

Este documento define formalmente el alcance comercial, los límites técnicos y las condiciones generales de prestación del servicio para la plataforma SaaS Aurora Connect en sus tres modalidades de suscripción (Starter, Growth, Business). Este anexo constituye la letra menuda obligatoria para el acuerdo de servicio (Service Agreement), diseñado para el entendimiento transparente de las partes y la protección operativa de la infraestructura.

1. Descripción Detallada de los Planes de Suscripción

1.1 Plan Starter (19.99 USD/mes o 179.91 USD/año)

Diseñado para profesionales independientes y pequeños negocios locales que requieren automatizar su primer canal de atención con IA sin complicaciones.

- Chatbots con IA: Máximo 1 bot independiente configurado.
- Canales de Conexión: 1 canal de conexión activo de WhatsApp (vía emulación Web-QR).
- Agentes Humanos: 1 operador humano habilitado para soporte en vivo y toma de control manual.
- Volumen de Mensajes: Hasta 2,000 mensajes mensuales (acumulados entre entrantes y salientes).
- Base de Conocimiento (RAG): 1 documento o enlace (URL) de entrenamiento. Tamaño máximo por documento: 10 MB.
- Almacenamiento total: 500 MB de almacenamiento persistente en disco para archivos e historial.
- Crédito mensual de IA: 3,000,000 de tokens mensuales incluidos (aprox. 2,000 consultas).
- CRM y Contactos: Gestión e historial para hasta 500 contactos únicos en base de datos.
- Soporte: Soporte técnico estándar vía correo electrónico. Tiempo máximo de respuesta: 48 horas hábiles.

1.2 Plan Growth (49.99 USD/mes o 449.91 USD/año)

Diseñado para empresas medianas en crecimiento que requieren consolidar su canal de WhatsApp, tener más agentes humanos y realizar campañas masivas ocasionales.

- Chatbots con IA: Hasta 5 chatbots independientes con diferentes personalidades o propósitos.
- Canales de Conexión: Hasta 3 canales activos simultáneamente (WhatsApp, Telegram, Instagram o TikTok).
- Agentes Humanos: Hasta 5 operadores humanos concurrentes en la consola de Live Chat.
- Volumen de Mensajes: Hasta 20,000 mensajes mensuales en total.
- Base de Conocimiento (RAG): Hasta 3 documentos o enlaces (URLs) de entrenamiento de 10 MB cada uno.
- Almacenamiento total: 2 GB (2,000 MB) de almacenamiento en disco.
- Crédito mensual de IA: 30,000,000 de tokens mensuales incluidos (aprox. 20,000 consultas).
- CRM y Contactos: Gestión e historial para hasta 5,000 contactos únicos.
- Funcionalidades Especiales: Acceso a la Consola de Chat en Vivo (Live Chat), Módulo de Campañas de Difusión Masiva (Broadcast) e Informes y Analíticas básicas.
- Soporte: Soporte prioritario vía correo electrónico y chat de plataforma. Tiempo máximo de respuesta: 24 horas hábiles.

1.3 Plan Business (149.99 USD/mes o 1,349.91 USD/año)

Diseñado para empresas y corporativos que requieren integraciones personalizadas con sus sistemas externos (CRM/ERP), alta capacidad de mensajería, campañas avanzadas y soporte dedicado.

- Chatbots con IA: Hasta 15 chatbots independientes.
- Canales de Conexión: Hasta 10 canales activos simultáneamente (WhatsApp, Telegram, Instagram o TikTok).
- Agentes Humanos: Hasta 20 operadores humanos concurrentes.
- Volumen de Mensajes: Hasta 100,000 mensajes mensuales.
- Base de Conocimiento (RAG): Hasta 5 documentos o enlaces (URLs) de entrenamiento de 10 MB cada uno.
- Almacenamiento total: 10 GB (10,000 MB) de almacenamiento en disco.
- Crédito mensual de IA: 150,000,000 de tokens mensuales incluidos (aprox. 100,000 consultas).
- CRM y Contactos: Gestión de hasta 25,000 contactos únicos.
- Funcionalidades Especiales: Acceso completo a APIs y Webhooks de integración, exportación de reportes detallados en formato CSV/XLSX, y módulo de difusión con segmentación inteligente avanzada.
- Soporte: Soporte VIP dedicado con gestor de cuenta asignado, atención telefónica y tiempo de respuesta máximo de 4 horas hábiles para fallos críticos.

2. Tabla Comparativa de Límites Técnicos y Comerciales

Característica	Starter	Growth	Business
Precio Mensual	19.99 USD	49.99 USD	149.99 USD
Precio Anual (2m desc)	179.91 USD	449.91 USD	1,349.91 USD
Chatbots de IA	1	5	15
Canales de Conexión	1 (WhatsApp QR)	Hasta 3 (WhatsApp/Telegram/Instagram/TikTok)	Hasta 10 (WhatsApp/Telegram/Instagram/TikTok)
Operadores Humanos	1	5	20
Mensajes / Mes	2,000	20,000	100,000
Documentos RAG	1 Doc (máx 10MB)	3 Docs (máx 10MB c/u)	5 Docs (máx 10MB c/u)
Almacenamiento	500 MB	2 GB	10 GB
Tokens IA / Mes	3,000,000 (aprox. 2,000 consultas)	30,000,000 (aprox. 20,000 consultas)	150,000,000 (aprox. 100,000 consultas)
Contactos CRM	500	5,000	25,000
Live Chat Consola	No disponible	Incluido	Incluido
Campañas de Difusión	No disponible	Básica (Masiva)	Avanzada (Segmentada)
API & Webhooks	No disponible	No disponible	Acceso Completo
SLA y Soporte	Correo (48h hábiles)	Correo y Chat (24h)	VIP Gestor Dedicado (4h)

3. Condiciones Generales del Servicio (La Letra Menuda)

3.1 Naturaleza y Estabilidad de las Conexiones de Canal

La plataforma permite conectar cuentas de WhatsApp del propio cliente mediante tecnología de emulación Web-QR. El cliente acepta y comprende que:

1. No es una API oficial de Meta. La estabilidad depende de que el dispositivo móvil del cliente esté encendido, conectado a Internet y con la sesión web activa.
2. Riesgo de Suspensión: Aurora Connect no se hace responsable bajo ninguna circunstancia de la suspensión o bloqueo temporal o definitivo que Meta aplique a los números telefónicos del cliente como consecuencia de actividades calificadas como spam, malas prácticas comerciales, denuncias de usuarios finales o el uso no autorizado de automatizaciones.
3. Actualizaciones de Meta: Eventuales actualizaciones en la plataforma de WhatsApp Web por parte de Meta pueden causar caídas de conexión temporales. Aurora Connect responderá con parches de actualización a la mayor brevedad posible, pero dichos eventos están excluidos del cálculo del tiempo de actividad garantizado (Uptime).

3.2 Política de Uso y Consumo de Tokens de IA

El procesamiento semántico de los chatbots requiere del consumo de tokens provistos por modelos de IA (ej. Mistral Small). Se establecen las siguientes reglas:

- Un mensaje promedio de chat consume entre 500 y 2,500 tokens, dependiendo de la cantidad de texto ingresado por el usuario, el tamaño de las directrices del bot (System Prompt) y la información recuperada de los documentos de conocimiento cargados (arquitectura RAG).
- Si el tenant alcanza el 100% de los tokens incluidos en su plan mensual antes del cierre del ciclo, la IA suspenderá automáticamente sus respuestas. El chatbot responderá temporalmente derivando la llamada a un agente humano en espera o mediante un mensaje estándar configurable.
- Ampliación de Recursos: Si el cliente alcanza el 100% de la cuota de tokens mensual de su plan, podrá realizar una migración de plan (upgrade) en cualquier momento desde su panel de administración para incrementar su capacidad de forma inmediata.

3.3 Facturación, Reintentos de Cobro y Suspensión de Servicio

Las condiciones de pago y suspensión por impago se rigen estrictamente bajo los siguientes parámetros:

1. Ciclo Prepago: El servicio se cobra por adelantado mensualmente o anualmente de manera recurrente a través de la pasarela de pagos integrada (Stripe).
2. Descuento Anual: La modalidad de pago anual aplica un descuento automático del 17% (equivalente a 2 meses gratis de servicio).
3. Proceso en Mora: En caso de que el cobro automático falle, el sistema ejecutará tres (3) intentos adicionales de cobro durante un período máximo de siete (7) días calendario, notificando inmediatamente al correo registrado.
4. Suspensión y Retención de Datos: Si al cabo de los 7 días de mora no se registra el pago exitoso, la cuenta del cliente se suspenderá automáticamente, bloqueando el acceso a paneles y la actividad de los chatbots. Para garantizar la eficiencia de almacenamiento de la plataforma, si una cuenta permanece suspendida por más de 30 días continuos, Aurora Connect se reserva el derecho de

eliminar de forma definitiva el espacio de base de conocimiento (documentos vectorizados), bases de datos de leads e historial de conversaciones del tenant.

3.4 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y Soporte Técnico

Aurora Connect garantiza un tiempo de actividad (Uptime) mensual del 99.5% para el panel de administración, el widget web y la disponibilidad de los endpoints de la API.

- **Exclusiones:** Se excluyen del SLA las interrupciones debidas a mantenimientos programados (notificados con 24 horas de antelación y realizados entre las 11:00 PM y 4:00 AM hora local), fallos en las redes telefónicas de los operadores, fallas directas en las APIs de proveedores de IA externos (Mistral AI) o el bloqueo de cuentas de WhatsApp por Meta.
- **Compensación por Caídas de Servicio:** Si el Uptime mensual verificado es inferior al 99.5%, el cliente podrá reclamar un crédito de servicio aplicable a su próxima factura de renovación. Dicho crédito será equivalente al 10% del cobro mensual por cada 1% de caída de disponibilidad por debajo del límite garantizado, hasta un máximo acumulado del 50% de la tarifa del plan.
- **Escalamiento de Soporte técnico según el canal asignado por plan:**
 1. **Starter:** Correo electrónico (info@auroratechnology.com.co). Tiempo de respuesta de hasta 48 horas hábiles.
 2. **Growth:** Correo electrónico prioritario y chat en la consola de administración. Tiempo de respuesta de hasta 24 horas hábiles.
 3. **Business:** Correo VIP, chat dedicado en plataforma / canal de comunicación directa e inmediata con un gestor de cuenta asignado. Tiempo de respuesta técnica prioritario de hasta 4 horas hábiles para incidencias de prioridad alta/crítica.

3.5 Privacidad y Propiedad del Conocimiento del Cliente

Todos los datos personales de los usuarios finales que interactúen con el bot, los historiales de conversaciones y los documentos (PDF, DOCX, TXT) cargados para entrenar la IA son propiedad exclusiva y confidencial del cliente contratante. Aurora Connect no almacena credenciales bancarias ni de tarjetas de crédito directamente en sus servidores, ni utilizará de manera alguna la información de conocimiento del cliente para entrenar modelos de IA compartidos o con propósitos comerciales ajenos al servicio.
