

Ciudad de México, a 2 de octubre de 2026

A quien corresponda

PRESENTE

Asunto: Acuerdo de Nivel de Servicio de la plataforma CellBlock

Versión 1.2, vigente a partir del 2 de octubre de 2026. Sustituye a la versión 1.1 de la misma fecha, que no precisaba la conservación de los respaldos.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio establece los compromisos operativos aplicables a clientes institucionales de CellBlock, salvo que un contrato maestro, anexo comercial o instrumento firmado establezca condiciones distintas.

1. Alcance

Este SLA aplica a la disponibilidad y soporte del servicio SaaS CellBlock prestado por Arlen Ramírez Corona, persona física con actividad empresarial que opera bajo el nombre comercial CellBlock, para el entorno de producción contratado.

No aplica a:

- entornos de prueba, sandbox, staging o demostración
- desarrollos especiales fuera de alcance
- integraciones de terceros no administradas por CellBlock
- incidencias atribuibles a sistemas o redes del cliente

2. Definiciones

disponibilidad mensual:

porcentaje de tiempo en que la plataforma de producción está operativa y accesible para uso normal, excluyendo ventanas permitidas de mantenimiento y exclusiones del presente SLA

incidente:

evento que afecta o puede afectar la disponibilidad, integridad o funcionalidad del servicio

tiempo de respuesta inicial:

tiempo transcurrido entre la recepción válida del reporte y la primera respuesta operativa de CellBlock

horas hábiles:

horas comprendidas entre las 09:00 y las 18:00, de lunes a viernes, conforme al calendario oficial de días festivos de la Ciudad de México establecido por la legislación federal mexicana aplicable; quedan excluidos sábados, domingos y días festivos oficiales

3. Disponibilidad comprometida

CellBlock tendrá como objetivo una disponibilidad mensual de 99% para la plataforma en producción.

La disponibilidad mensual se calculará con la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = (\text{minutos totales del mes} - \text{minutos de indisponibilidad atribuible}) / \text{minutos totales del mes} \times 100$$

CellBlock podrá publicar el estado operativo del servicio en una página de estatus pública. En caso de habilitarla, la URL será comunicada a los clientes institucionales y actualizará en tiempo cercano al real durante incidentes activos.

4. Mantenimiento programado

CellBlock podrá realizar mantenimiento programado para preservar seguridad, estabilidad o evolución del servicio.

Reglas operativas:

- aviso previo razonable de al menos 24 horas, cuando sea posible
- ventanas preferentes fuera de horario laboral habitual del cliente
- exclusión del cómputo de disponibilidad cuando el mantenimiento haya sido notificado de forma razonable

5. Severidades y tiempos de respuesta

Niveles de severidad y tiempos objetivo:

SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA INICIAL OBJETIVO	ACTUALIZACIÓN OBJETIVO
Crítica	caída total del servicio de producción o imposibilidad generalizada de uso	2 horas hábiles	cada 4 horas hábiles

Alta	afectación grave a una funcionalidad central sin alternativa razonable	4 horas hábiles	cada 8 horas hábiles
Media	error relevante con workaround disponible o afectación parcial	1 día hábil	cada 2 días hábiles
Baja	duda, ajuste menor, solicitud no bloqueante o incidencia cosmética	2 días hábiles	según programación

Los tiempos de respuesta se entienden en horario hábil de Ciudad de México, salvo que el contrato aplicable establezca cobertura 24/7 o un esquema distinto.

6. Canal y proceso de reporte

Los incidentes deberán reportarse mediante los canales designados por CellBlock, por ejemplo:

- correo de soporte: support@cell-block.tech
- portal o mesa de ayuda: <https://www.cell-block.tech/contacto>
- contacto comercial o técnico designado para clientes institucionales

El reporte idealmente debe incluir:

- organización afectada
- persona de contacto
- descripción del problema
- hora aproximada de inicio
- capturas, mensajes de error y pasos para reproducir
- impacto operativo observado

7. Compensaciones o créditos de servicio

Si la disponibilidad mensual cae por debajo del nivel comprometido y la causa es atribuible a CellBlock, el cliente podrá solicitar un crédito de servicio conforme a la siguiente tabla:

DISPONIBILIDAD MENSUAL REAL	CRÉDITO PROPUESTO
menor a 99% y mayor o igual a 97.0%	5% del cargo mensual afectado

menor a 97.0% y mayor o igual a 95.0%	10% del cargo mensual afectado
--	--------------------------------

menor a 95.0%	15% del cargo mensual afectado
----------------------	--------------------------------

Condiciones:

- el crédito debe solicitarse por escrito dentro de los 15 días hábiles siguientes al mes afectado
- el crédito será el remedio económico exclusivo respecto del incumplimiento del SLA, salvo que la ley disponga otra cosa
- los créditos no son reembolsos en efectivo, sino bonificaciones aplicables a facturación futura, salvo pacto distinto

8. Exclusiones

No se considerará incumplimiento del SLA cuando la afectación derive de:

- fuerza mayor o caso fortuito
- fallas de internet, telecomunicaciones o energía ajenas a CellBlock
- acciones u omisiones del cliente, sus usuarios o sus proveedores
- configuraciones incorrectas, integraciones ajenas o uso contrario a documentación o instrucciones
- mantenimiento programado o emergente razonablemente necesario
- incidentes de seguridad causados por credenciales comprometidas del cliente o por actos de terceros fuera del control razonable de CellBlock

9. Respaldo y recuperación

CellBlock mantendrá medidas operativas razonables de respaldo y recuperación conforme a su arquitectura y plan interno de continuidad. Cada respaldo se conserva un máximo de 12 meses, conforme a la sección 11 del Aviso de Privacidad. No obstante, salvo acuerdo expreso por escrito, este SLA no constituye un compromiso específico de RPO o RTO contractual.

Si el cliente requiere métricas formales de continuidad, recuperación o retención, deberán definirse en un anexo técnico separado.

10. Límites del SLA

Este SLA describe objetivos de servicio y no modifica por sí mismo:

- | limitaciones de responsabilidad
- | obligaciones de pago
- | reglas de uso aceptable
- | tratamiento de datos personales

En caso de conflicto, prevalecerá el contrato principal firmado entre las partes.

11. Revisión y cambios

CellBlock podrá actualizar este SLA para nuevos planes, requerimientos técnicos o cambios operativos. Para clientes con contrato vigente, cualquier modificación material deberá observar lo pactado en su instrumento comercial aplicable.

12. Contacto

Para temas relacionados con disponibilidad, soporte o escalamiento institucional:

- | soporte: support@cell-block.tech
- | contacto comercial: sales@cell-block.tech
- | titular: Arlen Ramírez Corona, nombre comercial CellBlock, Ciudad de México, México

Atentamente,

Equipo de CellBlock

CellBlock · Arlen Ramírez Corona