Acuerdo de Nivel de Servicio

Service Level Agreement (SLA)

Versión: v2.0 · Última actualización: Julio 2026

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") establece los compromisos operativos de Idenauth respecto a la disponibilidad, rendimiento y soporte técnico de la plataforma de verificación de identidad KYC. Este documento forma parte integral del contrato comercial suscrito entre Idenauth y el Cliente ("las Partes") y regula las obligaciones recíprocas en materia de calidad del servicio.

1. Disponibilidad del Servicio (Uptime Target)

Idenauth se compromete a mantener una disponibilidad mensual del servicio de API del 99.5% ("Uptime Target"), medida durante cada ciclo de facturación calendario. La disponibilidad se calcula como el tiempo total del mes menos el tiempo de inactividad no excluido, dividido por el tiempo total del mes.

El Uptime Target del 99.5% equivale a un máximo de aproximadamente 3 horas y 36 minutos de inactividad no planificada permitida por mes calendario. Cualquier inactividad que supere este umbral dará lugar a créditos de servicio conforme a la Cláusula 4.

La disponibilidad se determina con los registros y mecanismos de observabilidad disponibles para los endpoints productivos cubiertos por el SLA, complementados con la evidencia técnica del incidente cuando corresponda. La página pública de estado no sustituye esta medición contractual.

2. Ventanas de Mantenimiento Programado

Idenauth realizará mantenimientos programados en ventanas de baja actividad operativa, definidas como los días sábado entre las 02:00 y las 06:00 horas (UTC-6), salvo emergencias debidamente justificadas.

Todas las ventanas de mantenimiento programado serán notificadas al Cliente con un mínimo de 72 horas de antelación mediante correo electrónico dirigido al contacto técnico designado. Las notificaciones incluirán: fecha, hora de inicio, duración estimada, servicios afectados y acciones recomendadas.

El tiempo de inactividad durante ventanas de mantenimiento programado queda excluido del cálculo del Uptime Target. Asimismo, quedan excluidos: (a) interrupciones causadas por factores fuera del control razonable de Idenauth (fuerza mayor, catástrofes naturales, interrupciones de proveedores Tier 1); (b) interrupciones originadas por acciones u omisiones del Cliente; (c) interrupciones por configuraciones no autorizadas por Idenauth.

3. Tiempos de Respuesta de Soporte según Severidad

Idenauth clasifica los incidentes reportados por el Cliente en tres niveles de severidad según el impacto operativo. Los tiempos de respuesta se cuentan desde el momento en que el incidente es recibido y confirmado por el equipo de soporte de Idenauth.

La respuesta inicial incluye confirmación de recepción, evaluación preliminar y asignación de un ingeniero responsable. La resolución se define como la restauración del servicio o la implementación de un workaround funcional.

Severidad	Definición	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Crítico (P1)	Servicio completamente inaccesible o pérdida de datos en producción	4 horas	8 horas
Mayor (P2)	Degradación significativa del servicio o funcionalidad crítica no disponible	12 horas	24 horas
Menor (P3)	Problema cosmético o funcionalidad no crítica con workaround disponible	24 horas	5 días hábiles

4. Créditos de Servicio por Incumplimiento

En caso de que la disponibilidad mensual del servicio caiga por debajo del Uptime Target del 99.5% debido a fallas atribuibles directamente a la infraestructura de Idenauth, el Cliente tendrá derecho a recibir créditos de servicio compensatorios aplicables al siguiente ciclo de facturación.

Los créditos de servicio se calculan como un porcentaje del costo mensual del servicio contratado, según la siguiente tabla de compensaciones:

- La penalización máxima acumulada por mes no excederá el 25% del costo mensual del servicio.
- Los créditos de servicio no constituyen una obligación de reembolso en efectivo y se aplican exclusivamente como descuento en futuras facturaciones.
- El Cliente debe solicitar los créditos dentro de los 30 días siguientes al cierre del ciclo de facturación afectado, adjuntando evidencia técnica del incidente.
- Esta cláusula constituye la única y exclusiva compensación disponible por incumplimiento del Uptime Target, renunciando las Partes a reclamaciones adicionales por daños indirectos, lucro cesante o consecuencial.

Disponibilidad Mensual	Crédito de Servicio
99.0% – 99.49%	5% del costo mensual
95.0% – 98.99%	10% del costo mensual
Menor a 95.0%	25% del costo mensual

5. Exclusiones del Cálculo de Disponibilidad

No se considerará tiempo de inactividad a los efectos del SLA los siguientes eventos: (a) mantenimientos programados notificados conforme a la Cláusula 2; (b) interrupciones causadas por el Cliente o sus usuarios; (c) fallas en servicios de terceros no gestionados por Idenauth (DNS, ISP, CDN del Cliente); (d) eventos de fuerza mayor o caso fortuito; (e) interrupciones derivadas de ataques DDoS cuando los sistemas de mitigación estén activos.

6. Procedimiento de Escalamiento

Los incidentes deben reportarse a través del canal de soporte designado: soporte@idenauth.com para clientes Enterprise o el portal de soporte para clientes Standard. El reporte debe incluir: identificador de cuenta, endpoint afectado, hora de inicio, request ID (si aplica) y descripción del impacto.

El escalamiento sigue el siguiente orden: (1) Ingeniero de soporte L1 ’ (2) Ingeniero senior L2 ’ (3) Líder técnico L3 ’ (4) CTO. El Cliente puede escalar directamente al nivel 4 si un incidente Crítico (P1) no recibe respuesta dentro del tiempo comprometido.

7. Modificaciones al SLA

Idenauth se reserva el derecho de actualizar este SLA con un preaviso mínimo de 30 días calendario. Las modificaciones serán notificadas al Cliente por correo electrónico y publicadas en la documentación oficial. Las modificaciones que reduzcan el Uptime Target o aumenten los tiempos de respuesta requerirán consentimiento expreso del Cliente.

Firmas de las Partes

Idenauth

Representante Legal de Idenauth

Nombre y firma

Fecha

Cliente

Representante Autorizado del Cliente

Nombre y firma

Fecha