ANEXO "SLA CLOUDCALL"

Acuerdo de nivel de servicio de la Plataforma de CloudCall

Versión 2026.12 · Publicación: 18 de noviembre de 2026 · En vigor: 18 de diciembre de 2026

Anexo al Contrato de Prestación de Servicios (el "**Contrato**") celebrado entre **Cloud Call, S.A. de C.V.** ("**CloudCall**") y el **Cliente**. Los términos con mayúscula inicial que no se definen en este Anexo tienen el significado que les da el Contrato.

1. Objeto y alcance

1.1. Este Anexo establece el nivel de disponibilidad de la Plataforma que CloudCall compromete frente al Cliente, la forma de medirlo, los supuestos que no se consideran falta de disponibilidad, las compensaciones aplicables cuando no se cumple y los niveles de atención del soporte técnico.

1.2. Este Anexo aplica al conmutador en la nube, al conmutador para móviles y a las Troncales SIP. No aplica a la red, a la conexión a Internet ni a los equipos del Cliente.

2. Definiciones

Disponibilidad. Porcentaje del tiempo de un Periodo de Medición en que la Plataforma se encuentra en condiciones de cursar las llamadas del Servicio contratado por el Cliente.

Periodo de Medición. El año calendario, del 1 de enero al 31 de diciembre. Para los Servicios activados durante el año, el periodo corre de la fecha de Activación al 31 de diciembre.

No Disponibilidad. Tiempo, medido en minutos, durante el cual el Cliente no puede realizar ni recibir llamadas por una falla de la Plataforma imputable a CloudCall, y que no corresponde a alguno de los supuestos de la cláusula 5.

Mantenimiento Programado. Trabajos de mantenimiento, actualización o mejora de la Plataforma que CloudCall notifica al Cliente con al menos 48 horas de anticipación, por correo electrónico o en el Panel de Control, y que procura realizar en horarios de bajo tráfico.

Renta Mensual. El importe de la renta periódica del Servicio afectado, sin impuestos, correspondiente a un mes. En pago anual equivale a la doceava parte de lo pagado por el año. No incluye el consumo de llamadas, la renta de Equipo, los cargos únicos ni los Servicios no afectados.

3. Compromiso de disponibilidad

3.1. CloudCall garantiza al Cliente una Disponibilidad de la Plataforma de al menos 99.99 % (noventa y nueve punto noventa y nueve por ciento) en cada Periodo de Medición, en los términos y con las exclusiones de este Anexo.

3.2. La Disponibilidad se calcula con la fórmula siguiente: minutos totales del Periodo de Medición, menos minutos de No Disponibilidad, entre minutos totales del Periodo de Medición, por cien.

4. Medición

4.1. La No Disponibilidad se cuenta desde el momento en que el Cliente la reporta mediante una solicitud de soporte en el Portal de Clientes o en el Panel de Control, con la información suficiente para que CloudCall pueda investigarla, y hasta el momento en que el Servicio queda restablecido.

4.2. La Disponibilidad se determina con base en los registros de los sistemas de monitoreo de CloudCall, que las partes aceptan como medio de prueba, salvo prueba en contrario.

5. Supuestos que no constituyen No Disponibilidad

No se consideran No Disponibilidad ni se computan para efectos de este Anexo:

a) El Mantenimiento Programado.

b) El mantenimiento de emergencia que resulte necesario para preservar la seguridad o la integridad de la Plataforma.

c) Las fallas, interrupciones, intermitencias o saturación de la conexión a Internet, de la red local, de la energía eléctrica o de los equipos del Cliente.

d) Las interrupciones o fallas de redes externas al centro de datos en que se aloja la Plataforma, incluidas las de proveedores de Internet y las de las redes públicas de telecomunicaciones de otros operadores que no estén bajo el control de CloudCall.

e) Los problemas ocasionados por una latencia superior a 180 milisegundos, por pérdida de paquetes o por el bloqueo de puertos en la conexión entre el Cliente y la Plataforma.

f) La calidad deficiente de la voz en llamadas originadas o recibidas en dispositivos distintos del Equipo que CloudCall comercializa o indica como compatible.

g) El tiempo que tarde en reiniciarse o volver a registrarse el Equipo o los dispositivos del Cliente.

h) Los actos u omisiones del Cliente, de sus Usuarios o de terceros que actúen con su autorización o con sus credenciales, incluidos los errores de configuración.

i) La suspensión del Servicio realizada conforme al Contrato, incluida la que derive de falta de pago, del límite de crédito o de un uso indebido.

j) La falta de disponibilidad o el funcionamiento deficiente de funciones accesorias que no impidan realizar y recibir llamadas, entre ellas el Panel de Control, los reportes, las grabaciones, la API, las notificaciones de Fono, los Agentes Virtuales, el Análisis de Llamadas y la entrega de mensajes por servicios de terceros.

k) Las fallas no reportadas por el Cliente conforme a la cláusula 4.1.

l) El caso fortuito y la fuerza mayor, en los términos del Contrato.

6. Compensaciones

6.1. Si la Disponibilidad de un Periodo de Medición es inferior a la comprometida, el Cliente tendrá derecho a un crédito equivalente al porcentaje de la Renta Mensual que corresponda conforme a la tabla siguiente. Para aplicarla, el porcentaje de Disponibilidad se redondea a dos decimales:

Disponibilidad del Periodo de Medición	Crédito sobre la Renta Mensual
De 100 % a 99.99 %	0 %
De 99.98 % a 99.50 %	10 %
De 99.49 % a 99.00 %	20 %
De 98.99 % a 98.00 %	50 %

Disponibilidad del Periodo de Medición	Crédito sobre la Renta Mensual
97.99 % o menos	100 %

6.2. **Solicitud.** Para recibir el crédito, el Cliente deberá solicitarlo mediante una solicitud de soporte dentro de los 15 días naturales siguientes a la falla, indicando la fecha, la hora y la duración de la No Disponibilidad. El crédito se determina con los minutos de No Disponibilidad acumulados en el Periodo de Medición hasta la fecha de la solicitud. CloudCall verificará la solicitud contra sus registros y, de resultar procedente, aplicará el crédito dentro de los 15 Días Hábiles siguientes.

6.3. **Forma de pago.** El crédito se otorga como saldo a favor del Cliente, aplicable al pago de cualquier Servicio de CloudCall. No es canjeable por dinero, salvo que el Contrato haya terminado y no existan adeudos a cargo del Cliente.

6.4. **Tope.** El total de los créditos de un Periodo de Medición no excederá de una Renta Mensual del Servicio afectado. Si después de otorgado un crédito la Disponibilidad del mismo periodo desciende a un rango inferior de la tabla, CloudCall acreditará únicamente la diferencia.

6.5. **Requisitos.** Para tener derecho al crédito, el Cliente deberá estar al corriente en sus pagos en la fecha de la falla y en la fecha de la solicitud.

6.6. **Pena convencional y única reparación.** Los créditos previstos en esta cláusula constituyen la pena convencional pactada por las partes por el incumplimiento del compromiso de disponibilidad del Servicio. Cuando el Cliente no tenga legalmente el carácter de consumidor, dichos créditos serán su única reparación contractual por ese incumplimiento, sin perjuicio de las excepciones de la cláusula 34.6 del Contrato.

Cuando resulte exigible una bonificación imperativa, CloudCall reconocerá el importe legal correspondiente. Los créditos otorgados por el mismo hecho, concepto y periodo se imputarán al pago de dicha bonificación para evitar duplicidades, sin reducir su importe mínimo legal ni afectar los derechos que no puedan limitarse contractualmente.

7. Soporte técnico

7.1. **Canales y horarios.** CloudCall atiende por teléfono y por WhatsApp de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas, tiempo del centro de México, en Días Hábiles. Las solicitudes de soporte pueden levantarse las 24 horas de todos los días del año en el Portal de Clientes o en el Panel de Control.

7.2. **Clasificación y tiempos objetivo.** CloudCall clasificará cada solicitud y procurará dar la primera respuesta dentro de los tiempos objetivo siguientes:

Prioridad	Descripción	Tiempo objetivo de primera respuesta
Crítica	El Cliente no puede realizar ni recibir llamadas	1 hora
Alta	Una función principal del Servicio no opera o afecta a varios Usuarios	4 horas hábiles
Normal	Dudas, cambios de configuración y fallas que afectan a un solo Usuario	1 Día Hábil

7.3. Los tiempos de la cláusula 7.2 son objetivos de atención. Su incumplimiento no constituye No Disponibilidad ni da lugar a compensación.

8. Infraestructura

8.1. La Plataforma se aloja en centros de datos operados por terceros, ubicados en los Estados Unidos de América, que conforme a lo declarado por su operador cuentan con: suministro eléctrico y sistemas de enfriamiento redundantes; conectividad a Internet por múltiples proveedores; control de acceso físico restringido a personal autorizado; videovigilancia; y monitoreo las 24 horas de todos los días del año.

8.2. El operador del centro de datos declara contar con las certificaciones PCI-DSS, SOC 1 y SOC 2 Tipo 2, e ISAE 3402. Dichas certificaciones corresponden al operador y a sus instalaciones, y no a CloudCall ni a sus Servicios.

8.3. CloudCall realiza respaldos periódicos de la configuración de los Servicios. Los respaldos no comprenden las grabaciones de llamadas ni sustituyen la obligación del Cliente de respaldar su Contenido.

8.4. CloudCall podrá cambiar de centro de datos o de proveedores de infraestructura, siempre que mantenga el compromiso de disponibilidad de este Anexo.

9. Disposiciones finales

9.1. Este Anexo forma parte integrante del Contrato. En lo no previsto en él se aplicará lo dispuesto en el Contrato.

9.2. Las modificaciones a este Anexo se sujetarán a la cláusula 40 del Contrato.