audara

Acuerdo de Servicio y Soporte Técnico de Audara

Enero 2026

Este documento establece los niveles de servicio, tiempos de respuesta, canales de soporte, condiciones de mantenimiento y responsabilidades mutuas entre el Cliente y Audara para la atención técnica de su plataforma en la nube, de acuerdo con los planes comerciales vigentes a enero de 2026.

Los planes, las especificaciones y las descripciones de los productos que figuran en este documento se proporcionan solo a título informativo y están sujetos a cambios sin previo aviso, y se proporcionan sin garantía de ningún tipo, expresa o implícita. Todas las marcas, logos y nombres mencionados son propiedad de sus respectivos titulares.

Copyright © 2025 – GECKO S.A.S. Todos los derechos reservados.

Acerca de Audara

Audara es un software de contact center omnicanal en la nube, impulsado por IA, que permite integrar múltiples canales (VoIP, bots, WhatsApp, redes sociales, video y CRM) en una sola plataforma. Optimiza flujos de atención, automatiza tareas repetitivas y reduce los costos operativos, al tiempo que mejora la experiencia del cliente en cada interacción.

Audara centraliza llamadas, chats, WhatsApp, redes sociales y video en una única interfaz conectada a un CRM 360°, permitiendo a los equipos de ventas, servicio y cobranzas trabajar con una visión unificada del cliente. Incorpora voicebots y chatbots con IA, copiloto IA para agentes y módulos de speech analytics para automatizar la calidad y potenciar la productividad en todos los canales.

La plataforma ofrece más de 200 métricas históricas y en tiempo real para supervisar campañas, agentes y niveles de servicio, facilitando la toma de decisiones basada en datos. Audara se entrega como solución CCaaS escalable y 100% web, diseñada para organizaciones que gestionan grandes volúmenes de interacciones en la nube.

Para obtener más información, visite www.audara.co.

Acuerdo de Servicios de Soporte Audara

El presente **Acuerdo de Servicios de Soporte Técnico Audara** (ASSTA) define los alcances de los servicios de soporte prestados por GECKO S.A.S. sus filiales, subsidiarias y/o distribuidores o aliados comerciales debidamente autorizados (en conjunto, “Audara”), para la plataforma de CCaaS denominada Audara, hacia sus clientes (el “Cliente”). A efectos de este Acuerdo, toda referencia a “Audara” comprenderá a GECKO S.A.S. como propietario de la marca Audara, así como a cualquier compañía afiliada o aliado autorizado por GECKO S.A.S. para la prestación de servicios de implementación, soporte o distribución de la plataforma.

Su objetivo es garantizar la atención y respuesta a solicitudes de servicio técnico asociadas a incidentes o situaciones de fallo de la plataforma en la nube, de conformidad con el plan comercial contratado por el Cliente para los productos Audara (Omni Chat, Omni Plus, Voice IA, Video, Infinity u otros vigentes al momento de la suscripción).

Los niveles de servicio, horarios de atención y canales de soporte específicos que aplican a cada Cliente dependerán del plan de soporte incluido en su suscripción y de los upgrades contratados (por ejemplo, soporte Extra 7x24), los cuales serán informados en la propuesta comercial y podrán ser validados con el asesor comercial de Audara.

1. Contactos del Cliente

El Cliente designará hasta tres (3) empleados como contactos autorizados para interactuar con el Soporte Audara.

- Los contactos deberán aprobar previamente los cursos de capacitación (presenciales o virtuales) de Audara.
- Serán el único canal de comunicación autorizado entre el Cliente y el equipo de soporte.
- Cualquier solicitud de contacto no autorizado será redirigida.
- Cambios en los contactos deben ser notificados por escrito.

Nota: *Compartir datos de contacto del Soporte Audara con terceros no autorizados o publicar dichos datos en canales públicos podrá causar la suspensión del servicio de soporte sin derecho a reembolsos, sin perjuicio de otras acciones legales que correspondan.*

2. Planes de Soporte, Cobertura y Disponibilidad

Los niveles de soporte descritos en esta sección aplican a todos los planes activos de Audara (incluyendo, entre otros, Omni Chat, Omni Plus, Voice IA, Video e Infinity) y se asocian al plan comercial contratado por el Cliente. Consulte con su asesor comercial la correspondencia de su servicio con el nombre de cada plan vigente. El tipo de soporte incluido constará en la propuesta comercial y en la orden de servicio correspondiente.

Plan	Horario de Atención	L1	L2	L3	L4	Disponibilidad / Inclusión
Esencial 5x8	Lun - Vie (Días hábiles) 8:00 AM - 5:00 PM (GMT-5)	1 hora	6 horas	24 h	48 h	Incluido en planes iniciales y contratos básicos de Audara Cloud (salvo pacto en contrario).
Plus 5x8	Lun - Vie (Días hábiles) 8:00 AM - 5:00 PM (GMT-5)	1 hora	4 horas	6 horas	36 h	Incluido en planes Omni Chat, Omni Plus, y Voice IA.
Extra 7x24	24/7 todos los días	30 min	2 horas	4 horas	24 h	Upgrade opcional de soporte 7x24 disponible para cualquier plan comercial.
Premium 7x24	24/7 todos los días	30 min	1 hora	4 horas	24 h	Exclusivo para clientes Enterprise / Infinity u otros acuerdos corporativos especiales.

Notas:

- Los tiempos de respuesta SLA según la prioridad (L1 a L4) aplican desde la recepción del ticket en el canal adecuado.
- Solo los niveles de prioridad L1 (Crítica) y L2 (Alta) cuentan con SLA garantizado según el plan de soporte contratado.
- Los niveles L3 (Media) y L4 (Baja) se atienden bajo el principio de “best effort”, tal como es estándar en la industria CCaaS, con tiempos de respuesta estimados sujetos a disponibilidad operativa.
- Incidentes en horarios fuera del plan contratado serán atendidos al siguiente horario hábil.
- Plan Premium incluye: atención prioritaria, gerente de cuenta, escalamiento directo y revisiones trimestrales.

Reporte de Incidentes:

- Para incidentes de prioridad L1 y L2, el equipo técnico de Audara podrá comunicarse telefónicamente con los contactos autorizados, especialmente si el incidente fue reportado inicialmente por chat o ticket.

- Los incidentes que requieran atención inmediata (L1 y L2) deben ser reportados vía telefónica por los contactos autorizados, si el plan contratado incluye atención 24/7.
- Fuera del horario laboral (soporte 5x8), solo se garantiza la atención de incidentes si el Cliente cuenta con un plan Extra 7x24 o Premium 7x24, y el reporte se realiza vía telefónica.

Ventanas de Actualización:
Audara podrá ejecutar ventanas de actualización planificadas con el fin de garantizar la mejora continua, estabilidad, rendimiento y seguridad de sus servicios en la nube.

- Las actualizaciones podrán realizarse una o más veces al mes según las necesidades técnicas de la plataforma.
- Estas actividades se programarán preferiblemente los días martes o miércoles entre las 10:00 PM y las 12:00 AM (hora GMT-5), con una duración máxima estimada de 10 minutos por evento.
- No todas las actualizaciones requieren interrupción del servicio. Solo aquellas que impliquen una interrupción serán notificadas previamente al Cliente con al menos 48 horas de antelación.
- En situaciones excepcionales, como actualizaciones críticas de seguridad o correctivos urgentes, Audara podrá ejecutar actualizaciones fuera de la franja habitual. Cuando sea necesario, se notificará oportunamente a los contactos designados por el Cliente.
- Las actualizaciones realizadas dentro de los términos aquí descritos no se considerarán como indisponibilidad del servicio ni constituirán incumplimiento contractual.

Copias de Seguridad y Recuperación ante Desastres:
Audara realiza copias de seguridad automáticas del sistema con una frecuencia que depende del plan contratado por el Cliente. Para planes estándar, la frecuencia de backup es al menos diaria, con un objetivo de punto de recuperación (RPO) máximo de 24 horas.

Para clientes con planes Enterprise o Infinity, Audara realiza copias de seguridad con una frecuencia aproximada de hasta 6 horas, con un RPO reducido que limita la posible pérdida de datos recientes a ese intervalo, salvo que se acuerden configuraciones más estrictas en un anexo de servicio específico.

En caso de una interrupción severa o falla crítica de infraestructura, Audara podrá restaurar el servicio utilizando la copia más reciente disponible. El tiempo estimado para la restauración total del servicio (RTO) será de hasta 48 horas para planes estándar y podrá reducirse hasta aproximadamente 6 horas para clientes Enterprise o Infinity que cuenten con las capacidades avanzadas de continuidad de negocio descritas en su propuesta comercial y/o anexo de servicio. Estos objetivos de RPO y RTO aplican exclusivamente a incidentes de categoría crítica y no garantizan la preservación de datos generados entre el último backup y el momento de la falla.

Exclusiones por Conectividad Pública y Elementos Externos:
Audara no será responsable por interrupciones, degradación del servicio, aumento de latencia, pérdida de calidad de audio o video, o pérdida de funcionalidad provocadas por elementos fuera de su control directo. Esto incluye, sin limitarse a:

- Fallas, congestión, inestabilidad o degradación en el proveedor de servicios de Internet (ISP) del Cliente, así como en cualquier otro enlace de comunicaciones contratado directamente por el Cliente.
- Problemas en la infraestructura de red local del Cliente (LAN, Wi-Fi, cableado, switches, routers, firewalls, balanceadores de carga u otros dispositivos de red), incluyendo configuraciones inadecuadas de QoS, NAT, puertos o seguridad.
- Incidentes con proveedores externos de SIP Trunking, numeración telefónica, SBCs, PBX u otros servicios de interconexión de voz no provistos por Audara.
- Cortes, congestión o fallas en nodos de Internet público, redes troncales nacionales o internacionales, o servicios de nube de terceros que afecten el acceso a la plataforma Audara Cloud desde la ubicación del Cliente.
- Errores de configuración, mala parametrización, o mal funcionamiento de equipos, sistemas operativos, navegadores o aplicaciones no suministrados ni homologados por Audara.
- Caídas, cambios de política, modificaciones técnicas, límites de uso, bloqueos o restricciones impuestas por plataformas de terceros integradas con Audara, incluyendo, entre otros, WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Instagram Messaging, ChatGPT/OpenAI, Google APIs, CRMs, ERPs o cualquier otro canal o herramienta externa conectada mediante integraciones oficiales o personalizadas.

Tales eventos no constituirán fallas atribuibles al servicio de Audara ni serán considerados incumplimientos del presente SLA o de los acuerdos de disponibilidad.

Monitoreo y evidencias técnicas.
Audara podrá, a su criterio técnico y especialmente en contratos Enterprise o Infinity, poner a disposición del Cliente evidencias de monitoreo e indicadores de la plataforma (por ejemplo, métricas de disponibilidad, latencia y desempeño recopiladas mediante herramientas de monitoreo en tiempo real) para ayudar a diagnosticar el origen de un incidente. El suministro de estas evidencias tendrá como fin apoyar el análisis técnico y no implicará, por sí mismo, reconocimiento de responsabilidad sobre fallas atribuibles a redes, infraestructura o servicios de terceros fuera del control de Audara.

Recomendaciones de red y conectividad.
Para garantizar un funcionamiento óptimo de la plataforma Audara Cloud, se recomienda que el Cliente implemente políticas de Calidad de Servicio (QoS) en su red, mantenga enlaces de Internet estables y con capacidad suficiente, monitoree de forma activa la salud de su infraestructura local, y revise periódicamente el estado operativo de los servicios de terceros integrados. Audara podrá proporcionar lineamientos de buenas prácticas y, cuando corresponda, evidencias técnicas sobre las condiciones de red

observadas desde la plataforma, sin que ello sustituya las obligaciones del Cliente frente a sus propios proveedores de conectividad y tecnología.

Troncales SIP y equipos externos del Cliente.
Audara no será responsable por revisar, auditar ni mantener la configuración de proveedores de SIP Trunking, SBCs, PBX, gateways u otros equipos o servicios de telefonía IP que sean propiedad del Cliente o de terceros y no hayan sido suministrados ni administrados por Audara. En particular, cuando se presenten fallas de troncal o interrupciones en el servicio de voz y Audara pueda evidenciar que (i) no se han realizado cambios de versión, parametrización o infraestructura en los componentes de Audara relacionados con dicha troncal y (ii) existen evidencias de latencia, desconexiones, errores de señalización o registros de logs que sugieren posibles cambios de configuración, problemas de red o indisponibilidad en el extremo remoto del Cliente o de su proveedor, tales eventos se considerarán ajenos al alcance del presente SLA.

En estos casos, Audara podrá compartir con el Cliente las evidencias técnicas disponibles (por ejemplo, logs y métricas de conectividad) para facilitar el diagnóstico con su proveedor de SIP o integrador, pero cualquier ajuste, corrección o intervención sobre dichos equipos o servicios externos será responsabilidad exclusiva del Cliente y/o de su proveedor, sin que Audara asuma obligación de soporte sobre esos elementos salvo que exista un acuerdo de servicios adicional específicamente contratado para tal fin.

3. Clasificación de Prioridades de Soporte y SLAs

Cada vez que el Cliente reporte un incidente o solicitud de soporte, Audara asignará una prioridad al caso según la naturaleza del evento y su impacto en la operación del Cliente. Esta prioridad determinará el tiempo de respuesta objetivo, el canal de atención permitido y la disponibilidad aplicable según el plan de soporte contratado, conforme a lo indicado en la sección 2 de este Acuerdo.

3.1 Niveles de Prioridad / SLA

Prioridad	Tipo	Descripción	Ejemplos	Tiempo SLA	Atención 7x24
L1	Crítica	Interrupción total o casi total del servicio, sin alternativa razonable de operación.	Caída total de la plataforma, imposibilidad generalizada de login, falla masiva de routing de llamadas o chats.	Según plan contratado.	**Sí, solo con planes Extra 7x24 o Premium 7x24.**
L2	Alta	Funciones clave afectadas con impacto significativo en la operación, pero con servicio parcialmente disponible.	Fallo generalizado de grabaciones, fallos en colas principales, problemas masivos de autenticación de agentes.	Según plan contratado.	**Sí, solo con planes Extra 7x24 o Premium 7x24.**
L3	Media	Problemas individuales o parciales con impacto limitado, existencia de alternativas o workarounds.	Usuario específico no puede acceder, fallos parciales en reportes, incidencias que afectan a un subconjunto reducido de usuarios.	Best effort dentro del horario 5x8, sin SLA garantizado.	**NO**
L4	Baja	Consultas de uso, ajustes menores, solicitudes de mejora o capacitación.	Dudas funcionales, optimización de procesos, sugerencias de nuevas características.	Best effort dentro del horario 5x8, sin SLA garantizado.	**NO**

A efectos de este Acuerdo, un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es el compromiso formal de respuesta que asume Audara frente a los incidentes reportados por el Cliente, medido principalmente en tiempos objetivos de atención según la criticidad del evento. Los Niveles de Prioridad L1, L2, L3 y L4 describen el impacto del incidente sobre la operación del Cliente: L1 (Crítica) corresponde a una interrupción total o casi total del servicio sin alternativa razonable de operación; L2 (Alta) aplica cuando funciones clave se ven afectadas con impacto significativo pero el servicio se mantiene parcialmente disponible; L3 (Media) agrupa problemas individuales o parciales con impacto limitado y

existencia de alternativas o workarounds; y L4 (Baja) comprende consultas de uso, ajustes menores y solicitudes de mejora o capacitación.

Los tiempos indicados en la tabla de Niveles de Prioridad corresponden al tiempo de respuesta inicial máximo comprometido por Audara para cada tipo de incidente. El tiempo de solución o restablecimiento del servicio dependerá de la naturaleza del incidente, la necesidad de análisis avanzado o la intervención de terceros (telefonía, conectividad, redes, servicios de nube, etc.), por lo que se gestionará bajo el principio de mejor esfuerzo razonable, sin constituir un SLA contractual de tiempo de solución, salvo que se acuerde expresamente en un anexo específico.

El equipo de Soporte Audara trabajará de forma colaborativa con los contactos nombrados del Cliente para identificar, aislar, reproducir (cuando aplique) y resolver los incidentes reportados. Cuando sea necesario, se activarán procedimientos internos de escalamiento técnico y desarrollo de soluciones alternativas (workarounds). Una vez identificada una solución definitiva o temporal, esta será comunicada al contacto autorizado del Cliente para su validación y cierre del caso, de conformidad con lo indicado en la sección de “Solución y Cierre de Casos”.

3.2 Ejemplos de Prioridad por Incidente

Los ejemplos mostrados a continuación, para cada nivel de prioridad (L1, L2, L3 y L4), se presentan únicamente como guía referencial para facilitar al Cliente la correcta comunicación y el entendimiento del impacto de los incidentes sobre su operación. No obstante, la clasificación definitiva de cada caso será realizada exclusivamente por el equipo de Soporte Audara, con base en la descripción del incidente, la evidencia técnica disponible y los criterios establecidos en el presente Acuerdo. Audara podrá reclasificar la prioridad inicialmente sugerida por el Cliente cuando lo considere necesario para reflejar adecuadamente el impacto real sobre la plataforma y la continuidad del servicio.

L1 – Crítica (afecta operatividad)

Incidentes que provocan la imposibilidad generalizada de operar Audara en producción, sin alternativas razonables de continuidad y con impacto directo en la atención al cliente o en procesos críticos del negocio.

- Indisponibilidad total de la plataforma Audara (agentes, supervisores y administradores no pueden operar en ningún canal).
- Falla generalizada de autenticación o sesiones que impide el acceso a la mayoría o totalidad de los usuarios.
- Interrupción completa del motor omnicanal: las interacciones entrantes (voz, WhatsApp, chat, video, redes sociales o bots) no ingresan a colas ni flujos.
- Caída simultánea de todos los canales críticos contratados por el Cliente en entorno productivo.
- Falla crítica del motor de automatización o IA que impide la atención en flujos donde los bots o copilotos son el primer o único punto de contacto.

- Indisponibilidad severa de componentes centrales (ACD, WebPhone, gateways de mensajería, APIs, CRM 360° o motores de routing) que bloquea la operación completa.
- Corrupción o pérdida de acceso a datos operativos en tiempo real que impide la gestión de interacciones activas.

L2 – Alta (afecta funciones clave)
Incidentes que impactan de forma significativa la operación, productividad o control del servicio, aunque Audara se mantiene parcialmente disponible y existen flujos aún operativos.
- Fallo generalizado en grabaciones (voz, chat o video) en campañas, colas o canales principales.
- Degradación severa del enrutamiento inteligente (ACD / skills / reglas omnicanal) que genera asignaciones incorrectas o colas congestionadas.
- Falla de un canal crítico contratado (por ejemplo WhatsApp Business API, voz o video), mientras otros canales continúan operativos.
- Indisponibilidad o comportamiento errático de Agentes IA (chatbots o voicebots) que afecta flujos productivos en producción.
- Errores sistémicos en marcadores (automático, predictivo o BlasterBot) que bloquean la ejecución de campañas activas.
- Problemas masivos de login o desconexiones frecuentes que afectan a un grupo significativo de agentes.

L3 – Media (impacto limitado)
Incidentes puntuales o limitados que afectan solo a una parte de la operación, con impacto reducido y existencia de workarounds razonables que permiten continuar el servicio. Incluye también comportamientos, bugs o ajustes asociados a funcionalidades en mejora, desarrollo, personalización o validación, que aún no forman parte de una versión estable y general del producto.
- Un agente, supervisor o grupo reducido de usuarios no puede acceder o presenta errores, mientras el resto de la operación funciona normalmente.
- Fallos parciales en reportes, dashboards o métricas (históricas o en tiempo real), existiendo vistas alternativas o exportaciones disponibles.
- Incidencias que afectan únicamente a una campaña, cola, bot, automatización o flujo específico.
- Problemas en módulos de IA que no bloquean la atención (por ejemplo, resúmenes automáticos, etiquetado AI, análisis histórico o QA posterior).
- Degradación menor en dashboards de supervisión, QA o analítica, sin impacto directo en la atención en curso.
- Bugs, comportamientos inesperados o requerimientos de ajuste derivados de mejoras, desarrollos, personalizaciones o nuevas funcionalidades habilitadas de forma específica para el Cliente, las cuales se encuentran en fase de ajuste, validación o adopción progresiva y no han sido liberadas como versión estándar general del producto.*

- Incidencias surgidas durante la implementación de optimizaciones, automatizaciones, flujos conversacionales, bots, reglas de enrutamiento o integraciones, cuando ambas partes reconocen que dichas funcionalidades están en proceso de ajuste.
- Bug funcional en un flujo puntual que puede evitarse temporalmente mediante un procedimiento manual, configuración alternativa o workaround operativo.

***NOTA:** Salvo que exista un acuerdo comercial específico que establezca un desarrollo, mejora o funcionalidad contratada de forma expresa y remunerada, con SLA de atención o corrección definidos e independientes del servicio estándar de soporte, los incidentes asociados a dichas mejoras o funcionalidades no serán clasificados como L1 (Crítica) ni L2 (Alta).*

L4 – Baja (consultas y mejoras)
Solicitudes sin impacto operativo inmediato, asociadas a uso, configuración, mejora continua, capacitación o evolución funcional de Audara.

- Consultas funcionales sobre configuración de colas, campañas, bots, roles, permisos o reportes.
- Solicitudes de optimización de flujos IVR, automatizaciones, bots o reglas de enrutamiento ya operativas.
- Ajustes menores en dashboards, métricas, QA, scorecards o reportes personalizados.
- Solicitudes relacionadas con analítica, interpretación de KPIs o buenas prácticas operativas.
- Sugerencias de nuevas funcionalidades, mejoras de IA o cambios de comportamiento del producto.
- Solicitudes de capacitación, acompañamiento o revisión operativa sin incidente técnico asociado.

3.3 Canales y Disponibilidad según Nivel de Prioridad

Los incidentes de prioridad L1 (Crítica) y L2 (Alta) pueden ser reportados y atendidos fuera del horario hábil exclusivamente si el Cliente cuenta con un plan de soporte Extra 7x24 o Premium 7x24. En horario extendido, estos incidentes deben ser reportados únicamente vía telefónica por los contactos autorizados, para asegurar una atención inmediata. Todos los demás incidentes (L3, L4 y solicitudes) serán atendidos únicamente durante el horario hábil (5x8) y podrán utilizar cualquiera de los canales habilitados según el plan contratado (portal, chat, email o teléfono, según aplique).

3.4 Cobertura horaria para prioridades L1 y L2

En incidentes de prioridad L1 o L2, Audara realizará esfuerzos razonables para brindar una solución lo antes posible dentro de los tiempos de respuesta del SLA. Si la resolución requiere la intervención de un tercero externo (proveedor de telefonía, conectividad, cableado, redes o servicios de nube), Audara lo notificará al Cliente. Será responsabilidad del Cliente coordinar directamente con dicho proveedor y gestionar su disponibilidad; la atención de Audara continuará una vez se pueda intervenir en conjunto.

Para los Clientes con soporte tipo Esencial 5x8 o Plus 5x8, cualquier incidente que ocurra fuera del horario hábil no se considerará incumplimiento de este SLA, incluso si corresponde a una prioridad crítica (L1 o L2). Para contar con cobertura completa en horario extendido y atención inmediata de fallas mayores, será necesario contratar un plan de soporte 7x24 (Extra 7x24 o Premium 7x24).

3.5 Cobertura horaria para prioridades L3 y L4

Las incidencias clasificadas como L3 (Media) y L4 (Baja) no están cubiertas por esquemas de atención 7x24, aun cuando el Cliente cuente con un plan de soporte Extra 7x24 o Premium 7x24. La atención de estos casos se prestará únicamente durante el horario hábil 5x8 definido en la sección 2, bajo un esquema de mejor esfuerzo y sin SLA contractual de respuesta o solución. La existencia de un plan de soporte 7x24 no otorga al Cliente el derecho a reclasificar incidencias L3/L4 como L1/L2 para efectos de obtener atención fuera del horario hábil.

3.6 PoC, desarrollos y funcionalidades en validación

Pruebas de Concepto (PoC).

Las PoC de Audara se ofrecen únicamente bajo la expectativa de una suscripción anual a los productos Audara Cloud (incluyendo, entre otros, planes Enterprise o Infinity de carácter anual). Durante la etapa de PoC, cualquier ajuste, desarrollo, configuración especial o integración adicional que se habilite para el Cliente tendrá el carácter de funcionalidad en validación y no de funcionalidad estándar del producto.

Los incidentes o comportamientos derivados de dichas configuraciones o desarrollos realizados en el contexto de la PoC serán tratados, salvo acuerdo escrito en contrario, con prioridades L3 (Media) o L4 (Baja), según lo definan conjuntamente el equipo de soporte de Audara, el Customer Success Manager (CSM) y/o el asesor comercial correspondiente. En ningún caso estos incidentes serán clasificados como L1 (Crítica) o L2 (Alta) mientras el proyecto permanezca en etapa de PoC y no exista aún un plan de suscripción oficial (mensual o anual) en producción.

Desarrollos, personalizaciones y valor agregado.

Cualquier desarrollo a la medida, personalización específica, integración especial o funcionalidad entregada como valor agregado (ya sea contratada formalmente como proyecto o implementada a discreción de Audara sin costo adicional) se considerará, hasta su incorporación expresa al producto estándar, como funcionalidad en desarrollo o validación.

Los incidentes asociados a estas funcionalidades en desarrollo se gestionarán normalmente con prioridades L3 o L4, bajo un esquema de mejor esfuerzo y preferentemente alineados con las ventanas de actualización planificadas, y no se tratarán como L1 o L2 salvo que el incidente afecte de forma directa e inmediata la operación de

funcionalidades estándar de Audara Cloud en el entorno productivo del Cliente. La corrección de bugs y ajustes de estas funcionalidades en desarrollo no seguirá necesariamente los mismos tiempos ni compromisos aplicables a módulos estables, maduros y oficialmente soportados del producto.

Una vez que una funcionalidad desarrollada o probada en PoC sea incorporada al roadmap oficial y liberada como parte de una versión estable de Audara Cloud, los incidentes relacionados con dicha funcionalidad se tratarán según la clasificación de prioridades y los SLAs vigentes para el producto estándar y el plan de soporte contratado por el Cliente.

3.7 Trabajo conjunto y terceros

El equipo de Soporte Audara trabajará de forma colaborativa con los contactos nombrados del Cliente para identificar, aislar, reproducir y resolver los incidentes reportados. Cuando sea necesario, se activarán procedimientos internos de escalamiento técnico y desarrollo de soluciones alternativas (workarounds). Si la resolución requiere la intervención de terceros (telefonía, conectividad, redes, SIP, etc.), Audara lo notificará al Cliente, quien será responsable de coordinar directamente con dichos proveedores, conforme se establece en la sección de exclusiones.

4. Exclusiones de Soporte

El presente acuerdo de soporte y sus SLA aplican exclusivamente al funcionamiento de la plataforma Audara Cloud, incluyendo su interfaz, funcionalidades estándar, y componentes oficialmente provistos por Audara. No incluye soporte para configuraciones externas, personalizaciones o elementos fuera del control directo de la infraestructura de Audara.

Quedan expresamente excluidas del alcance de este acuerdo las siguientes situaciones:

Configuraciones y modificaciones no autorizadas
- Cambios en la configuración realizados por el Cliente o terceros sin validación previa del equipo de Soporte Audara.
- Reinstalaciones, actualizaciones o intervenciones del sistema que no hayan sido agendadas o solicitadas por Audara.

Errores de uso, negligencia o intervención externa
- Fallos derivados del uso indebido, omisiones operativas o manipulación incorrecta de la plataforma.
- Daños al sistema causados por actos malintencionados, desastres naturales, negligencia o uso no conforme a la documentación oficial.

Redes, conectividad y hardware externo
- Problemas en la red local del Cliente, incluyendo cableado, switches, routers o enlaces WAN.
- Fallas de conectividad causadas por proveedores de servicios de Internet (ISP) del Cliente.
- Incidentes en proveedores de SIP Trunking, gateways u otros equipos de telefonía no provistos por Audara.
- Fallos derivados de latencia, jitter, pérdida de paquetes o saturación de la red del Cliente.

Equipos y software de terceros
- Equipos de hardware no suministrados ni homologados por Audara.
- Aplicaciones o herramientas de terceros instaladas por el Cliente.
- Software de terceros sin licencia o soporte contratado a través de Audara.
- Sistemas operativos, navegadores o dispositivos no compatibles oficialmente con la plataforma Audara.

Integraciones externas
Interrupciones, cambios de política o caídas en canales externos integrados con Audara, como: WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Instagram Messaging (Meta)

ChatGPT (OpenAI), Google APIs, CRMs, ERPs u otras integraciones de terceros

Ninguno de estos eventos podrá ser considerados fallas atribuibles al servicio Audara.

En caso de que un incidente reportado no esté cubierto por el SLA, el personal de Soporte Audara lo notificará formalmente al Cliente y, si corresponde, podrá sugerir medidas correctivas o derivarlo a su proveedor correspondiente.

Audara podrá, bajo criterio técnico, ofrecer asistencia parcial o guía limitada en casos relacionados con equipos o servicios de terceros. Dicha asistencia se brindará sin garantía de solución y bajo un esquema de mejor esfuerzo profesional (best effort).

Si el Cliente requiere asistencia para resolver incidentes fuera del alcance de este SLA, deberá solicitar una cotización formal de servicios adicionales a su asesor comercial. Cualquier intervención quedará sujeta a aprobación y facturación adicional.

En caso de que el sistema Audara detecte condiciones anómalas en la red del Cliente (ej. latencia excesiva o pérdida de paquetes), el soporte podrá enviar evidencias técnicas para que el Cliente realice las correcciones pertinentes. El ticket podrá cerrarse preventivamente hasta que se corrija la infraestructura del Cliente y se restablezcan condiciones normales de operación.

Autorización de Facturación Adicional

Cuando, tras el análisis inicial de Audara, un incidente sea clasificado como no atribuible a la plataforma Audara Cloud y se determine que su causa probable está relacionada con elementos externos (redes, conectividad, equipos o servicios de terceros), el Soporte Audara lo notificará formalmente al Cliente e indicará que dicho evento se encuentra fuera del alcance de este Acuerdo de Soporte.

Si, pese a dicha notificación, el Cliente solicita que Audara continúe realizando diagnósticos, pruebas adicionales o intervenciones técnicas sobre el incidente, se entenderá que autoriza expresamente la prestación de dichos servicios como servicios profesionales adicionales no incluidos en la suscripción, los cuales podrán ser facturados por Audara conforme a las tarifas vigentes de servicios profesionales u horas de consultoría, previa comunicación al Cliente de la modalidad de cobro aplicable.

IMPORTANTE: Audara podrá, bajo criterio técnico, ofrecer asistencia parcial o guía limitada en casos relacionados con equipos o servicios de terceros. Dicha asistencia se brindará sin garantía de solución y bajo un esquema de mejor esfuerzo profesional (best effort). Cuando dicha asistencia exceda el alcance de este SLA y haya sido solicitada por el Cliente en los términos del párrafo anterior, Audara podrá facturar las horas de servicio correspondientes como servicios adicionales a la suscripción.

5. Consideraciones Generales

5.1 Licenciamiento por Usuario Nombrado

La plataforma Audara se licencia por usuarios nombrados (usuarios configurados en el sistema). Cada agente requiere una licencia individual, independientemente del número de turnos de trabajo o del tiempo efectivo de sesión.

Algunas funcionalidades y capacidades, como el espacio de almacenamiento, el número de tickets incluidos, los límites de conversaciones, llamadas concurrentes y otros recursos, están directamente asociadas tanto al número de usuarios contratados como al plan comercial vigente (Omni Chat, Omni Plus, Voice IA, Video, Infinity u otros). Cualquier uso que exceda dichos límites puede requerir upgrades de plan, adquisición de usuarios adicionales o servicios complementarios, según se establezca en la lista de precios y en la propuesta comercial.

5.2 Interacciones Simultáneas y Capacidad

Audara Cloud establece un número máximo de llamadas y/o interacciones simultáneas y sesiones concurrentes en cada canal proporcionales al servicio contratado, al tipo de plan y al número de usuarios activos. El servicio de video puede incluir límites de duración, timeouts de sesión o restricciones de concurrencia con el fin de optimizar el uso de recursos y garantizar la estabilidad general de la plataforma.

La capacidad específica (llamadas simultáneas, canales concurrentes de video, límites de campañas y otros parámetros de desempeño) podrá consultarse en la propuesta comercial, en la orden de servicio o con el asesor técnico o comercial de Audara. Cualquier incremento sobre la capacidad inicialmente contratada podrá requerir ajustes de infraestructura, upgrades de plan o costos adicionales.

Revisiones Preventivas

Para clientes con planes Enterprise o Infinity, Audara podrá incluir, como parte de los servicios asociados al plan, revisiones preventivas periódicas del sistema. Estas revisiones podrán comprender, entre otras, las siguientes actividades:

- Análisis del estado general del sistema y revisión de alertas relevantes.
- Revisión de advertencias y errores críticos registrados en la plataforma.
- Evaluación del uso de recursos, capacidad y tendencias de crecimiento.

Audara podrá emitir un reporte con recomendaciones específicas, incluyendo acciones que requieren atención del Cliente (por ejemplo, ajustes de procesos, optimización de configuraciones o mejoras en la infraestructura de red del Cliente). La frecuencia y el

alcance de estas revisiones preventivas (por ejemplo, trimestrales) se indicarán en la propuesta comercial o en el anexo de servicio correspondiente.

5.4 Recomendaciones sobre Redes y Conectividad

Para garantizar una operación óptima de Audara Cloud, se recomienda que el Cliente:

- Implemente políticas de Calidad de Servicio (QoS) en su red LAN y en enlaces a Internet, priorizando el tráfico de voz y medios en tiempo real.
- Valide con su proveedor de VoIP o ISP el ancho de banda disponible, la estabilidad de los enlaces y la priorización del tráfico asociado a Audara.
- Monitoree y optimice la red interna (switches, routers, Wi-Fi, cableado, firewalls) para evitar latencia, jitter, pérdida de paquetes o saturación que puedan afectar la calidad de llamadas, video o chats.

El funcionamiento adecuado en servicios asincrónicos (correo electrónico, navegación web, aplicaciones de oficina) no garantiza por sí solo el desempeño requerido para comunicaciones en tiempo real como las ofrecidas por Audara.

5.5 Seguridad y Accesos

Se recomienda que el Cliente adopte buenas prácticas de seguridad, incluyendo, entre otras:

- No exponer el acceso a la plataforma Audara a terceros no autorizados.
- Configurar usuarios, perfiles y roles con políticas de acceso adecuadas al principio de mínimo privilegio.
- Utilizar contraseñas seguras, gestionar la rotación periódica de credenciales y, cuando la plataforma lo permita, habilitar mecanismos de autenticación reforzada.
- Gestionar de manera confidencial y restringida las credenciales de acceso remoto (por ejemplo, VPN, túneles dedicados o credenciales de administración), evitando su compartición con terceros no autorizados o su uso fuera de los lineamientos internos del Cliente.

El Cliente será responsable de definir y mantener actualizadas las direcciones IP y orígenes de terceros que deban tener acceso a servicios asociados a Audara (como troncales SIP u otros servicios de red), así como de solicitar la inclusión o eliminación de dichas IP en las listas de permitidos (whitelists) cuando corresponda. La inclusión de una IP o rango de IP en listas de confianza podrá implicar que ciertos controles de seguridad automatizados se relajen para ese origen; en consecuencia, Audara no asumirá responsabilidad por accesos indebidos, uso fraudulento o incidentes de seguridad originados desde direcciones IP que el propio Cliente haya solicitado habilitar o mantener en whitelist y que no haya solicitado deshabilitar oportunamente.

La administración de usuarios, perfiles, accesos internos, credenciales y orígenes de red autorizados dentro de la organización del Cliente es de responsabilidad exclusiva del Cliente. Audara no será responsable por accesos no autorizados, fugas de información ni por el mal uso del sistema por parte del Cliente, sus empleados, contratistas o terceros a los que el Cliente haya otorgado acceso, ni por incidentes derivados de la falta de aplicación de medidas básicas de seguridad o de políticas de control de acceso de red adecuadas.

Solución y Cierre de Casos

Un ticket de soporte se considera cerrado cuando se cumpla cualquiera de las siguientes condiciones:

- Se ha implementado una solución definitiva o se ha proporcionado una solución temporal (workaround) razonable que permite al Cliente continuar su operación de manera aceptable mientras se implementa la solución definitiva.
- El problema se ha atribuido a causas externas a la plataforma Audara Cloud (hardware del Cliente, red, conectividad, servicios de terceros o configuraciones externas), conforme a las exclusiones definidas en este Acuerdo, y dicha información ha sido notificada al Cliente.
- El Cliente ha sido notificado de que el caso será resuelto en una futura versión o actualización de la plataforma, ya sea por tratarse de una incidencia menor o de una funcionalidad en desarrollo o validación (incluyendo PoC, desarrollos a la medida o valor agregado), y se ha incorporado al backlog o roadmap correspondiente sin compromiso de fecha específica, salvo pacto en contrario.
- Se ha entregado información suficiente que permite al Cliente resolver o entender la situación por sus propios medios, incluyendo orientación funcional, referencias a documentación o aclaración de comportamiento esperado del producto.

La guía en el uso del sistema que se brinda en el marco del soporte estándar no incluye la configuración detallada, parametrización avanzada, rediseño de flujos de negocio ni servicios de consultoría funcional o técnica. En caso de requerirse estos servicios, el Cliente podrá adquirirlos mediante una propuesta de servicios profesionales adicionales con el CSM (Customer Sucess Manager) asignado o con un asesor comercial.

Fin del documento.