables.

La gestión de datos personales se regirá por la política aplicable y por el acuerdo de encargo cuando exista tratamiento por cuenta del cliente. Esta descripción de soporte no sustituye ese acuerdo. Si SimplyGest conoce una violación de seguridad de datos personales como encargado, informará al responsable sin dilación indebida conforme al RGPD; los plazos legales no se convierten en una garantía general de resolución de incidencias.

## 8. Vigencia, documentación y versiones

La cobertura existe durante la vigencia del servicio correspondiente. La licencia de uso, soporte, actualizaciones y prestaciones adicionales pueden tener vigencias diferentes. La baja o vencimiento produce los efectos indicados en la contratación de cada producto.

Documentación de referencia: https://praxis.simplygest.es/condiciones.html. Licencia de uso: licencia.html. Política de privacidad: privacidad.html. Festivos y horarios especiales: https://simplygest.es/empresa.html.

La versión aceptada de la documentación y el justificante individual de contratación permiten acreditar el alcance de la relación. Una nueva versión publicada no se aplica retroactivamente por el mero hecho de estar en la web.

URL pública: https://praxis.simplygest.es/sla.html