



AILOG

Inteligencia Logistica

SLA - Service Legal Agreement

Plataforma de logística con agentes de IA autónomos y supervisión humana

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, "SLA" o "ANS") establece los compromisos de disponibilidad, rendimiento, soporte y continuidad que AILog un producto de BitsO S.R.L. (en adelante, "AILOG") asume frente a sus Clientes en la prestación de la plataforma de agentes de inteligencia artificial para logística (en adelante, la "Plataforma").

Este SLA forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso suscritos entre AILog y el Cliente. En caso de conflicto entre el SLA y los Términos y Condiciones, prevalecerá el instrumento contractual específico suscrito entre las partes.

1.1 Planes de Servicio

AILOG ofrece tres planes de servicio con diferentes niveles de SLA. Los compromisos descritos en este documento aplican según el plan c

ontratado:

Característica	Ailog
Disponibilidad mensual garantizada	99.0%
Agentes de IA disponibles	Ilimitado
Soporte técnico	L-V 9-18 hs (ARG)
Canal de soporte	TAU asistente de IA para los usuarios
Tiempo respuesta Sev. 1	4 hs hábiles
Tiempo respuesta Sev. 2	8 hs hábiles
Tiempo respuesta Sev. 3	2 días hábiles
Créditos por incumplimiento	Sí (ver Sección 7)

2. DEFINICIONES

A los efectos del presente SLA, se entenderá por:

- Disponibilidad: Porcentaje de tiempo en que la Plataforma y sus agentes de IA están operativos y accesibles para el Cliente durante un mes calendario, excluyendo los períodos de Mantenimiento Programado y las Exclusiones de la Sección 9.
- Tiempo de inactividad (Downtime): Período continuo de 5 (cinco) minutos o más durante el cual la Plataforma es inaccesible o los agentes de IA no pueden procesar solicitudes, reportado por AILog o confirmado por el sistema de monitoreo.
- Tiempo de inactividad mensual: Suma total de todos los períodos de tiempo de inactividad en un mes calendario (en minutos).
- Tiempo total mensual: Número de minutos en el mes calendario (28-31 días × 24 hs × 60 min).
- Incidente: Evento que causa o puede causar tiempo de inactividad o degradación del servicio.
- Degradación del servicio: Estado en que la Plataforma está accesible pero con rendimiento inferior al establecido en los umbrales de la Sección 5.
- Mantenimiento programado: Ventana de mantenimiento planificada y notificada con al menos 48 horas de antelación.
- Mantenimiento de emergencia: Mantenimiento no planificado requerido para preservar la seguridad o estabilidad de la Plataforma.
- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de un incidente por parte del Cliente y el primer contacto documentado de AILog.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación del incidente y la confirmación de resolución por parte de AILog.
- Crédito de servicio: Compensación económica calculada como porcentaje de la tarifa mensual, aplicable cuando AILog incumple los compromisos del SLA.
- Hora hábil: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hs (hora de Argentina, GMT-3), excluyendo feriados nacionales de Argentina.

3. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

3.1 Compromisos de Disponibilidad

AILOG garantiza los siguientes porcentajes de disponibilidad mensual según el plan contratado, calculados conforme a la fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = ((\text{Tiempo Total Mensual} - \text{Tiempo de Inactividad Mensual}) / \text{Tiempo Total Mensual}) \times 100$$

Los equivalentes en tiempo de inactividad máximo mensual permitido por cada nivel son:

Plan	Disponibilidad	Inactividad máx./mes	Inactividad máx./semana	Inactividad máx./día
Ailog	99.0%	7 hs 18 min	1 hs 41 min	14 min

3.2 Monitoreo

AILOG monitorea la disponibilidad de la Plataforma de forma continua (24/7) mediante herramientas automatizadas. El Cliente tendrá acceso al panel de estado en tiempo real en [URL DE STATUS

PAGE]. Incidentes confirmados son publicados en dicha página dentro de los 15 minutos de su detección.

3.3 Ventana de Disponibilidad

La Plataforma está diseñada para operar de manera continua (24/7/365). El soporte técnico activo se provee en los horarios definidos en la Sección 4 según el plan. Fuera del horario de soporte, los incidentes de Severidad 1 son atendidos por guardia de soporte de Ailog según la disponibilidad de la misma.

4. SOPORTE TÉCNICO

4.1 Canales de Soporte

El soporte técnico se presta a través de los siguientes canales según el plan contratado:

- Portal de tickets: disponible para todos los planes en [URL PORTAL]. Permite crear, seguir y escalar incidentes.
- Chat online: disponible 24/7.

4.2 Horarios de Atención

- Lunes a viernes, 09:00 - 18:00 hs (ARG, GMT-3), excluyendo feriados nacionales argentinos.

4.3 Niveles de Severidad y Tiempos de Respuesta

Sev.	Descripción	Starter
1	CRÍTICO: Plataforma caída o agente(s) de IA completamente inoperativos. Impacto total en operación logística.	Resp.: 4 hs hábiles Resol.: 8 hs hábiles
2	ALTO: Funcionalidad principal degradada. Impacto significativo pero con alternativas parciales disponibles.	Resp.: 8 hs hábiles Resol.: 24 hs hábiles
3	MEDIO: Funcionalidad no crítica afectada. Impacto limitado con solución temporal disponible.	Resp.: 2 días hábiles Resol.: 5 días hábiles
4	BAJO: Consultas, mejoras, solicitudes de funcionalidades. Sin impacto operativo.	Resp.: 5 días hábiles Resol.: según roadmap

Los tiempos indicados como "hs" (sin "hábiles") aplican de forma continua (24/7). Los tiempos en "hs hábiles" o "días hábiles" se computan dentro del horario de soporte.

4.4 Procedimiento de Escalada

Si un incidente no es resuelto en el tiempo de resolución comprometido, el Cliente puede escalar:

1. Primer escalada: solicitar al agente de soporte asignado la escalada al equipo de ingeniería (Level 2).
2. Segunda escalada: contactar directamente al Gerente de Soporte ([EMAIL SOPORTE MANAGER]).
3. Tercera escalada: contacto con el Responsable Técnico de AILLOG a través de una reunión vía Google Meet.

5. MÉTRICAS DE RENDIMIENTO DE LOS AGENTES DE IA

5.1 Tiempos de Respuesta de los Agentes

Bajo condiciones normales de operación, AILOG garantiza los siguientes tiempos máximos de procesamiento por agente para el percentil 95 (P95) de las solicitudes:

Agente de IA	Ailog (P95)
Recepción de Mercancía y Compras	≤ 8 seg
Movimiento de Mercancía	≤ 8 seg
Armado de Pedidos	≤ 10 seg
Armado de Carga en el Transporte	≤ 15 seg
Armado de Rutas Inteligente	≤ 20 seg

Los tiempos aplican a solicitudes estándar. Solicitudes con volúmenes de datos superiores al límite del plan pueden requerir tiempos adicionales, los cuales serán comunicados en caso de corresponder.

5.2 Precisión de los Resultados

AILOG realizará seguimiento continuo de la calidad de los resultados generados por los agentes de IA, incluyendo métricas de precisión, cobertura y satisfacción del Cliente. Los compromisos de precisión serán definidos conjuntamente con el Cliente durante la etapa de onboarding, en función del contexto operativo específico y la calidad de los datos aportados.

5.3 Límites de Uso (Rate Limits)

Cada plan tiene límites de solicitudes por minuto y por mes. El exceso de solicitudes puede resultar en throttling (reducción de velocidad) o en cargos adicionales según la tarifa vigente. Los límites específicos se detallan en la documentación provista por el equipo de Ailog.

6. MANTENIMIENTO

6.1 Mantenimiento Programado

AILOG realizará ventanas de mantenimiento programado para actualizaciones, mejoras y parches de seguridad. AILOG notificará al Cliente con un mínimo de 48 horas de anticipación por correo electrónico y en la página de estado. El mantenimiento programado se realizará preferentemente en horarios de baja demanda:

- Argentina: Sábados y Domingo desde las 01:00 y las 07:00 hs (GMT-3).
- En caso de mantenimientos que requieran más de 4 horas continuas, AILOG notificará con 7 días de antelación.

El tiempo de inactividad por mantenimiento programado NO se computa en el cálculo de disponibilidad ni genera derecho a créditos de servicio.

6.2 Mantenimiento de Emergencia

Ante situaciones que pongan en riesgo la seguridad o integridad de la Plataforma, AILOG podrá ejecutar mantenimientos no programados con notificación simultánea (o con la mayor antelación posible). AILOG hará todos los esfuerzos razonables para minimizar el impacto. El tiempo de inactividad por mantenimiento de emergencia NO se computa en el cálculo de disponibilidad ni genera derecho a créditos de servicio.

7. CRÉDITOS DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DEL SLA

7.1 Cálculo de Créditos

Si AILog no cumple el porcentaje de disponibilidad mensual garantizado para el plan del Cliente, este tendrá derecho a solicitar créditos de servicio calculados como porcentaje de la tarifa mensual neta facturada en el mes afectado, conforme a la siguiente escala:

Disponibilidad real en el mes	Starter	Crédito
≥ 99.9% (Enterprise) / ≥ 99.5% (Pro) / ≥ 99.0% (Starter)	Sin crédito	0%
< SLA contratado — hasta 0.5% por debajo	< 99.0%	10%
Entre 0.5% y 1.0% por debajo del SLA	< 98.5%	20%
Entre 1.0% y 2.0% por debajo del SLA	< 97.5%	30%
Más de 2.0% por debajo del SLA	< 97.0%	50%

7.2 Procedimiento de otorgamiento de Créditos

El equipo de Ailog en el mes siguiente a los acontecimientos realizará un descuento correspondiente al porcentaje que corresponda sobre los montos de las tarifas mensuales acordadas.

7.3 Límites y Condiciones

- Los Créditos de Servicio son la compensación exclusiva ante incumplimientos del SLA de disponibilidad y no sustituyen ni limitan otros derechos del Cliente conforme a los Términos y Condiciones.
- El crédito máximo acumulable en un mismo mes es el 50% de la tarifa mensual.
- Los créditos de servicio se aplican exclusivamente como descuento en futuras facturas; no se reembolsan en efectivo salvo acuerdo expreso.
- No se otorgarán créditos si el incumplimiento se debe a causas contempladas en la Sección 9 (Exclusiones).

8. REPORTE Y REVISIÓN DEL SLA

8.1 Reporte Mensual

Ailog incluyen un reporte mensual automatizado que AILog enviará al Cliente dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, con los siguientes indicadores del mes anterior:

- Porcentaje de disponibilidad real de la Plataforma y por agente.
- Tiempo total de inactividad (por incidente).
- Número de incidentes por severidad y tiempo medio de respuesta y resolución.
- Cumplimiento de tiempos de respuesta por nivel de severidad.
- Estado de tickets abiertos y cerrados.

8.2 Revisión de SLA (Enterprise)

Los clientes Enterprise tendrán una reunión de revisión de SLA mensual con el Gerente de Cuenta asignado para analizar los indicadores, discutir mejoras y ajustar parámetros si es necesario.

8.3 Panel de Estado en Tiempo Real



Todos los clientes tienen acceso al panel de estado público de la Plataforma en [URL STATUS PAGE], donde pueden consultar en tiempo real: disponibilidad de la Plataforma, estado de cada agente de IA, incidentes en curso y mantenimientos programados.

9. EXCLUSIONES DEL SLA

Los siguientes eventos y situaciones están excluidos del cómputo de disponibilidad y no generan derecho a Créditos de Servicio:

- Mantenimiento Programado, notificado conforme a la Sección 6.1.
- Fuerza mayor o caso fortuito (desastres naturales, cortes de energía generalizados, conflictos armados, actos de gobierno, pandemias).
- Fallas o interrupciones en servicios de terceros fuera del control de AILOG (proveedores de internet, DNS, proveedores de nube de terceros, servicios de IA de terceros integrados).
- Acciones u omisiones del Cliente o sus usuarios: configuraciones incorrectas, uso de la API fuera de las especificaciones documentadas, uso no autorizado o abusivo.
- Ataques de denegación de servicio (DDoS) u otros ataques cibernéticos externos que superen las capacidades de mitigación estándar de AILOG.
- Errores en la integración o en sistemas propios del Cliente (ERP, u otros).
- Solicitudes de incumplimiento que no hayan sido reportadas mediante los canales oficiales de soporte dentro de los plazos establecidos.
- Período de prueba o acceso en modalidad Alpha/Beta.

10. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Para que AILOG pueda cumplir los compromisos del SLA, el Cliente deberá:

- Mantener conectividad a internet adecuada y estable en sus instalaciones.
- Usar la Plataforma conforme a las especificaciones técnicas y la documentación de AILOG.
- Reportar incidentes de inmediato a través de los canales oficiales de soporte, proporcionando información técnica suficiente para el diagnóstico.
- Designar al menos un contacto técnico autorizado que pueda colaborar con el equipo de soporte de AILOG durante la investigación de incidentes.
- Mantener actualizados los datos de contacto y configuración de alertas en el Portal de soporte.
- No implementar cambios en las integraciones o configuraciones de la Plataforma durante la investigación de un incidente activo sin coordinación previa con el equipo de soporte.

11. CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y RECUPERACIÓN

11.1 Respaldo de Datos

AILOG realiza copias de seguridad (backups) de los datos operativos logísticos del Cliente con la siguiente frecuencia y retención:

- Backups incrementales: cada 24 horas.
- Backups completos diarios: conservados por 30 días.
- Backups semanales: conservados por 90 días.

11.2 Objetivos de Recuperación

AILOG opera con los siguientes objetivos de recuperación ante desastres:

Parámetro	Ailog
RPO (Recovery Point Objective) máxima pérdida de datos	24 horas
RTO (Recovery Time Objective) tiempo de restauración del servicio	4 horas

11.3 Continuidad ante Fallas de Proveedor Cloud

AILOG implementa arquitectura multi-zona de disponibilidad en su proveedor cloud principal para minimizar el impacto de fallas en una región. En caso de falla regional del proveedor cloud, AILOG activará su plan de recuperación y notificará al Cliente en los plazos establecidos para Severidad 1.

12. MODIFICACIONES AL SLA

AILOG podrá revisar el presente SLA con una antelación mínima de 30 días corridos mediante notificación escrita al Cliente. Las modificaciones que impliquen una reducción de los niveles de servicio comprometidos habilitarán al Cliente a terminar el contrato sin penalidad, mediante notificación escrita dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación del cambio.

Los clientes Enterprise con contrato específico firmado tendrán SLAs fijados por el término del contrato, salvo acuerdo mutuo de modificación.

13. VIGENCIA

El presente SLA tiene vigencia durante todo el período de la relación contractual entre AILOG y el Cliente. Entra en vigor en la fecha de activación de la cuenta del Cliente y se renueva automáticamente con cada período de facturación, salvo modificación conforme a la Sección 12 o terminación del contrato.

El presente SLA forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso de AILOG y debe ser interpretado en conjunto con dicho instrumento.