

VELTRIX ENGINE

SLA FINANCIERO CON CRÉDITOS AUTOMÁTICOS (FINANCIAL SLA)

Versión: 1.0

Última actualización: Junio de 2026

INTRODUCCIÓN

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio Financiero (Financial SLA) establece los criterios mediante los cuales Veltrix Engine define compensaciones económicas o créditos de servicio en caso de incumplimientos medibles de disponibilidad o desempeño del sistema.

Este documento complementa el SLA operativo general y tiene como finalidad introducir un mecanismo estructurado, objetivo y auditable de compensación basado en métricas técnicas.

El Financial SLA no constituye garantía absoluta de disponibilidad ni de funcionamiento ininterrumpido del Servicio.

1. OBJETO DEL ACUERDO

El objetivo de este documento es:

- definir umbrales de disponibilidad con impacto financiero;
 - establecer créditos automáticos o semiautomáticos;
 - normalizar compensaciones por degradación del servicio;
 - vincular métricas técnicas con efectos contractuales;
 - establecer condiciones claras de elegibilidad;
 - evitar ambigüedad en reclamaciones de servicio.
-

2. ALCANCE

Este Financial SLA aplica exclusivamente a:

- plataforma principal de Veltrix Engine;
- APIs críticas del sistema;
- módulos de automatización (Vendedor IA);
- infraestructura backend esencial;
- servicios de autenticación;
- módulos de inventario;
- servicios de Radar B2B cuando estén activos.

Quedan excluidos servicios de terceros integrados.

3. DEFINICIÓN DE DISPONIBILIDAD FINANCIERA

La disponibilidad financiera es el porcentaje de tiempo en el que los servicios críticos de Veltrix Engine están operativos dentro de un periodo mensual de facturación.

Se considera:

- **100% ideal teórico**
 - métricas reales basadas en monitoreo interno y logs del sistema
-

4. UMBRALES DE DISPONIBILIDAD

Los niveles de disponibilidad se clasifican de la siguiente manera:

4.1 Nivel A – Excelente operación

- 99.9% – 100%

Sin impacto financiero.

El servicio se considera dentro de parámetros óptimos.

4.2 Nivel B – Operación aceptable

- 99.5% – 99.89%

Sin créditos automáticos.

Se considera operación normal con tolerancia técnica.

4.3 Nivel C – Degradación leve

- 98.0% – 99.49%

Puede aplicar crédito parcial de servicio.

4.4 Nivel D – Degradación significativa

- 95.0% – 97.99%

Créditos automáticos aplicables según tabla de compensación.

4.5 Nivel E – Falla crítica

- Menos de 95.0%

Compensación obligatoria bajo esquema máximo de crédito definido.

5. PRINCIPIO DE NO REEMBOLSO

Este Financiamiento SLA establece explícitamente que:

- no se realizan reembolsos en efectivo por fallos de servicio;
- las compensaciones se otorgan únicamente en forma de créditos;
- los créditos solo aplican a futuras facturaciones;
- los créditos no son transferibles ni convertibles en dinero.

6. NATURALEZA DE LOS CRÉDITOS

Los créditos de servicio:

- representan descuentos aplicados a facturación futura;
- no constituyen indemnización legal;
- no generan reconocimiento de responsabilidad;
- están sujetos a verificación técnica interna;
- pueden limitarse por usuario o cuenta.

7. BASE DE CÁLCULO

El cálculo de créditos se realiza sobre:

- monto mensual de suscripción;
- nivel de impacto de indisponibilidad;
- duración total del incidente;
- severidad del evento;
- módulos afectados.

La evaluación se realiza de forma mensual o por ciclo de facturación.

8. EXCLUSIONES DE CRÉDITO

No se otorgarán créditos cuando la indisponibilidad sea causada por:

- mantenimiento programado;
 - fallas de proveedores externos;
 - errores del usuario;
 - abuso del sistema;
 - ataques externos no atribuibles a Veltrix Engine;
 - eventos de fuerza mayor;
 - interrupciones de internet del usuario;
 - configuraciones incorrectas.
-

9. ELEGIBILIDAD

Para ser elegible a créditos financieros, el usuario deberá:

- tener una suscripción activa;
 - reportar incidentes dentro de un plazo razonable;
 - no haber violado los términos de uso;
 - permitir verificación técnica del incidente;
 - aceptar evaluación basada en logs del sistema.
-

10. PRINCIPIO DE VERIFICACIÓN INTERNA

Toda evaluación de disponibilidad financiera se basa en:

- registros internos del sistema;
- monitoreo automatizado;
- logs de infraestructura;
- métricas de servicios críticos.

En caso de discrepancia, prevalecerán los registros internos de Veltrix Engine.

11. TABLA DE CRÉDITOS DE SERVICIO

Los siguientes porcentajes aplican sobre el valor mensual de la suscripción afectada:

Disponibilidad mensual Crédito aplicable

99.5% – 99.89%	5%
98.0% – 99.49%	10%
95.0% – 97.99%	25%
90.0% – 94.99%	50%

Disponibilidad mensual Crédito aplicable

< 90.0%

100%

El crédito máximo no excederá el valor del ciclo de facturación afectado.

12. CÁLCULO POR TIEMPO DE INACTIVIDAD

El downtime se calcula en minutos acumulados dentro del periodo de facturación.

La fórmula base es:

- Crédito proporcional = (Minutos de indisponibilidad / Minutos totales del mes) × porcentaje de crédito aplicable

Este cálculo puede ajustarse por severidad del incidente o impacto en servicios críticos.

13. AGRUPACIÓN DE INCIDENTES

Múltiples incidentes dentro del mismo ciclo de facturación podrán:

- consolidarse en un único evento técnico;
- o evaluarse de forma independiente si afectan módulos distintos.

Veltrix Engine se reserva el derecho de determinar la metodología de agregación.

14. LÍMITES MÁXIMOS DE COMPENSACIÓN

En todos los casos:

- el crédito total no excederá el 100% del valor mensual del servicio;
- no se generan saldos negativos ni pagos adicionales por fallas;
- los créditos no se acumulan indefinidamente entre periodos;

- los créditos no generan intereses ni valor monetario adicional.
-

15. SEVERIDAD Y AJUSTE DE CRÉDITO

La severidad del incidente puede modificar el crédito base:

P0 – Crítico

- Aplicación directa del máximo crédito correspondiente al nivel de downtime.

P1 – Alto

- Ajuste de crédito reducido hasta un 20% del valor base.

P2 – Medio

- Crédito limitado o simbólico según impacto real.

P3 – Bajo

- Sin crédito aplicable.
-

16. FRAUDE Y ABUSO DEL SLA FINANCIERO

Veltrix Engine podrá rechazar solicitudes de crédito si detecta:

- manipulación de métricas o evidencia;
- reportes falsos o duplicados;
- abuso sistemático del sistema de reclamaciones;
- simulación de incidentes;
- explotación intencional de fallas para obtener créditos.

En estos casos, la cuenta podrá ser investigada y sujeta a sanciones bajo la AUP.

17. AUDITORÍA DE DISPONIBILIDAD

Veltrix Engine podrá auditar internamente cualquier reclamación de SLA financiero mediante:

- revisión de logs de infraestructura;
- análisis de métricas de uptime;
- correlación de eventos distribuidos;
- validación con proveedores externos;
- reconstrucción de línea de tiempo del incidente.

La auditoría interna será considerada fuente primaria de verdad técnica.

18. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Para solicitar un crédito, el Usuario deberá:

- presentar la solicitud dentro del ciclo de facturación o en un plazo razonable posterior;
- describir el incidente observado;
- permitir verificación técnica;
- aceptar la evaluación basada en datos internos del sistema.

Veltrix Engine podrá aceptar, modificar o rechazar la solicitud.

19. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Las solicitudes serán evaluadas en un plazo estimado de:

- 5 a 15 días hábiles

Este plazo es referencial y puede extenderse en casos complejos o de auditoría técnica.

20. NATURALEZA CONTRACTUAL DE LOS CRÉDITOS

Los créditos:

- no constituyen dinero en efectivo;
 - no generan obligación de reembolso;
 - no son transferibles;
 - no tienen valor fuera del sistema Veltrix Engine;
 - representan únicamente descuentos futuros.
-

21. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Veltrix Engine no será responsable por:

- pérdidas indirectas derivadas de indisponibilidad;
 - lucro cesante;
 - daños comerciales derivados del downtime;
 - pérdida de oportunidades de negocio;
 - decisiones operativas del Usuario.
-

22. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

Este SLA financiero debe interpretarse en conjunto con:

- Términos y Condiciones;
- SLA operativo general;
- AUP;
- DPA;
- Aviso de Privacidad;
- Política de Seguridad.

En caso de conflicto, prevalecerá el orden jerárquico contractual definido en los Términos y Condiciones.

23. MODIFICACIONES DEL SLA FINANCIERO

Veltrix Engine podrá modificar este SLA en cualquier momento para:

- ajustar tablas de compensación;
- mejorar precisión de métricas;
- adaptarse a cambios de infraestructura;
- actualizar modelos de servicio;
- prevenir abusos del sistema.

La versión vigente sustituye automáticamente a las anteriores.

24. DISPOSICIONES FINALES

- La interpretación del SLA será realizada por Veltrix Engine según criterios técnicos internos.
 - Cualquier ambigüedad será resuelta a favor de la estabilidad del sistema.
 - El uso continuo del servicio implica aceptación de este SLA financiero.
-

25. CONTACTO

Para temas relacionados con disponibilidad o créditos:

Veltrix Engine

 <https://veltrixengine.pro>

 soporte@veltrixengine.pro

 billing@veltrixengine.pro

 Aguascalientes, México

26. ENTRADA EN VIGOR

Este SLA financiero entra en vigor a partir de su publicación y se aplica a todos los ciclos de facturación posteriores.