

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO  
SERVICE LEGAL AGREEMENT  
SOFTWARE COMO SERVICIO (Software As A Service – SaaS) – Dibanka 1.0  
Última actualización: 25 de julio de 2023**

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) enmarca las características que rigen el uso de la plataforma DiBanka 1.0 (En adelante, indistintamente, “La Plataforma”, el “Software”) y establece los términos y condiciones a los que DiBanka S.A.S. (En adelante, indistintamente, “DiBanka”, el “Contratista”, y/o el “Proveedor”) se compromete a cumplir dada su condición de prestador del servicio con el cliente (En adelante, indistintamente, el “Contratante”, el “Cliente”, el “Usuario”, el “afiliado”, “Operador de Libranza”, los “Operadores de Libranzas” y/o “Entidad Operadora”) y según lo acordado en el contrato principal.

El acuerdo de nivel de servicio o Service Level Agreement (SLA de sus siglas en inglés) permite a los gestores del proceso de soporte DiBanka (En adelante, indistintamente, “Soporte”, y/o el “Equipo de Soporte”) brindar condiciones controladas generales de la prestación del servicio y soporte técnico de la Plataforma; se trata del esquema de mesa de servicio y ayuda que permite resolver los problemas relacionados con los productos y servicios ofrecidos por DiBanka.

Dentro de los ANS se definen los tiempos y porcentajes de prestación de servicios de manera global, más no enunciativo para algún caso particular.

**1. Definiciones en orden alfabético.**

- 1.1. Actualización de datos (entidad-usuario administrador, afiliados y operadores): Actualizar datos ya existentes correspondiente a información básica del solicitante.
- 1.2. Afiliados ya registran enrolados en primer contacto: Es el proceso que se lleva a cabo a través de biometría para registrar a un usuario en plataforma y aparece una inconsistencia en el registro mencionando que ya se encuentra registrado, pero en la plataforma no existe ningún registro.
- 1.3. Bloqueos de seguridad DiBanka: Proceso derivado de la detección de inconsistencias en registros biométricos donde se escala a soporte TI bloqueo del afiliado, beneficiario o funcionario.
- 1.4. Bloqueo por descuento en cola: Es un estado en el cual se impide al operador o beneficiario realizar ciertas acciones a través de la

- plataforma DiBanka. Referente al descuento que dejó de operar a través de la nómina de un afiliado, o beneficiario, o funcionario, generado principalmente por ingreso de operaciones cuya prioridad es mayor y el cual deriva en una disminución de capacidad.
- 1.5. Bloqueo por operación no exitosa: Es el descuento que no logro ser incorporado en la nómina por disminución de capacidad debido a ingreso de descuentos priorizados, embargos, cambios en el valor de su asignación, fallecido o exclusión de la nómina y da como resultado un estado de no aplicada.
  - 1.6. Bloqueos / Desbloques por mora: Es un tipo de bloqueo que se materializa cuando la entidad operadora se encuentra en cartera, es decir cuando adeuda dinero a DiBanka y no ha pagado facturas emitidas a su nombre y se excedió el plazo para pago.
  - 1.7. Bloqueos / Desbloques por pagaduría: Es un bloqueo que solo se puede hacer cuando de forma oficial la pagaduría indica a DiBanka que la entidad operadora debe ser bloqueada. Las causales de bloqueo son diversas y potestativas de la pagaduría, por tanto, ante estos bloqueos la entidad operadora se debe contactar directamente con la pagaduría.
  - 1.8. Bloqueos / Desbloques por vinculación: Proceso donde el operador presenta a DiBanka documentos para la vinculación y donde se perfecciona firma de contrato de prestación de servicios entre DiBanka y el Operador.
  - 1.9. Bot: Programa informático que automatiza y da solución a requerimientos reiterativos por parte de los usuarios.
  - 1.10. Bug: Errores técnicos de programa que puede presentar la plataforma y/o los operadores y/o afiliados cuando presentan dificultades en los procesos (Libranzas erróneas, inconsistencias en capacidades, no permite ingresar descuentos etc.).
  - 1.11. Cambios de estados en la plataforma: Consiste en actualizar estados para cambio de condiciones, anulación de la solicitud de créditos y/o posibles inconsistencias (capacidad de endeudamiento, no subir soportes, demoras en liberación de descuentos, etc..).
  - 1.12. Código OTP: Por sus siglas en inglés (One Time Password), contraseña dinámica de un solo uso.
  - 1.13. Compras de cartera sin adjuntar soporte: Cartera marcada para compra por una entidad, pero sin adjuntar el soporte de pago.
  - 1.14. Consultas sobre cambio de estado en plataforma: Consiste en reversar estados para cambio de condiciones, anulación de la solicitud de créditos y/o posibles inconsistencias (capacidad de endeudamiento, no subir soportes, demoras en liberación de descuentos, etc..).

- 1.15. Consulta sobre novedades no exitosas (retiros-alta): Consultar las causales por las cuales un descuento no se incorpora en la nómina con el fin de comunicar si hubo afectación monetaria.
- 1.16. Continuidad de descuentos: Créditos que se siguen descontando a través de la nómina ante afiliados, beneficiarios o funcionarios de la Pagaduría y que continúan vigentes. (Art.7 Ley 1527 - 2012). "En los eventos en que el beneficiario cambie de empleador o entidad pagadora, tendrá la obligación de informar de dicha situación a las entidades operadoras con quienes tenga libranza, sin perjuicio de que la simple autorización de descuento suscrita por parte del beneficiario, faculte a las entidades operadoras para solicitar a cualquier empleador o entidad pagadora el giro correspondiente de los recursos a que tenga derecho, para la debida atención de las obligaciones adquiridas bajo la modalidad de libranza o descuento directo. En caso de que el beneficiario cambie de empleador o entidad pagadora, para efectos de determinar la prelación si se presentan varias libranzas, la fecha de recibo de la libranza será la de empleador o entidad pagadora original". DiBanka desarrollo una funcionalidad para dar cumplimiento a la ley.
- 1.17. Controles: Medidas utilizadas para proporcionar protección
- 1.18. Derechos de petición: Referente a la gestión de casos de naturaleza legal ejecutados acordes al canal o artefacto jurídico instaurados ante DiBanka por afiliados, operadores u otras áreas de la compañía.
- 1.19. Desbloqueo afiliado, beneficiario o funcionario por descuento en cola / operación no exitosa: Es cuando la entidad Operadora solicita y autoriza desbloquear una persona por medio de un formato establecido.
- 1.20. Enrolamiento: Es el proceso que se lleva a cabo a través de biometría para registrar a un usuario en plataforma.
- 1.21. Enrolamiento de menores de edad y personas con discapacidad: Es un proceso a través del cual se realiza la incorporación por archivo plano (previa autorización de la pagaduría) de las operaciones de este tipo de usuarios de la plataforma. Otorgamiento de créditos a menores de edad e interdictos.
- 1.22. Entidad operadora: Persona jurídica con código de descuento activo que realiza operaciones de libranza o descuento directo a la nómina de productos y servicios financieros o bienes y servicios de cualquier naturaleza.
- 1.23. Error registro biométrico: Es el proceso que se asigna a soporte TI cuando se presentan inconsistencias en la lectura facial y ya se ha validado que tanto el registro, como autenticaciones pasadas se encuentran bien.

- 1.24. Incidentes: Evento que interrumpe el desarrollo normal de un servicio.
- 1.25. Información del uso de la plataforma (Servicio al cliente): Acompañamiento a todo tipo de usuario de plataforma; asesoría acerca el correcto uso de funcionalidades, módulos y resolución a inquietudes respecto del alcance y buen uso de la plataforma.
- 1.26. ISP: Por sus siglas en inglés (Internet Service Provider), Proveedor de Servicios de Internet.
- 1.27. Liberación descuentos: Retiro de una cartera que fue comprada por otra entidad financiera.
- 1.28. No llega Código OTP: Es un reporte que se realiza al área de soporte TI cuando a los usuarios de la plataforma no le llegan los códigos OTP al celular, o al correo institucional para que esta área valide cuál es el motivo.
- 1.29. No registra el operador de libranza al gestionar crédito (sea para compras de cartera o modificar datos): Reporte que se realiza al área de operaciones para validar las causales de no visualización en plataforma de un operador por parte de afiliados, beneficiarios o funcionarios y en consecuencia la imposibilidad de ejecutar acciones con la entidad. La visualización de entidades operadoras para gestionar un crédito, depende de la solicitud realizada por un afiliado (monto, plazo) frente a la configuración que tiene un operador (monto máximo, plazo) para ser visualizado en la interfaz de operadores. Si la petición del requirente no se ajusta a la parametrización del operador, este no será visualizado.
- 1.30. No se puede firmar libranza: Reporte que se realiza a soporte TI cuando la plataforma no permite la firma de libranza y no carga correctamente la solicitud.
- 1.31. Olvido de contraseña: Es cuando el Operador o afiliado solicita credenciales de acceso, restaurar contraseña, enrolamiento, etc.
- 1.32. Operación en tránsito: Es cuando la solicitud de crédito está en proceso de realización.
- 1.33. Operación sin terminar en el período: Es la solicitud de crédito grabada en un periodo determinado y pasa al siguiente sin finalizar su proceso en plataforma.
- 1.34. Pagaduría: Persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que tiene a su cargo la obligación del pago del salario, cualquiera que sea la denominación de la remuneración, en razón de la ejecución de un trabajo o porque tiene a su cargo el pago de pensiones en calidad de administrador de fondos de cesantías y pensiones. De igual forma es la entidad que reúne la comunidad de Usuarios que accederán a los Servicios de la Plataforma.
- 1.35. Petición: Solicitud de servicio proveniente de un usuario.

- 1.36. Peticiones especiales: Referente a la gestión de casos de naturaleza legal ejecutados acordes al canal o artefacto jurídico instaurados ante DiBanka por afiliados, operadores u otras áreas de la compañía.
- 1.37. Quejas de afiliados, beneficiarios o funcionarios: Son todos los PQRS que se realizan ante DiBanka por inconformidades y demoras a sus solicitudes.
- 1.38. Quejas de operadores de libranza: Son todos los PQRS que realiza el operador ante la compañía.
- 1.39. Recuperación de cartera: Es el proceso con el que una entidad operadora solicita la reactivación de descuentos desplazados (ingreso de descuentos priorizados, embargos, etc.) aplica para descuentos en cola y operaciones no aplicadas. En plataforma existe un módulo que permite realizar la reactivación de descuentos desplazados (ingreso de descuentos priorizados, embargos, etc.) aplica para los estados descuentos en cola y operaciones no aplicadas.
- 1.40. Reporte altas o actualizaciones: Nuevos ingresos y cambios de condiciones de créditos vigentes.
- 1.41. Reporte bajas o retiros: Descuentos finalizados por cuota cero o pagos anticipados.
- 1.42. Scripts: Guion, comando ejecutable simple.
- 1.43. Solicitudes de cruce y/o devolución de saldos a favor: Cuando la entidad operadora paga valores superiores a los adeudados a DiBanka y por tanto se materializa un saldo a favor del operador; en estos escenarios según el análisis de cada caso se puede abonar a facturación futura o devolver recursos al operador.
- 1.44. Solicitud de envío de facturas y/o solicitud de estados de cuenta: Solicitud genérica hecha por el operador donde solicita a DiBanka se le reenvíen facturas emitidas por DiBanka en su representación gráfica y/o relación de todos los registros en cartera.
- 1.45. Solicitud estados de cuenta: Proceso donde los usuarios solicitan a través de plataforma DiBanka a las entidades operadoras, el documento oficial en el que se puede observar toda la información relacionada a los créditos, donde entre otras se observa saldo y la fecha de liquidación. Este proceso también se puede realizar directamente a las entidades operadoras acorde a los canales dispuestos por cada entidad.
- 1.46. Soporte de primer nivel: Entendido como contacto inicial entre los usuarios de la plataforma y DiBanka para efectos de soporte a solicitudes simples tramitadas generalmente por los equipos de Servicio al Cliente, Operaciones, Gestión Administrativa y Gestión Legal.

- 1.47. Soporte de segundo nivel: Derivación del primer nivel donde las consultas se escalan a niveles de asistencia técnica o el área resolutoria del requerimiento en función de su naturaleza.
- 1.48. Requerimiento judicial: Gestión realizada para la resolución a actos de comunicación de índole legal radicados ante DiBanka por afiliados, beneficiarios o funcionarios, entidades operadoras, pagadurías u otras áreas de la compañía.
- 1.49. Uso de plataforma (Operaciones): Acompañamiento y asesoría al usuario OPERADOR del uso de los diferentes módulos de la plataforma (Ingresos, procedimientos y consultas).
- 1.50. Usuario y Contraseña: Es cuando el operador o afiliado solicita credenciales de acceso, restaurar contraseña, enrolamiento, etcétera.
- 1.51. Validación descuentos desplazados de la nómina: Revisión detallada de los conceptos que derivan en descuentos que dejan de operar.

## 2. Duración.

La vigencia del presente acuerdo está sujeta a la actualización de los acuerdos de niveles de servicio generales y/o según lo descrito en los ANS complementarios en función de cada pagaduría, esto sin lugar a desmejoras en la prestación del servicio prestado.

## 3. Horarios y canales de atención.

- 3.1. Los horarios de disponibilidad de la aplicación son de 7x24 de acuerdo con las aperturas y cierres de la nómina establecidas en el cronograma de las Pagadurías. La disponibilidad es calculada sobre los horarios críticos, puesto que, en horas diferentes, DiBanka se reserva el derecho a hacer los mantenimientos y actualizaciones a la aplicación; sin embargo, de no existir ninguna tarea de mantenimiento o actualización, el software estará disponible para su uso.
- 3.2. DiBanka ofrecerá servicios de soporte telefónico para la atención de preguntas de los Usuarios Finales. Dicho Servicio se presta sin costo conservando la libre competencia y el derecho a la igualdad. DiBanka podrá ofrecer interacciones personalizadas con el fin de prestar un mejor servicio y calidad en pro de los Usuarios. La Plataforma prestara en igualdad de condiciones y oportunidades de mejora opciones de valor agregado siempre en conformidad de la ley y permisos de la Pagaduría.
- 3.3. La mesa de servicio y ayuda se encuentra disponible de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 17:00 p.m.; donde el alcance del soporte brindado

- estará sujeto a las operaciones y apertura de la plataforma según el cronograma de la Pagaduría.
- 3.4. La Mesa de Servicio y Ayuda no presta soporte los sábados, domingos, festivos, veinticuatro (24) y treinta y uno (31) de diciembre.
  - 3.5. Los horarios de atención personalizada son de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 17:00 p.m.; este tipo de atención no implica que los usuarios no puedan acceder a los otros canales de atención oficiales dispuestos por DiBanka.
  - 3.6. Los horarios y fechas están regidos según calendario aplicable para Colombia.
  - 3.7. Canales de atención para afiliados, beneficiarios o funcionarios
    - 3.7.1. DiBanka podrá ofrecer servicios de soporte presencial de forma discrecional sin que esto implique una obligación por parte de DiBanka, entendiéndose que DiBanka cuenta con diversos canales de contacto.
    - 3.7.2. Telefónicos: 601 219 30 96
    - 3.7.3. Correo electrónico: [soporte@dibanka.co](mailto:soporte@dibanka.co)
    - 3.7.4. Servicios Web: Bots, formularios web, videollamadas, WhatsApp y/o cualquier otro mecanismo disponible en los sitios oficiales dispuestos por DiBanka.
  - 3.8. Canales de atención para entidades operadoras
    - 3.8.1. DiBanka podrá ofrecer servicios de soporte presencial, única y exclusivamente, en la ciudad de Bogotá de forma discrecional luego de agotados los medios tecnológicos virtuales; por fuera de la ciudad de Bogotá D.C. se convendrán los costos de viajes, desplazamientos, alimentación y hospedajes según localización de la entidad operadora y según las condiciones de la propuesta comercial aceptada por dicha entidad.
    - 3.8.2. Telefónicos: 601 219 30 96
    - 3.8.3. Correo electrónico: [soporte@dibanka.co](mailto:soporte@dibanka.co)
    - 3.8.4. Servicios Web: Servicios Web: Bots, formularios web, videollamadas, WhatsApp y/o cualquier otro mecanismo disponible en los sitios oficiales dispuestos por DiBanka.
  - 3.9. Callbacks: DiBanka podrá establecer comunicación con los usuarios a través de los medios a su disposición sin que esto se limite a los canales de atención disponibles y acorde a los datos de contacto suministrados por las pagadurías y/o acorde al medio oficial por donde se recibió la solicitud.

#### 4. Alcance y limitaciones del servicio.

- 4.1. Incidencias incluidas: Se dará soporte a todo tipo de incidencias de tipo funcional u operativo dentro de la plataforma; de tal modo que la Mesa de Servicio y Ayuda pueda proveer en los horarios y fechas establecidas, todo tipo de soluciones sea cual fuese la vía de solicitud; acciones de soporte enmarcadas en los manuales de operación para cada usuario y su respectivo rol. Todas las incidencias que se atiendan en Mesa de Servicio y Ayuda serán registradas para su trazabilidad y posterior alimentación a la base de datos de conocimiento de la plataforma.
- 4.2. Incidencias fuera del alcance de soporte técnico:
  - 4.2.1. De preparación o de desplazamiento de copias de archivos en el servidor o en un equipo local.
  - 4.2.2. Diagnóstico de software de terceros instalado en el servidor de un Contratante o en un equipo local.
  - 4.2.3. Diagnostico o pruebas de tensión en el servidor del contratante.
  - 4.2.4. Revisión de algún código a los algoritmos de los componentes o módulos.
  - 4.2.5. Errores o fallas en el tiempo de ejecución o de operación de los sistemas operativos.
  - 4.2.6. Asistencia en la solución y corrección de los problemas relacionados con el fallo del sistema o del proveedor de servicios de internet (ISP).
  - 4.2.7. Instalación de software de terceros de detección de errores y eliminación.
  - 4.2.8. Errores en la base de datos (Sólo se podrán aportar instrucciones o recomendaciones generales).
  - 4.2.9. Reconfiguración de tareas programadas de tiempos en los procesos de DiBanka o cambios en la máquina que no correspondan a fallas funcionales de la plataforma.
  - 4.2.10. Cuando en el diagnostico de cualquier reporte de incidente, si la persona encargada del caso en Mesa de Ayuda y Servicio detecta que el origen de este obedece a causas externas a los servicios soportados en este ANS o a eventos fuera del alcance detallado, no será competencia de DiBanka y en ningún caso se prestará algún servicio de parte del equipo de soporte.
- 4.3. Procesos de desarrollo: Se entenderán como problemas en el ámbito de apoyo técnico aquellos errores o fallos en el código de programación del producto dentro de la vigencia de la garantía (según acuerdo comercial).
- 4.4. Incidencias fuera del alcance de asistencia técnica:
  - 4.4.1. Consulta sobre los principios generales de la programación.



- 4.4.2. Implementaciones personalizadas, definidas por la operaciones lógicas y algoritmos particulares del contratante.
- 4.4.3. El diagnostico de cualquier código de software de terceros o cualquiera de sus componentes.
- 4.4.4. Desarrollo de componentes personalizados, módulos de software o scripts.
- 4.4.5. Modificación del código de los módulos del sistema existente o componentes para adaptarlos a tareas específicas (a menos que dichas modificaciones estén, de alguna manera relacionadas con las correcciones de errores esenciales del software).
- 4.4.6. Desarrollo de scripts personalizados para la integración con otros sistemas.
- 4.5. Procesos de consultoría: Los procesos de consultoría realizados por DiBanka, como construcción y parametrización de reportes personalizados no se encuentran bajo la cobertura de este ANS debido a la imposibilidad de DiBanka de controlar los cambios realizados a dichos reportes o informes por parte del usuario.

## 5. Controles.

- 5.1. Controles administrativos:
  - 5.1.1. Los usuarios de la plataforma gestionarán su proceso de vinculación y/o enrolamiento acorde a los requerimientos de seguridad y administrativos aplicables para cada rol.
  - 5.1.2. DiBanka notificará a los afiliados su preconfiguración en plataforma, dicha acción derivada de la información suministrada por la pagaduría; sin embargo, los afiliados podrán decidir darse de alta en plataforma y será decisión autónoma de la persona activarse y completar los protocolos de seguridad y validación de identidad.
  - 5.1.3. DiBanka facilitará a los usuarios, documentación de apoyo, videos instructivos y otras ayudas en línea a través de la Plataforma. Adicionalmente, DiBanka ofrecerá orientación gratuita, virtual o en línea, acerca de la utilización del Software, así como también otros medios que no tendrán un costo adicional para el Usuario. DiBanka ofrece a los Usuarios soporte personalizado vía Chat o correo electrónico, de manera ilimitada.
  - 5.1.4. Es responsabilidad de DiBanka publicar en sitio oficial de la compañía los ANS cada vez que estos hayan sido sujetos de cambios en su contenido y/o alcance. Esta acción se

entenderá como notificación al usuario dado que es responsabilidad de los usuarios de la plataforma consultar y/o acceder a la información publicada en los sitios web oficiales de la compañía.

5.2. Controles técnicos:

- 5.2.1. La plataforma y sus controles de seguridad para cuentas de afiliados, beneficiarios o funcionarios, operadores y pagadurías utiliza mecanismos de autenticación de usuario y contraseña.
- 5.2.2. Las claves son administradas directamente por cada usuario, en consecuencia, se pueden hacer cambios de contraseña directamente en plataforma.
- 5.2.3. La preconfiguración de afiliados, beneficiarios o funcionarios se reporta vía correo electrónico al correo electrónico suministrado por la pagaduría.
- 5.2.4. La preconfiguración de entidades operadoras se reporta formalmente ante cada entidad a través de acta de entrega.
- 5.2.5. La preconfiguración de pagadurías se reporta formalmente ante la entidad a través de acta de entrega.
- 5.2.6. Para afiliados, beneficiarios o funcionarios el código OTP será entendido como segundo factor de autenticación.
- 5.2.7. Para afiliados, beneficiarios o funcionarios la autenticación biométrica será entendida como tercer factor de autenticación.
- 5.2.8. Para entidades operadoras el código OTP será entendido como segundo factor de autenticación.
- 5.2.9. La plataforma al cuarto intento de acceso bloquea automáticamente el ingreso; el desbloqueo es autogestionado a través de la opción disponible en plataforma.
- 5.2.10. Ante intentos de suplantación o fraude la plataforma bloquea automáticamente al usuario como medida preventiva.
- 5.2.11. Los desbloques ante intentos de suplantación o fraude solo surtirán efecto ante veredictos impartidos por los comités de seguridad, comités conformados por funcionarios delegados de las pagadurías y funcionarios de Servicio al Cliente y TI delegados por DiBanka.
- 5.2.12. La pagaduría podrá bloquear tanto a entidades operadoras como afiliados, beneficiarios o funcionarios de forma unilateral y acorde a argumentos propios de la pagaduría; en consecuencia, DiBanka no es responsable de bloqueos realizados por la pagaduría.

**6. Plazos de recuperación del servicio.**

- 6.1. Los plazos de recuperación del servicio para efectos del presente acuerdo solo aplican a la disponibilidad de la plataforma y uso o tránsito de los canales de comunicación y están sujetos a eventos ajenos externos de gran magnitud como catástrofes naturales o fallas de subsistemas a nivel mundial.
- 6.2. El mantenimiento planeado es una rutina ejecutada por DiBanka para dar soporte y actualizar la Plataforma. Estos son informados con anticipación a los usuarios y ejecutados dentro en horarios preacordados, de cara al buen desempeño de las funciones de la pagaduría.
- 6.3. Los mantenimientos no planeados son aquellos desplegados por DiBanka, cada vez que lo estime y con la frecuencia necesaria. En la medida de lo posible, procurará avisar con antelación a los usuarios y con la mayor anticipación permitida por la situación, sobre estos mantenimientos, los cuales podrán ocurrir sin limitaciones de horario debido a los inconvenientes que pretenda resolver, de manera imprevista y en algunos casos no informada. No obstante, DiBanka garantizará un mecanismo alternativo para continuar prestando el servicio.

## 7. Indicadores.

- 7.1. Porcentaje de disponibilidad de la plataforma: Indicador porcentual que refleja el grado de disponibilidad de la plataforma.
  - 7.1.1. Total, horas del mes: Para efectos del indicador y la interacción del usuario con la aplicación se entiende como horas del mes los períodos de tiempo donde la plataforma está abierta, es decir, no contempla los períodos de tiempo donde no hay disponibilidad del servicio esto por disposición de la pagaduría o efectos propios de la operación.
  - 7.1.2. Tiempo no disponible: Para efectos del indicador se contemplan como los períodos de tiempo donde la plataforma no está disponible a pesar de la presunción de que esta se encuentra abierta.
  - 7.1.3. Particularidades: Las expuestas en el numeral “6. Plazos de recuperación del servicio”.

$$\text{Porcentaje de disponibilidad de la plataforma} = \left( \frac{\text{Total horas del mes} - \text{Tiempo no Disponible}}{\text{Total horas del mes}} \right) * 100$$

## 8. Gestión de peticiones e incidentes.

DiBanka cuenta con un plan de respuesta ante peticiones e incidentes; plan ejecutado a través de cinco (5) etapas: Identificación, clasificación, Priorización, respuesta, cierre.

Los casos reportados al departamento de soporte, hecho a través de los canales oficiales de comunicación se registrarán en su totalidad agotando las etapas dispuestas para su tratamiento (identificación, clasificación, priorización, respuesta y cierre); estos registros se realizarán en un software de registros & tracking interno. El software genera un número de ticket sobre el cual se reportarán los detalles de seguimiento y cuyo número identificador será enviado al correo electrónico registrado.

DiBanka a través de su personal delegado para la atención de casos y en función de la naturaleza del tipo de soporte requerido es responsable de informar al usuario acerca de las condiciones del servicio; especialmente aquellas relacionadas con eventos que puedan generar no incorporación de operaciones a Entidades Operadoras, cambios sustanciales en los tiempos de respuesta para procesos de plataforma, seguimiento a derechos de petición y/o cualquier otro caso fuera de los estándares previstos.

Es responsabilidad de la Entidad Operadora, Pagaduría, Afiliados, beneficiarios o funcionarios, y usuarios en general reportar los casos a DiBanka a través de los canales de comunicación oficiales, actualizar oportunamente ante la instancia correspondiente datos personales y/o de contacto y demás información necesaria para garantizar la atención y comunicación efectiva.

## 9. Matriz de prioridades.

En función de la clasificación y medición de las peticiones e incidentes incluidos en la oferta de servicio de la plataforma tecnológica DiBanka, se establece matriz de prioridades orientada al cumplimiento de obligaciones con pagadurías, operadores y usuarios en términos de resolución y tiempos de atención a requerimientos asociados de la operación.

Escala		IMPACTO			
		Baja (o)	Media (o)	Alta (o)	Muy alta (o)
		1	2	3	4
URGENCIA	Muy alta (o)	4	8	12	16
	Alta (o)	3	6	9	12
	Media (o)	2	4	6	8
	Baja (o)	1	2	3	4

PRIORIDAD

10. Definiciones escalas de prioridad.

Escala	Criticidad	Urgencia	Impacto	Prioridad (Impacto x Urgencia)	Riesgo
Muy Alta (o):	Elemento muy crítico para el desarrollo del negocio.	Grado de afectación que genera bloqueo crítico a la operación de todo el negocio y afecta a todos los interesados.	Son las consecuencias que resultan de presentarse un riesgo y donde su grado de afectación se extiende a todo el negocio.	Es la combinación abstracta entre las diferentes escalas de urgencia e impacto; a partir de los resultados de dicha combinación se deben cumplir con la aplicación de tres elementos:	Requiere atención urgente e implementación de medidas preventivas. La materialización del riesgo puede afectar el negocio.
Alta (o):	Elemento identificado que tiene cierta criticidad para el desarrollo del negocio.	Grado de afectación que genera retraso crítico a la operación de la empresa y/o clientes o aliados.	Son las consecuencias que resultan de presentarse un riesgo y donde su grado de afectación se extiende a áreas de la empresa y/o clientes o aliados.	1. Poder determinar un orden de resolución a los eventos presentados.	Se debe controlar y monitorear de forma continua las actividades, causas y/o efectos que intervienen en el proceso.
Media (o):	Elemento no crítico para el negocio pero que requiere atención.	Grado de afectación que genera retraso moderado a la operación de un grupo determinado de población.	Son las consecuencias que resultan de presentarse un riesgo y donde su grado de afectación se extiende a un grupo determinado de población.	2. Definir y monitorear los objetivos del servicio que la empresa presta.	Requiere introducir medidas preventivas para evitar el incremento de nivel de riesgo.
Baja (o):	Elemento no crítico para el negocio pero que se debe atender dentro de los tiempos definidos en los ANS.	Grado de afectación que genera inconformidad a personas naturales o jurídicas específicas.	Son las consecuencias que resultan de presentarse un riesgo y donde su grado de afectación se extiende a determinados individuos.	3. Monitorear, detectar y adoptar medidas ante eventos total o potencialmente críticos.	Se debe monitorear el riesgo antes de introducir medidas preventivas.

11. Garantías del servicio para proceso de soporte de PRIMER nivel.

- 11.1. Las peticiones detalladas indicadas en la siguiente son determinadas en función de los datos históricos extraídos de la gestión de mesa de servicio.
- 11.2. Los tiempos de los ANS descritos continuación se complementan con el anexo acordado con cada pagaduría.
- 11.3. La tabla descrita a continuación opera para soporte de primer nivel, sin desconocer el escalamiento a equipo de soportes de segundo nivel y/o soporte requerido por otras áreas de DiBanka e inclusive entidades operadoras.
- 11.4. Las horas de los ANS operan enmarcadas en los días de atención habilitados y horarios de atención descritos en el numeral tres (3) del presente documento.
- 11.5. Escalamiento o soporte de segundo nivel o subsiguientes son de conocimiento interino de DiBanka.
- 11.6. Ante mediciones de la gestión de cada una de las peticiones detalladas, los ANS son susceptibles de ajuste o cambio en función de

variaciones representativas, en todo caso se entenderá que el presente documento se versionará en función de los cambios y se socializará a las partes interesadas.

Petición Detallada	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	ANS (horas)	Observación	Escalamiento	Tipología	Prioridad
Recuperación de cartera	Validar	Recuperación	Cartera Operador	8	-	-	Petición	Alta
Cesión de cartera	Validar	Cesión Cartera	Operador	16	ANS sujeto a tiempo de reporte por parte de la pagaduría	-	Petición	Alta
Continuidad de descuentos	Validar	Continuidad de descuento	Operador	8	-	S	Petición Incidente	Muy Alta
Liberación descuentos	Validar	Liberación Descuentos	Operador	72	ANS sujeto a trámite en la entidad operadora	S	Petición	Alta
Compras de cartera sin adjuntar soporte	Validar	Liberación Descuentos	Operador	72	ANS sujeto a trámite en la entidad operadora	-	Petición	Alta
Reporte Bajas o Retiros	Generar	Reporte	Bajas o Retiros	16	ANS sujeto a cronogramas de aperturas y cierres	S	Petición	Alta
Reporte Altas o Actualizaciones	Generar	Reporte	Altas o Actualizaciones	16	ANS sujeto a cronogramas de aperturas y cierres	-	Petición	Alta
Reporte mensual nómina usuarios, afiliados, beneficiarios, funcionarios.	Generar	Reporte	FUN y PEN	8	ANS sujeto a cronogramas de aperturas y cierres	-	Petición	Alta
Consulta sobre novedades no Exitosas (Retiros- Alta)	Validar	Inconsistencias	Descuento Afiliado	8	-	-	Petición	Alta
Validación Descuentos desplazados de la nómina	Validar	Inconsistencias	Descuento Operador	8	-	-	Petición	Alta
Actualización de datos entidad-usuario administrador - afiliados y operadores	Actualizar	Datos	Plataforma	24	ANS sujeto a tiempo de la pagaduría	S	Petición	Media
Consultas sobre cambio de estado en plataforma	Asesorar	Usuario	Información Crédito	16	-	S	Petición	Media
Bloqueo por descuento en cola / operación no exitosa	Validar	Bloqueo	Descuento en Cola	8	-	-	Petición	Alta
			Operación no exitosa					Alta

Desbloqueo afiliado por descuento en cola / operación no exitosa	Desbloquear	Cuenta	Descuento en cola	16	ANS sujeto a trámite en la entidad operadora	-	Petición	Alta
			Operación no aplicada					Alta
Operación sin terminar en el período	Validar	Estado	Operación	16	-	S	Petición Incidente	Muy Alta
Uso de plataforma	Asesorar	Operador	Uso de Plataforma	8	-	-	Petición	Media
Usuario y Contraseña	Asesorar	Usuario	Plataforma	8	-	-	Petición	Media
	Asesorar	Operador	Usuario y Contraseña	8	-	-	Petición	Media
Olvido de contraseña	Actualizar	Contraseña	Usuario – Operador	8	-	-	Petición	Media
Solicitud Capacidades	Generar	Reporte	Capacidad Afiliado	8	-	S	Petición	Alta
Capacidad de endeudamiento	Asesorar	Usuario	Información Crédito	8	-	S	Petición	Alta
Peticiones especiales	Responder	Derecho de Petición	Afiliado	Término que indique el despacho jurisdiccional		S	Petición	Muy Alta
Tutelas / requerimientos judiciales	Responder	Derecho de Petición	Afiliado	Término que indique el despacho jurisdiccional		-	Petición	Muy Alta
Derechos de petición	Responder	Derecho de Petición	Afiliado	Máximo 15 días calendario		-	Petición	Muy Alta
Tutelas	Responder	Derecho de Petición	Tutelas	Máximo 5 días calendario o término que indique el despacho jurisdiccional		-	Petición	Muy Alta
Quejas recurrentes frente a un OL por parte de un afiliado-Auditoria	Queja	Usuario	-	8	-	S	Petición	Alta
Quejas de operadores de libranza y afiliados	Queja	General	-	24	ANS sujeto a análisis y trámite de la solicitud	S	Petición Incidente	Alta
Enrolamiento de menores de edad y personas con discapacidad	Asesorar	Usuario	Plataforma	24	ANS sujeto a trámite en la pagaduría	S	Petición	Media
	Generar	Reporte	Actas o Actualizaciones					Alta
Proceso de transición	Asesorar	Usuario	Plataforma	1	-	S	Petición	Alta
Solicitud estados de cuenta	Asesorar	Usuario	Solicitud Documentos	1	-	S	Petición	Media
Solicitud de crédito	Asesorar	Usuario	Solicitud de crédito	1	-	-	Petición	Alta
Información de bloqueo operadores	Desbloqueo	Cuenta	Vinculación – Pago Extemporáneo	3	-	S	Petición	Media

## 12. Acuerdos de Nivel de Servicio en función de la relación entre funcionario, afiliado, beneficiario con la entidad operadora.

- 12.1. ANS aplicables para solicitudes de crédito o compras de cartera.
- 12.2. Para tramites tipo 1 – Nuevo<sup>1</sup>

Tipo Operador	Estado 1	Estado 2	Tiempo para cambio de Estado	Descripción
Operador de Libranza	Nuevo <sup>1</sup>	Revisión	24 horas	<p>A. Tiempo máximo transcurrido entre la solicitud de crédito del afiliado para ser visualizado por el Operador.</p> <p>B. Tiempo mínimo para que el solicitante (funcionario, afiliado, beneficiario) no se vea perjudicado con el tiempo de respuesta por parte del Operador en la solicitud de crédito.</p> <p>C. La plataforma funciona 24/7. Operaciones solicitadas fines de semana o días festivos caducarán sin ser revisadas por el Operador.</p>

### 12.3. Para tramites tipo 2 – Revisión<sup>2</sup>

Tipo Operador	Estado 1	Estado 2	Tiempo para cambio de Estado	Descripción
Operador de Libranza	Revisión <sup>2</sup>	Aprobada	72 horas	<p>A. Tiempo máximo para que el operador pueda dar una respuesta al funcionario, afiliado, beneficiario.</p> <p>B. Tiempo estimado para revisión por fábrica de crédito de cada Operador.</p>
		Condiciones Cambiadas		
		Rechazada		

### 12.4. Para trámites tipo 3 – Compra de cartera en trámite<sup>3</sup>

Tipo Operador	Estado 1	Estado 2	Tiempo para cambio de Estado	Descripción
Operador de Libranza u Operador de Servicios	Compras de cartera en trámite <sup>3</sup>	Sin adjuntar comprobante de pago	24 horas	<p>A. Tiempo máximo para que el operador COMPRADOR cargue la evidencia de pago al operador VENDEDOR, o rechace la operación en caso de no continuar con el trámite. Tiempo estimado para revisión por fábrica de crédito de cada Operador.</p> <p>B. El operador revisa o monitorea las operaciones que aprueba y completa información hasta completar el estado VISADO.</p>
		Comprobante pago rechazado	48 horas	<p>C. Tiempo máximo para que el operador que VENDE valide la causal de no aceptación del pago.</p> <p>D. La no aceptación puede ser justificada por inconsistencias en los estados de cuenta</p>



				CANCELADOS, que impida al operador que VENDE liberar el descuento.
		Cartera vendida	72 horas	E. Tiempo máximo para que el operador libere la cartera vendida. F. Para pagos realizados con cheque o por transferencia, requieren que el operador que VENDE cartera debe contar con tiempo para validar el pago en exitoso en cuenta bancaria.

### 13. Condiciones técnicas mínimas para operar la plataforma.

- 13.1. DiBanka procederá a asignar la clave de acceso a la Plataforma, la cual podrá ser modificada por el Usuario a la de su total confianza, momento a partir del cual dispondrá de acceso a la Aplicación en tanto el usuario tenga vínculo con DiBanka, la pagadora o la entidad operadora según corresponda.
- 13.2. Para el anterior fin, el Usuario debe contar con una dirección de correo electrónico válida donde éste recibirá notificaciones relacionadas con los Servicios. El Usuario es el único responsable de tener actualizada esta dirección de correo electrónico.
- 13.3. La clave de acceso a la Plataforma pertenece exclusivamente al Usuario, que se compromete a hacer un uso diligente de la misma, así como a mantenerla en secreto, liberando de toda responsabilidad a DiBanka por el uso indebido de la misma, así como de los daños que se puedan ocasionar por dicha circunstancia.
- 13.4. El Usuario deberá comunicar a través del correo electrónico anteriormente indicado, la pérdida, robo o cualquier incidencia de la clave de acceso a efectos de que se desactive e inhabilite, y proporcionar, en su caso, una nueva clave, todo ello con el fin de garantizar el correcto acceso a los datos e impedir accesos no autorizados.
- 13.5. Todos los requisitos para la operación de la Plataforma se encuentran descritos en el manual del Usuario. DiBanka no se responsabiliza por el desempeño que presente el aplicativo si no se cumple con el estándar mínimo de velocidad de conexión y las demás condiciones técnicas que se indican en esta cláusula.
- 13.6. Para utilizar el Software de manera idónea, el Usuario debe contar como mínimo con equipos de cómputo de memoria RAM de mínimo de ocho (8Gb) y velocidad de procesamiento mínimo Intel CORE i3 o equivalentes, así como navegador web actualizado a la última versión

disponible. La velocidad de internet recomendada para acceder a la aplicación web debe ser de al menos 100 Mbps.

- 13.7. DiBanka no será responsable por experiencias insatisfactorias resultantes de no cumplir con la infraestructura mínima recomendada para operar la Plataforma, ni será responsable de problemas en la comunicación causada por dificultades en las redes o los servicios de proveedores de telecomunicaciones de terceros o por área geográficas fuera de servicio o con servicios complementarios.

#### **14. Confidencialidad.**

Para propósitos de este documento, el término "Información Confidencial" incluye:

- 14.1. Los términos pactados a través del contrato de prestación de servicios celebrado con las entidades operadoras, alianzas, contratos, convenios o acuerdos firmados con pagadurías y toda aquella información considerada sensible.
- 14.2. Los datos personales de los usuarios, indiferentemente si son datos de Afiliados, beneficiarios o funcionarios, entidades operadoras, Pagadurías y los de terceros proporcionados con la debida autorización;
- 14.3. La tecnología de DiBanka expresada en cualquier medio lógico o físico o por conocerse;
- 14.4. Los procesos de negocio según se encuentran implementados en la tecnología de DiBanka;
- 14.5. Los diseños de las herramientas de DiBanka;
- 14.6. Todas las comunicaciones generadas entre las Partes referentes a los Servicios;
- 14.7. Toda información de los afiliados, beneficiarios o funcionarios, Entidades Operadoras, Pagadurías o terceros a la cual tenga acceso DiBanka en el desarrollo de su actividad económica.

#### **15. Operación en la Nube.**

- 15.1. DiBanka se compromete a proveer una infraestructura en la nube segura y robusta, dentro de términos generalmente aceptados en la industria, para operar y salvaguardar los Datos alojados en ella.
- 15.2. El Usuario acepta que DiBanka defina, a su mejor criterio, el tipo de infraestructura en la nube donde ubicará los servicios de infraestructura necesarios para prestar el servicio y almacenar en ellos toda la información.

- 15.3. La Entidad Operadora acepta que los datos que el Operador ingresa en la Aplicación, bien sea propios o de los terceros con los cuales el Operador realiza gestiones a través de la Plataforma, sean albergados, en este momento, en servidores en la nube contratados por DiBanka.
- 15.4. En consecuencia, toda la información de DiBanka reside en un operador de nube pública, su selección y ubicación dependen de estrategias de disponibilidad, seguridad y costo que DiBanka de manera autónoma decida y realice.
- 15.5. DiBanka, certifica que no posee instalaciones en infraestructura local; no requiere instalar o descargar algún elemento en la infraestructura de la Entidad Operadora o el usuario; no se integra de manera alguna con ningún sistema del Operador o el usuario.
- 15.6. Resguardo de la Información de la Entidad Operadora: DiBanka no maneja ningún tipo de políticas de retención de la información de la Entidad Operadora, ya que la versión que está actualmente disponible en la Plataforma y es la que se contrata, no se integra de manera alguna con ningún sistema del Operador. No obstante, en caso de que ello llegara a suceder, toda la información reposará en servidores en la nube operados por empresas generalmente reconocidas como de primera categoría en el mercado nacional o internacional.

## **16. Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.**

- 16.1. Las Partes garantizan que han adoptado medidas de seguridad razonables para proteger la información de los titulares de la información e impedir el acceso no autorizado a sus datos o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de los mismos.
- 16.2. El acceso a los datos personales está restringido a aquellos empleados, contratistas, representantes y agentes de las Partes encargados del tratamiento de los datos y que necesitan conocer los mismos para desempeñar sus funciones y desarrollar el objeto del negocio.
- 16.3. Ninguna de las Partes permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional o de seguridad nacional.
- 16.4. En caso de que DiBanka subcontrate los servicios de computación en la nube o algún otro servicio de computación pactados, se obliga a que estos subcontratistas cumplan las normas, políticas y requisitos en materia de seguridad y Ciberseguridad; sin perjuicio de lo anterior, seguirá siendo responsable de cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio o anexos complementarios que se convengan.

- 16.5. Garantizar que los Servicios ofrecidos cuenten con políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, relativos a la prevención, protección y detección, respuesta a incidentes, recuperación y aprendizaje.
- 16.6. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Esto incluye la información que sea almacenada por ellas durante la vigencia de uso de la Plataforma.
- 16.7. En caso de que algún incidente afecte la información de alguna de las partes, deberá reportarlo, con el fin de que se tomen las medidas necesarias para su protección.
- 16.8. DiBanka se compromete a que cualquier versión de la plataforma cuente con medidas de seguridad que permitan únicamente el acceso de usuarios autorizados. Así mismo, la plataforma en cualquiera de sus versiones cumplirá con los requisitos de Derechos de Autor establecidos en la Ley 23 de 1982.

## **17. Del Manejo de Datos.**

- 17.1. Para efectos de la ejecución de los contratos o convenios celebrados entre DiBanka, la Pagaduría y las Entidades Operadoras accederán y/o tratarán datos financieros, comerciales y eventualmente personales, cuando estos sean necesarios, suministrados por los Afiliados, contratistas, empleados y/o consumidores financieros a la Pagaduría, de los cuales ésta es RESPONSABLE de su tratamiento, razón por la cual DiBanka fungirá como ENCARGADO de los mismos, para que acceda, almacene y dé tratamiento a los datos, de conformidad con el objeto y obligaciones previstas en el presente documento y/o Contrato (si lo hay), el convenio, alianza, contrato o acuerdo suscrito con la Pagaduría y los demás documentos suscritos entre las partes, así como lo señalado en la legislación vigente, especialmente en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y por las demás disposiciones que las complementen, regulen o modifiquen.
- 17.2. Conforme con lo anterior, tanto la Entidad Operadora como DiBanka asumirán las responsabilidades que puedan corresponderles derivadas del contrato celebrado entre ellos, la legislación vigente y las presentes estipulaciones.
- 17.3. DiBanka manifiesta que cuando trate datos suministrados por parte de la Pagaduría, o cuando sea excepcionalmente la Entidad Operadora quien los proporcione, asumirá las obligaciones de ENCARGADO del tratamiento de la información, según lo señalado en las presentes disposiciones, así como lo consagrado en el Régimen Colombiano de

- Protección de Datos al amparo de los señalado en las leyes las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, las demás leyes que las complementen reglamenten o modifiquen.
- 17.4. DiBanka manifiesta que la Pagaduría en su calidad de RESPONSABLE del tratamiento de los datos, se obliga con DiBanka y con la Entidad Operadora en asumir con cabalidad su calidad de RESPONSABLE de la información, según el régimen normativo señalado, así como lo acordado con DiBanka, como su operador tecnológico.
  - 17.5. DiBanka declara que el País en el que se realizará el tratamiento específico de los datos entregados por los titulares de la información, la Pagaduría y/o la Entidad Operadora, cuenta con niveles adecuados de protección de datos, conforme con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en general del régimen de hábeas data financiero. En caso de que no fuere así, o que la condición de País con niveles adecuados de protección de datos sea modificada, DiBanka cesará el procesamiento de los datos e informará de inmediato a usuarios en general.
  - 17.6. En el eventual caso en que los titulares de los datos compartidos a la Entidad Operadora por parte de la Pagaduría a DiBanka, o quienes ingresen de forma directa los datos en la herramienta tecnológica, decidan realizar directamente la contratación de productos o servicios ofrecidos por el Operador, éste último asumirá la calidad de RESPONSABLE del tratamiento de los datos directamente otorgados por el Titular y perderá la calidad de Encargado que hubiera asumido; por lo que para todos los efectos cesarán las obligaciones de la Entidad Operadora como Encargada del tratamiento de los datos.
  - 17.7. Lo anterior, en el entendido que, a partir de ese momento, el Titular de los datos debió surtir los procesos de vinculación y conocimiento del cliente, razón por la cual el titular de los datos otorga a la Entidad Operadora la autorización para el tratamiento de sus datos. Estos datos e información serán tratados de conformidad con la Política de tratamiento de datos establecida por el Operador, y que para todos los efectos se encuentra publicada en su página web.
  - 17.8. La información migrada de los Afiliados, beneficiarios o funcionarios que se alojaron inicialmente en la Plataforma fue recibida y se suministró "tal como esta", por consiguiente, DiBanka no se hace responsable de la veracidad e integridad de esta, pues esta es una obligación, única y exclusiva, de la Pagaduría.

## 18. Código Malicioso.

DiBanka garantiza que el código fuente, así como la información y documentación (incluidas imágenes, fotografías, animación, vídeo, audio, música, texto y otros elementos que forman parte del software) que entregue o ponga a disposición del Usuario o Entidad Operadora, se encuentran libres de Código Malicioso. Así mismo, DiBanka tomará las medidas necesarias para efectuar el control del Código Malicioso, las cuales incluyen, pero no se limitan a implementar y verificar que funcionen adecuadamente políticas, normas, procedimientos y software, de protección y detección de Código Malicioso.

## 19. Anexos complementarios.

Los presentes ANS determinan operaciones y acciones genéricas y transversales del servicio prestado por la plataforma DiBanka; singularidades o particularidades propias de cada pagaduría se documentarán en anexos complementarios.

## 20. Control de cambios.

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.0	14/Sept/2020	Primera versión	3.3. VPIT
2.0	25/Jul/2023	Actualización	3.1.1. GA