

VELTRIX ENGINE

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)

Versión: 1.0

Última actualización: Junio de 2026

INTRODUCCIÓN

El presente **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)** establece los niveles de servicio esperados entre Veltrix Engine y sus Usuarios respecto a la disponibilidad, soporte técnico, mantenimiento y desempeño general de la Plataforma.

Este documento forma parte integral de los Términos y Condiciones de Veltrix Engine y define los parámetros bajo los cuales se mide la calidad operativa del Servicio.

El SLA no constituye una garantía absoluta de funcionamiento ininterrumpido, sino una referencia de objetivos operativos razonables dentro de entornos tecnológicos complejos.

1. OBJETO DEL ACUERDO

El presente SLA tiene como finalidad establecer:

- niveles de disponibilidad del Servicio;
 - tiempos estimados de respuesta del soporte técnico;
 - condiciones de mantenimiento;
 - métricas generales de desempeño;
 - responsabilidades operativas de Veltrix Engine;
 - exclusiones de responsabilidad relacionadas con terceros.
-

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Este SLA aplica a todos los servicios operados bajo la marca Veltrix Engine, incluyendo:

- plataforma web;
 - sistema de gestión de inventarios;
 - Vendedor IA;
 - Radar B2B;
 - automatizaciones comerciales;
 - APIs;
 - integraciones con terceros;
 - infraestructura en la nube;
 - herramientas auxiliares y módulos adicionales;
 - servicios de soporte técnico.
-

3. DEFINICIONES

Disponibilidad

Porcentaje de tiempo en el que la Plataforma se encuentra operativa y accesible para el Usuario.

Tiempo de inactividad (Downtime)

Periodo durante el cual el Servicio no está disponible por causas atribuibles a la infraestructura de Veltrix Engine, excluyendo mantenimientos programados o eventos fuera de control.

Incidente

Evento no planificado que afecta la disponibilidad, integridad o rendimiento del Servicio.

Mantenimiento programado

Intervenciones técnicas planificadas para mejorar, actualizar o corregir la Plataforma.

Soporte técnico

Servicio destinado a atender consultas, incidencias y solicitudes relacionadas con el uso de la Plataforma.

4. OBJETIVO DE DISPONIBILIDAD

Veltrix Engine tiene como objetivo razonable mantener una disponibilidad anual del Servicio de:

99.5% (noventa y nueve punto cinco por ciento)

Este objetivo puede verse afectado por:

- mantenimiento programado;
 - fallas de proveedores externos;
 - eventos de fuerza mayor;
 - interrupciones de infraestructura de terceros;
 - incidentes de seguridad;
 - actualizaciones críticas del sistema.
-

5. MEDICIÓN DE DISPONIBILIDAD

La disponibilidad se calculará sobre una base mensual o anual, según los sistemas internos de monitoreo de Veltrix Engine.

Se excluirán del cálculo:

- ventanas de mantenimiento programado;
 - interrupciones causadas por terceros;
 - fallos de conectividad del Usuario;
 - configuraciones incorrectas del lado del Usuario;
 - eventos de fuerza mayor;
 - uso indebido del sistema.
-

6. MANTENIMIENTO PROGRAMADO

Veltrix Engine podrá realizar mantenimientos programados con el fin de:

- actualizar la plataforma;
- mejorar el rendimiento;
- corregir errores;
- aplicar parches de seguridad;
- optimizar infraestructura;
- introducir nuevas funcionalidades.

Siempre que sea posible, los mantenimientos serán programados en horarios de bajo impacto.

Veltrix Engine podrá realizar mantenimientos de emergencia cuando la situación lo requiera, sin previo aviso.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOPORTE

Veltrix Engine podrá ofrecer soporte técnico a través de sus canales oficiales.

Los tiempos de respuesta estimados podrán variar según la severidad del incidente:

Nivel crítico

Interrupción total del servicio o impacto severo en la operación.

- Tiempo objetivo de respuesta: 24 horas o menos
-

Nivel alto

Fallas significativas que afectan funciones importantes, pero no la totalidad del sistema.

- Tiempo objetivo de respuesta: 24–48 horas
-

Nivel medio

Problemas que afectan funcionalidades específicas sin bloquear el uso general del sistema.

- Tiempo objetivo de respuesta: 48–72 horas

Nivel bajo

Consultas generales, mejoras o dudas no urgentes.

- Tiempo objetivo de respuesta: según disponibilidad operativa
-

8. CANALES DE SOPORTE

El soporte técnico podrá brindarse a través de:

- correo electrónico oficial;
- sistema interno de tickets (si aplica);
- documentación de ayuda;
- canales habilitados dentro de la plataforma.

Veltrix Engine podrá modificar los canales de soporte disponibles en cualquier momento.

9. RESPONSABILIDADES DE VELTRIX ENGINE

Veltrix Engine se compromete a:

- mantener la infraestructura operativa dentro de niveles razonables de disponibilidad;
 - monitorear el estado del sistema;
 - responder a incidentes según su prioridad;
 - realizar mantenimiento preventivo y correctivo;
 - implementar mejoras técnicas progresivas;
 - atender solicitudes de soporte dentro de tiempos razonables.
-

10. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El Usuario es responsable de:

- la correcta configuración de la Plataforma;
- la calidad de su conexión a internet;
- el uso adecuado del sistema;
- la administración de sus automatizaciones;
- el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos;
- la revisión de notificaciones del sistema;
- la comunicación oportuna de incidentes.

11. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD (SLA)

El cumplimiento de los niveles de servicio definidos en este SLA no será exigible cuando la interrupción, degradación o indisponibilidad del Servicio sea consecuencia de:

- fallas de proveedores externos (incluyendo infraestructura en la nube);
- interrupciones de servicios de internet del Usuario;
- configuraciones incorrectas realizadas por el Usuario;
- uso indebido o fuera de especificación de la Plataforma;
- ataques cibernéticos, incluyendo DDoS u otros eventos maliciosos;
- eventos de fuerza mayor;
- mantenimiento programado o de emergencia;
- incompatibilidades con sistemas de terceros;
- saturación derivada de uso anormal o no previsto del sistema.

Veltrix Engine no será responsable por la indisponibilidad causada directa o indirectamente por los supuestos anteriores.

12. DEPENDENCIA DE SERVICIOS DE TERCEROS

El funcionamiento del Servicio puede depender de infraestructura, APIs o servicios proporcionados por terceros, incluyendo, entre otros:

- proveedores de nube;
- servicios de mensajería;
- procesadores de pago;
- proveedores de inteligencia artificial;

- servicios de correo electrónico;
- redes de telecomunicaciones.

Veltrix Engine no controla dichos servicios y no garantiza su disponibilidad, estabilidad o continuidad.

Las fallas en servicios de terceros no se considerarán incumplimiento del presente SLA.

13. LIMITACIONES DEL NIVEL DE SERVICIO

Los objetivos de disponibilidad, tiempos de respuesta y rendimiento establecidos en este documento representan metas operativas razonables y no constituyen una garantía absoluta de funcionamiento continuo o libre de errores.

El Usuario reconoce que los sistemas digitales pueden experimentar:

- interrupciones temporales;
 - degradación de rendimiento;
 - latencia variable;
 - errores inesperados;
 - mantenimiento no planificado.
-

14. CRÉDITOS DE SERVICIO (SI APLICAN)

En caso de interrupciones prolongadas atribuibles directamente a Veltrix Engine y no cubiertas por exclusiones, el Usuario podrá ser elegible para créditos de servicio, sujetos a las siguientes condiciones:

- los créditos no son reembolsos en efectivo;
- los créditos se aplican únicamente a futuras facturaciones;
- la elegibilidad se evaluará caso por caso;
- los créditos no aplican para interrupciones menores o dentro de márgenes razonables de operación;
- Veltrix Engine podrá modificar o suspender el esquema de créditos en cualquier momento.

El otorgamiento de créditos no implica reconocimiento de responsabilidad.

15. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CRÉDITOS

Para solicitar un crédito de servicio, el Usuario deberá:

- reportar el incidente dentro de un plazo razonable;
- proporcionar evidencia del impacto;
- permitir la verificación técnica por parte de Veltrix Engine;
- haber cumplido con los Términos y Condiciones del Servicio.

Las solicitudes serán evaluadas de forma discrecional conforme a los registros del sistema.

16. MÉTRICAS DE RENDIMIENTO

Veltrix Engine podrá monitorear y optimizar el rendimiento del sistema con base en indicadores internos, tales como:

- tiempos de respuesta de API;
- latencia de servicios;
- consumo de recursos;
- estabilidad de procesos automatizados;
- rendimiento de módulos críticos;
- tasas de error del sistema.

Estos indicadores pueden variar dependiendo de la carga del sistema y de factores externos.

17. SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Veltrix Engine implementa medidas razonables de seguridad y continuidad operativa con el objetivo de reducir riesgos de interrupción del Servicio.

Sin embargo, el Usuario reconoce que:

- ningún sistema es completamente inmune a fallos o ataques;
- la seguridad absoluta no puede ser garantizada;

- pueden ocurrir eventos imprevistos que afecten la operación.
-

18. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Veltrix Engine podrá implementar estrategias de continuidad del negocio orientadas a mantener la operación del Servicio ante incidentes significativos.

Estas estrategias podrán incluir:

- redundancia de infraestructura;
- mecanismos de recuperación;
- restauración de servicios;
- priorización de componentes críticos;
- procedimientos de contingencia interna.

La efectividad de estas medidas puede variar según la naturaleza del incidente.

19. MODIFICACIONES AL SLA

Veltrix Engine podrá modificar este SLA en cualquier momento con el fin de:

- mejorar niveles de servicio;
- ajustar capacidades técnicas;
- reflejar cambios en la infraestructura;
- incorporar nuevas funcionalidades;
- adaptarse a condiciones del mercado o proveedores.

La versión vigente del SLA estará disponible en el sitio oficial y sustituirá versiones anteriores desde su publicación.

El uso continuo del Servicio implica la aceptación de dichas modificaciones.

20. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Veltrix Engine podrá suspender total o parcialmente el Servicio cuando sea necesario para:

- mantenimiento crítico;
- protección de la seguridad del sistema;

- cumplimiento de obligaciones legales;
- prevención de abuso o fraude;
- mitigación de incidentes técnicos graves.

En la medida de lo posible, dichas suspensiones serán comunicadas con anticipación razonable.

21. RESPONSABILIDAD LIMITADA

En la máxima medida permitida por la ley aplicable:

- Veltrix Engine no será responsable por pérdidas indirectas o consecuenciales;
 - no se garantiza la continuidad ininterrumpida del Servicio;
 - no se garantiza la ausencia de errores o interrupciones;
 - el uso del Servicio se realiza bajo responsabilidad del Usuario.
-

22. SIN GARANTÍAS ADICIONALES

Salvo lo expresamente establecido en este SLA:

- no se otorgan garantías de rendimiento específicas;
 - no se garantiza compatibilidad con todos los entornos del Usuario;
 - no se garantiza la ausencia de fallos o interrupciones.
-

23. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

Este SLA debe interpretarse en conjunto con:

- Términos y Condiciones;
- Aviso de Privacidad;
- DPA (Acuerdo de Procesamiento de Datos);
- Política de Seguridad;
- Política de Uso Aceptable.

En caso de conflicto, prevalecerá el documento de mayor jerarquía contractual según lo establecido en los Términos y Condiciones.

24. DIVISIBILIDAD

Si alguna disposición de este SLA es considerada inválida o inaplicable, las restantes disposiciones permanecerán en pleno vigor y efecto.

25. NO RENUNCIA

La falta de ejercicio de cualquier derecho establecido en este SLA no constituirá renuncia al mismo.

26. LEGISLACIÓN APLICABLE

Este SLA se regirá por las leyes de los **Estados Unidos Mexicanos**.

27. JURISDICCIÓN

Cualquier controversia derivada del presente SLA será resuelta ante los tribunales competentes de **Aguascalientes, Aguascalientes, México**, salvo disposición legal obligatoria en contrario.

28. CONTACTO

Para cuestiones relacionadas con niveles de servicio o soporte técnico:

Veltrix Engine

 <https://veltrixengine.pro>

 soporte@veltrixengine.pro

 privacidad@veltrixengine.pro

 Aguascalientes, México

29. ENTRADA EN VIGOR

El presente SLA entra en vigor en la fecha de su publicación y permanece vigente mientras el Usuario utilice los servicios de Veltrix Engine.

El uso continuado del Servicio implica la aceptación de sus términos.