



CENTRO DE CONFIANZA

Compromisos de servicio

Disponibilidad, soporte, mantenimiento, respaldos y restauración que Igniten compromete en cada plan

Versión	Fecha	Vigencia	Acceso	Contacto
1.0	25 de septiembre de 2026	Desde la disponibilidad general	Documento público	security@igniten.io

Vigencia. Este documento describe el servicio Igniten tal como se presta desde su disponibilidad general. Entra en vigor en la fecha en que la plataforma esté disponible comercialmente y rige para cada Cliente desde que celebra el contrato. Hasta entonces se publica solo con fines informativos y no genera obligaciones para ninguna de las partes.

1. Los planes

Los tres planes incluyen usuarios ilimitados y todos los canales. Igniten nunca cobra por usuario.

	Inicio	Equipo	Empresa
Precio mensual (USD)	290	690	1.490
Fuentes conectadas	2	6	Ilimitadas
Usuarios	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Canales (WhatsApp, Teams, Slack y otros)	Todos	Todos	Todos
Escritura con roles	No	Sí	Sí
Inicio de sesión único (SSO) y registro de auditoría	No	No	Sí
Soporte	Horario hábil	Horario hábil	Horario hábil y guardia permanente
Disponibilidad comprometida	Sin porcentaje	Sin porcentaje	99,5 % mensual, con créditos de servicio

Todos los planes incluyen una prueba gratuita de 30 días corridos, que empieza cuando el Cliente registra la tarjeta al contratar. Las integraciones adicionales cuestan USD 200 por integración por mes en los planes Inicio y Equipo, con prorratio diario: se cobran desde el día en que se conectan y se dejan de cobrar desde el día en que se desconectan. El cambio de plan se hace por autoservicio dentro del producto.

2. Compromisos comunes a todos los planes

2.1 Degradación honesta

Cuando un componente del sistema no responde, el servicio entrega una respuesta menor y la identifica como tal; no finge una respuesta completa. Una respuesta degradada no se almacena en caché, de modo que una degradación breve no se convierte en el estado habitual del servicio.

2.2 Continuidad ante la caída de un proveedor de modelos

Cada función generativa tiene un proveedor alternativo de otra compañía. Si un proveedor de modelos no responde, el servicio sigue contestando con otro proveedor habilitado para la organización. Los proveedores que la organización haya bloqueado nunca se usan como alternativa.

2.3 Tiempos máximos

Cada etapa del procesamiento tiene un tiempo máximo explícito. Cuando se alcanza, el servicio se detiene y lo informa, en lugar de quedar esperando indefinidamente.

3. Disponibilidad del plan Empresa

3.1 El compromiso

Igniten compromete una disponibilidad mensual del **99,5 %** para el plan Empresa. El compromiso está en vigor desde el primer día del contrato.

3.2 Qué cuenta como disponible

El servicio está disponible cuando el panel y los canales conectados aceptan peticiones y las responden sin error atribuible a Igniten. La disponibilidad se mide con sondeos externos a intervalos regulares, desde fuera de la infraestructura del servicio. Cada minuto en el que el servicio no responde, o responde con error atribuible a Igniten, cuenta como un minuto de indisponibilidad.

La disponibilidad mensual se calcula así:

- $\text{disponibilidad} = (\text{minutos del mes} - \text{minutos de indisponibilidad}) \div \text{minutos del mes} \times 100$.

Igniten pone a disposición del Cliente Empresa, a su pedido, la medición del mes en curso y de los meses anteriores.

3.3 Qué queda excluido del cómputo

- El mantenimiento programado anunciado según la sección 5, hasta un máximo de 4 horas por mes calendario.
- La indisponibilidad de sistemas que opera el Cliente o de terceros que el Cliente conectó: su base de datos, su cuenta de Microsoft 365, su Google Workspace, su espacio de Slack, WhatsApp u otras fuentes y canales.
- El uso del servicio en contravención de los términos de servicio, o los cortes que el propio Cliente provoque o solicite.
- Las funciones identificadas como anticipadas o de prueba.
- Los casos de fuerza mayor.

3.4 Créditos de servicio

Si la disponibilidad de un mes queda por debajo del compromiso, el Cliente Empresa tiene derecho a un crédito sobre el abono mensual del plan de ese mes:

Disponibilidad mensual	Crédito
Menor que 99,5 % y mayor o igual que 99,0 %	10 % del abono mensual
Menor que 99,0 % y mayor o igual que 95,0 %	25 % del abono mensual

Disponibilidad mensual	Crédito
Menor que 95,0 %	50 % del abono mensual

- El Cliente solicita el crédito por correo a security@igniten.io dentro de los 30 días corridos posteriores al cierre del mes afectado.
- El crédito se aplica en la factura siguiente. No es canjeable por dinero, salvo que el contrato termine sin facturas pendientes, en cuyo caso se reintegra.
- La suma de créditos de un mes no supera el 50 % del abono mensual de ese mes.
- Si la disponibilidad queda por debajo del 95,0 % durante dos meses consecutivos, el Cliente puede terminar el contrato sin penalidad, con la devolución de sus datos según la sección 7.

4. Soporte

4.1 Canales y horario

El soporte se solicita por correo a security@igniten.io o desde el panel. El horario hábil es de lunes a viernes, de 9 a 18 h, hora de Buenos Aires, excepto feriados nacionales de la República Argentina.

El plan Empresa incluye, además, una guardia permanente: una persona de turno, alcanzable todos los días a toda hora, para incidentes de severidad 1.

4.2 Severidades y plazos de primera respuesta

El compromiso es sobre la primera respuesta de una persona, no sobre la resolución: el plazo de resolución depende de la causa, y se informa en esa primera respuesta junto con el diagnóstico inicial. Después, Igniten informa el avance a intervalos regulares hasta cerrar el caso.

Severidad	Qué es	Inicio y Equipo	Empresa
1 · Crítica	Servicio no disponible, o incidente de seguridad que afecta o puede afectar datos del Cliente	4 horas hábiles	1 hora, todos los días a toda hora
2 · Alta	Una función principal no funciona o está gravemente degradada, sin alternativa razonable	1 día hábil	4 horas hábiles
3 · Normal	Falla menor, falla con alternativa disponible, consultas y pedidos	2 días hábiles	1 día hábil

Un incidente de seguridad que afecte datos del Cliente se trata siempre como severidad 1, en cualquier plan. Una filtración de datos entre organizaciones es siempre severidad 1, sin importar su volumen.

4.3 Aviso de incidentes de seguridad

Ante un incidente de seguridad que afecte datos personales del Cliente, Igniten lo notifica a los administradores de la organización sin demora indebida y a más tardar dentro de las 72 horas desde que toma conocimiento, con la información disponible en ese momento, y la completa a medida que avanza la investigación.

5. Mantenimiento

- Las actualizaciones habituales se despliegan de forma progresiva y no requieren interrumpir el servicio.
- Cuando un mantenimiento programado requiere interrumpir o degradar el servicio, Igniten lo avisa con al menos **5 días hábiles** de anticipación, por correo a los administradores de cada organización y en el panel. El aviso indica la fecha, la hora de inicio, la duración estimada y el efecto esperado.
- Igniten programa esos mantenimientos, en lo posible, fuera del horario hábil.
- Un mantenimiento urgente por motivos de seguridad puede hacerse con menos anticipación; en ese caso Igniten avisa con la mayor anticipación posible y explica el motivo. Ese tiempo no se excluye del cómputo de disponibilidad.

6. Respaldos y restauración

6.1 Respaldos

- La base de datos es gestionada, con réplica sincrónica en una segunda zona de disponibilidad.
- Los respaldos son automáticos y permiten recuperar la base a cualquier punto en el tiempo dentro de la ventana de retención.
- Los respaldos se conservan **14 días**.
- Los respaldos están cifrados con una clave de titularidad de Igniten. Además, el contenido de cada organización está cifrado dentro del respaldo con la clave maestra propia de esa organización, mediante cifrado autenticado en la capa de aplicación.

6.2 Restauración por organización

Igniten puede restaurar los datos de una única organización a partir de un respaldo completo, sin tocar los datos de ninguna otra. Este procedimiento se ensaya de forma periódica, y cada ensayo queda documentado. Un procedimiento de recuperación que nunca se ejecutó no es un procedimiento.

A pedido del Cliente, Igniten restaura los datos de su organización a un punto dentro de la ventana de retención.

7. Terminación del servicio y datos

7.1 Exportación

Antes de la baja, y hasta 30 días corridos después de la terminación, el Cliente puede exportar todos sus datos en un formato legible y exportable, desde el panel o a pedido.

7.2 Baja: dos mecanismos, dos plazos

Al darse de baja, Igniten corta la ingesta y revoca sus credenciales contra cada proveedor del Cliente. Después:

- **El contenido se vuelve indescifrable de inmediato**, porque se destruye la clave maestra de la organización. Alcanza a todos los respaldos sin necesidad de reescribirlos: sin la clave, el contenido no puede leerse.
- **Los metadatos estructurales y los vectores de búsqueda se eliminan por procedimiento**. Títulos, nombres de archivo, fechas y vectores no están cifrados porque la búsqueda los necesita. Se borran de los sistemas activos de inmediato, y terminan de desaparecer cuando vence la última ventana de respaldo que los contenía: 14 días.

Igniten entrega una constancia que indica los dos mecanismos con su fecha.

7.3 Retención durante el contrato

- El texto de las conversaciones con los modelos vence a los 30 días.
- Los datos de consumo (cantidades y costos) se conservan mientras dure el contrato, porque son la base de la facturación.
- El resto del contenido se conserva mientras dure el contrato, con la profundidad de histórico contratada.

8. Lo que depende de terceros

El servicio se apoya en proveedores externos, nombrados en la lista de sub-procesadores. La indisponibilidad de Microsoft, Google, Slack, Meta, de los proveedores de modelos o de la nube no está bajo el control de Igniten.

Lo que sí está bajo el control de Igniten, y se compromete:

- ante la caída de un proveedor de modelos, el servicio continúa con otro proveedor habilitado (sección 2.2);
- ante la caída de una fuente del Cliente, la respuesta se degrada de forma honesta en lugar de inventar (sección 2.1).

No hay alternativa de proveedor para un canal ni para una fuente: si Slack no está disponible, el mensaje no puede salir por Slack.

9. Cambios en estos compromisos

Igniten avisa cualquier cambio en estos compromisos con al menos 30 días corridos de anticipación, por correo a los administradores de cada organización. Un cambio no reduce los compromisos de un contrato vigente antes de su renovación.

Contacto para soporte, seguridad, privacidad y avisos: security@igniten.io · Prestador: Igniten, sociedad de responsabilidad limitada (LLC) constituida en el Estado de Wyoming, Estados Unidos de América («Igniten»).