



Acuerdo De Nivel De Servicio

Manual de Usuario

Versión 1.2 | Agosto 1/2024



ÍNDICE

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | GLOSARIO | 5 |
| 2. | ALCANCE | 10 |
| 3. | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | 11 |
| 4. | DISPONIBILIDAD | 11 |
| 4.1 | HORARIO Y LUGARES DE ATENCIÓN | 11 |
| 4.2 | INTERRUPCIONES DE SERVICIO PROGRAMADAS | 12 |
| 4.3 | INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO PROGRAMADAS | 13 |
| 5. | COMPETENCIAS DE LOS USUARIOS | 13 |
| 6. | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 14 |
| 6.1 | CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL | 14 |
| 6.1.1. | Soporte de Primer Nivel | 16 |
| 6.1.2. | Soporte de Segundo Nivel | 16 |
| 6.1.3. | Soporte de Tercer Nivel | 17 |
| 6.2 | ANS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES EN MODALIDAD PRODUCCION | 18 |
| 7. | RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES | 19 |
| 7.1 | RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE | 20 |
| 7.2 | RESPONSABILIDADES DE PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. | 20 |

GLOSARIO

| TERMINO | DEFINICIÓN |
|----------------------------------|--|
| Partes | Actores involucrados en este acuerdo. Para este caso, EL CLIENTE y PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. |
| Cliente | Entidad que tiene vigente un vínculo contractual con PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. para el uso de la plataforma Billetera |
| Líder de Usuarios | Contacto principal asignado y autorizado por el cliente quien canaliza las solicitudes internas. |
| Usuario | Persona que opera la aplicación con conocimiento certificado en las funcionalidades |
| Solicitud | Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo: solucionar una duda respecto a la operación de la plataforma Billetera, Implementar una actualización legal. |
| Incidente | Es una interrupción no planificada de un servicio o cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o que puede causar una interrupción o una reducción de su funcionalidad o en la calidad del mismo. |
| Problema | Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior. |
| Requerimiento Adicional | Es una declaración formal de una necesidad que puede ser por nueva funcionalidad de la plataforma o una mejora de la misma. |
| Diagnóstico | Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución definitiva o temporal para un incidente o la causa raíz de un problema. |
| Horas Hábiles de Servicio | Es un período de tiempo acordado, durante el cual un determinado servicio debe estar disponible. Por ejemplo, "de lunes a viernes de 08:00-17:00, excepto días festivos". |
| Nivel de Servicios | Es el servicio que presta un grupo de personas con habilidades técnicas y conocimientos en común. |
| Solución | Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Tiempo de Respuesta | Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión con el título " Asignado ", este tiempo NO supone la solución de la misma. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles. |
| Tiempo de Solución | Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el Cliente. Este tiempo empieza a contar cuando el incidente de servicio es catalogado como " Asignado " y finaliza cuando el incidente Es catalogado como " Solucionado " El tiempo se mide en horas hábiles. Para los casos clasificados de impacto critico o alto se manejan en horas normal |
| Impacto | Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utiliza para asignar la prioridad. |
| Urgencia | Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad. |
| Prioridad | La secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia. |
| Escalamiento | Mecanismo que ayuda a la resolución dentro de los tiempos especificados de una solicitud. |
| Escalamiento funcional | Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos. |
| Escalamiento Jerárquico | Se puede producir en cualquier momento durante el proceso de resolución cuando se considere que probablemente la solicitud no puede ser resuelta a tiempo o satisfactoriamente. |
| Base de Conocimiento | Repositorio de soluciones a solicitudes, incidentes y problemas sobre el aplicativo Billetera Instructivos de procesos específicos de la aplicación. |
| Dashboard o Back-admin | Es la plataforma de operaciones, que cuenta con cuatro roles de usuarios: 1 superadministrador, 2 administrador, 3 operador, 4 visor. Adicionalmente se tienen dos tipo de acceso, 1 operaciones payments way y el segundo para operaciones cliente. Esta plataforma brinda el soporte a SAC - atención al cliente |

| | |
|--|---|
| <p>Soporte de Primer Nivel</p> | <p>Corresponde al primer nivel en una jerarquía de grupos de Soporte involucrados en la resolución de incidentes. Las responsabilidades del primer nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en el uso básico de la aplicación, asistencia de funcionalidad tipo operativo a usuarios certificados. • Ejecución de actividades operativas debidamente documentadas. • Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por el ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE de PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S • Otros incidentes que pueden ser resueltos de forma autónoma dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de incidentes básicos. • Seguimiento del estado de las incidencias abiertas, verificando si se cumplen los tiempos de resolución establecidos según la clasificación de cada incidencia. • Prestar especial atención a las incidencias críticas para el sistema. • Mantener informados a los usuarios del estado de sus incidencias. • Identificar la existencia de incidencias duplicadas. |
| <p>Soporte de Segundo Nivel</p> | <p>El segundo nivel consiste en una jerarquía de grupos de apoyo que participan en la resolución de incidentes y la investigación de los problemas. Cada nivel contiene más destrezas especializadas, el responsable SAC se encargará de clasificar y dar prioridad, asignado a las áreas competentes y/o especializadas descritas en la clasificación y soporte inicial de los niveles de servicio.</p> <p>Las responsabilidades del segundo nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes que requieran habilidades y/o conocimientos avanzados. • Solicitudes que requieren una evaluación con mayor detalle para determinar la causa y la solución de las mismas. • Implementación de actualizaciones legales y de software. • Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por EL REA DE OPERACIONES de PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S: Producto, y servicios Tecnológicos del Backend de la BILLETERA DE PAGOS Y |

| | |
|--------------------------------|--|
| | <p>SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Otras solicitudes que, dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de solicitud, no pueden ser resueltos de forma autónoma por el primer nivel o no pueden ser resueltos en los tiempos acordados. |
| Soporte de Tercer Nivel | <p>Corresponde al tercer nivel de una jerarquía de Grupos de Soporte involucrados en la resolución de solicitudes que no lograron ser resueltas por los ingenieros de nivel de soporte 1 y 2.</p> <p>Las responsabilidades del tercer nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitudes que requieran conocimientos avanzados y experiencia integral.• Generación y documentación de actualizaciones legales para versiones de la aplicación no soportadas por Producto y su implementación.• Incidentes que se convierten en recurrentes o que tiene un fuerte impacto en la operación en ambientes productivos del producto billetera y para los cuales se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones (Gestión de Problemas).• Gestión de Solicitudes de servicios que por su complejidad no hayan sido detectadas en el nivel 2 de soporte y requieran asistencia de las ÁREAS DE DESARROLLO WEB E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA de PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S• Otras solicitudes que, dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de solicitud, no pueden ser resueltos de forma autónoma por el segundo nivel. |

1. ALCANCE

Este documento contiene los tiempos acordados para la entrega de servicios al cliente por parte del Área de Soporte Técnico y clarifica las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del Cliente sean satisfechas de manera oportuna.

Los cambios a este documento pueden darse por las siguientes condiciones:

- a. Modificación de los servicios.
- b. Modificación en los procedimientos para la prestación de los servicios.
- c. Modificación de las condiciones generales de disponibilidad de los servicios.
- d. Inclusión o cambios en las responsabilidades de las partes.
- e. Modificación de los acuerdos de nivel de servicio.

Los cambios se formalizan con el cliente según lo establecido en el contrato de **LICENCIAMIENTO BILLETERA**

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de soporte técnico se presta en dos modalidades:

- a. **PWS HelpDesk:** esta es la modalidad principal mediante la cual se presta el servicio y consiste en atender las solicitudes desde las instalaciones de PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. por parte de la mesa de ayuda de Soporte Técnico a través del DASHBOARD o BACK ADMIN. El cliente contará con un acceso vía web, al igual que el banco y el operador tecnológico.
- b. **On site:** esta es una modalidad exclusiva y puede tener un costo adicional.
- c. Este acuerdo NO incluye:
 - ❖ Atención de solicitudes sobre el Hardware del cliente.
 - ❖ Administración de la Base de Datos del cliente
 - ❖ Administración de la Plataforma de aplicaciones del cliente
 - ❖ Atención de solicitudes sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro del Catálogo de la Billetera.
 - ❖ Asesoría Legal.
 - ❖ Atención de solicitudes sobre el Hardware del cliente.

3. DISPONIBILIDAD

4.1 HORARIO Y LUGARES DE ATENCIÓN

El horario para la disponibilidad del servicio de Soporte Técnico es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. S-D y Festivos por chat y correo electrónico

Bogotá: PBX +(57-1) 7035887 MÓVIL: 315-5534505

- Email: sac@paymentsway.com.co
- WhatsApp: 315-5546305

Exceptuando las interrupciones programadas establecidas en el siguiente numeral.

.Fallas presentadas sábados - Domingos y Festivos, se les dará respuesta el siguiente día hábil, según clasificación sugerida por la matriz de urgencia.

4.2 INTERRUPCIONES DE SERVICIO PROGRAMADAS

Las interrupciones de servicios programados se refieren a las pausas planificadas en la prestación de los servicios para realizar tareas de mantenimiento, actualizaciones, mejoras o cualquier otra actividad necesaria para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

PAYMENT WAY deberá notificar por escrito al BANCO sobre cualquier interrupción de servicios programada con al menos 10 días hábiles de antelación, dado que el Banco deberá publicar e informar a sus clientes con la debida anticipación de esta interrupción.

La notificación debe ser enviada a través del canal de correo electrónico entre las partes y debe incluir detalles sobre la naturaleza de la interrupción, el impacto esperado, y la duración estimada.

Las interrupciones de servicios programados deberán realizarse en horarios de baja demanda y acordados previamente entre PAYMENTS WAY y EL BANCO y para lo cual PAYMENTS WAY se compromete a minimizar la duración de las interrupciones programadas y a trabajar de manera eficiente para restablecer los servicios lo antes posible.

Antes de la interrupción, el proveedor deberá evaluar el impacto potencial en las operaciones y Coordinar con EL BANCO para mitigar cualquier efecto adverso y proporcionar los planes de contingencia y medidas de respaldo para asegurar que las funciones críticas del BANCO no se vean afectadas significativamente, así como el procedimiento de ROLLBACK ante posibles fallas que se puedan presentar en el proceso.

4.3 INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO PROGRAMADAS

Las interrupciones del servicio no programadas son aquellas que surgen debido a fallas detectadas y que requieren una ventana de mantenimiento urgente para ser solucionadas. Estas interrupciones no tienen una programación fija y se generan en respuesta a situaciones imprevistas que podrían afectar la continuidad y calidad del servicio.

Dentro de los casos que pueden presentarse están los siguientes:

- Mantenimiento urgente debido a fallas en la infraestructura de TI.
- Problemas técnicos que afectan la funcionalidad del servicio y requieren atención inmediata.
- Fallos en el hardware o software que necesitan corrección para evitar mayores interrupciones.

4. COMPETENCIAS DE LOS USUARIOS

El cliente debe asegurar la competencia y una sólida base conceptual de la persona que asigne como soporte operativo para el manejo de la plataforma y/o aplicativo. Para ello PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. proporciona capacitaciones completas de la Billetera, esta idoneidad se otorgará al completar los requerimientos de inscripción y entrega de estas, dichas capacitaciones se brindarán de forma presencial o vía virtual dependiendo de la agenda pactada entre las partes.

Al presentarse cambios del personal del soporte/operativo, se debe comunicar previamente vía correo electrónico al correo electrónico tecnologia@paymentsway.co con copia al correo electrónico juridica@paymentsway.co, indicando el nombre de usuario antiguo (existente) y el nuevo usuario (el que lo reemplaza) con información clara y completa del nuevo participante.

[Escriba aquí]

PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. conoce la importancia de la seguridad en sus plataformas, por esto es muy importante conocer el operador (personal del cliente) que tendrá acceso a información sensible, teniendo en cuenta esto, al no tener conocimiento del usuario PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. se abstendrá de responder a cualquier solicitud realizada por dicha persona.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Las solicitudes notificadas por el Cliente a la mesa de servicio de Soporte Técnico comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la prioridad asignada a cada solicitud por el coordinador de servicios con base a la matriz de urgencia la matriz de impacto y la matriz de prioridades descritas en el siguiente punto.

6.1 CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL

Tras registrar la incidencia se procederá a su clasificación. Para ello el Coordinador de Servicios seleccionará una de las categorías disponibles en el ANS, en función de la incidencia.

Además, se le asignará un código de impacto y de urgencia, que determinará la prioridad con la que la incidencia debe ser tratada. Para clasificar una incidencia debemos evaluar:

- ❖ **Impacto:** Repercusión en el uso normal del aplicativo.
- ❖ **Urgencia:** Tiempo disponible para la resolución de la incidencia.
- ❖ **Prioridad:** Combinación de las dos anteriores, indicando el orden en que deben resolverse las incidencias.

Generada esta evaluación se asigna una categoría, en relación a los niveles descritos anteriormente

El código de urgencia se determina según los siguientes criterios:

| Matriz de Urgencia (Tiempo disponible hasta la solución) | |
|---|---|
| Urgencia alta | El incidente se refiere a eventos vinculados con pagos u otras transacciones o movimientos. |
| Urgencia media | El incidente se refiere a eventos vinculados con fallos técnicos o respuestas a servicios con error, que afecten la estabilidad de la funcionalidad de la billetera |
| Urgencia Baja | El incidente se refiere a temas que Front y/o Back que no afectan la estabilidad de la funcionalidad de la billetera. |

El código de impacto se determina según los siguientes criterios:

| Matriz de Impacto | |
|--------------------------|--|
| Impacto alto | El incidente afecta integralmente la Operación del back y del front, no permite transaccionalidad ni movimientos. |
| Impacto Medio | El incidente afecta una funcionalidad puntual o un proceso en particular. El rendimiento de la billetera no es óptimo, pero el usuario puede realizar transacciones o movimientos. |
| Impacto Bajo | El incidente se refiere a temas que Front y/o Back que no afectan la estabilidad de la funcionalidad de la billetera. |

El código de prioridad se establece asociando las tablas de impacto y urgencia dando como resultado la Matriz de prioridades

[Escriba aquí]

| MATRIZ DE PRIORIDADES | | | | |
|-----------------------|---------------|------|-------|------|
| URGENCIA | I M P A C T O | | | |
| | | ALTA | MEDIA | BAJA |
| | ALTA | 1 | 2 | 3 |
| | MEDIA | 2 | 3 | 4 |
| | BAJA | 3 | 4 | 5 |

6.1.1. Soporte de Primer Nivel

Una vez la incidencia sea clasificada pasará su estado a "**Asignado**" y su prioridad no sea crítica será atendido por los responsables del servicio de primer nivel..

A partir de la clasificación de la incidencia, el primer nivel se encargará del soporte inicial de la misma, ayudándose de incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable a la incidencia tratada.

En caso de encontrar una solución se procederá a su resolución por parte del primer nivel de soporte, asociando el módulo y tema al registro de la incidencia.

En caso de no encontrarse solución dentro del 30% del tiempo asignado para el nivel de prioridad de la incidencia esta será escalada al segundo nivel de gestión de incidencias, en función de su categorización.

6.1.2. Soporte de Segundo Nivel

Los encargados de atender en segundo nivel solo solucionan incidencias que por su naturaleza son de mayor complejidad y no pueden ser resueltas por el primer nivel.

En caso de no encontrarse solución dentro del 70% del tiempo asignado para el nivel de prioridad de la incidencia esta será escalada al tercer nivel de gestión de incidencias, en función de su categorización.

6.1.3. Soporte de Tercer Nivel

Las Áreas de Desarrollo WEB e Infraestructura Tecnológica en el tercer nivel revisarán sus incidencias asignadas. comenzará la fase de investigación y diagnóstico, pasando el estado de la incidencia a "**En proceso Soporte de Tercer Nivel**".

Si en algún momento se necesita más información por parte del usuario y no es posible contactarlo de forma inmediata, el estado pasará a "**Esperando Información**".

Si el incidente se cierra con una solución temporal, se gestionará como un problema. El equipo de Gestión de Problemas será el encargado de buscar la causa raíz de la incidencia, para evitar su recurrencia en el futuro. Si se encuentra una solución temporal previa a la definitiva, se documentará y comunicará a gestión de problemas para que lo tengan en cuenta. La incidencia se dará como "**Solucionado**" con la solución temporal.

6.2 ANS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES

| Tiempos de Respuesta Área de Soporte y Front Transaccional | | | | |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Clasificación | Descripción | Tiempo mínimo de respuesta | Tiempo máximo de respuesta | |
| Crítico (1) (70%_100% Afectación) | Errores de desarrollo que afectan operaciones críticas y requieren solución inmediata para evitar impacto severo. | 4 Horas | 8 Horas | <p>Los rangos de tiempo mínimo y tiempo máximo están dados en número de horas hábiles</p> <p>En todo caso se notificará al cliente en forma periódica si la afectación tomará menor o mayor tiempo de solución.</p> |
| Alto (2) (50%_70% Afectación) | Problemas de desarrollo serios que impactan significativamente en la funcionalidad pero no detienen completamente las operaciones. | 12 Horas | 24 Horas | |
| Medio (3) (20%_50% Afectación) | Problemas de desarrollo con impacto moderado que necesitan corrección para mejorar la funcionalidad o la eficiencia. | 24 Horas | 48 Horas | |
| Bajo (4) (1%_20% Afectación) | Mejoras o correcciones menores en el desarrollo que tienen un impacto limitado en la operatividad general. | 48 Horas hábiles | 72 Horas Hábiles | |
| Convenido (5) | Solicitudes de nuevas funcionalidades o cambios significativos en el sistema, sujetos a evaluación y planificación detallada. | 5 Días Hábiles | 10 Días Hábiles | |

Tiempos de Respuesta Soporte especializado en el Back

| Prioridad | Descripción | Tiempo mínimo de respuesta | Tiempo máximo de respuesta | |
|-----------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|---|
| Alto (2) (50%_70% Afectación) | Problemas que limitan significativamente las funcionalidades de la cuenta del usuario, pero no impiden el acceso básico a la billetera. | 4 horas | 8 horas | <p>Los rangos de tiempo mínimo y máximo están dados en número de horas hábiles.</p> <p>Notificamos que los tiempos incluidos en esta tabla son los comprometidos por payments way para dar solución al requerimiento según la asignación de prioridades mencionadas.</p> <p>El nivel de prioridad y el alcance citado en cada descripción no permite que estos tiempos sean menores a los estimados basados en nuestra experiencia.</p> <p>En todo caso se notificará al cliente en forma periódica si la afectación tomará menor o mayor tiempo de lo pactado.</p> |
| Medio (3) (20%_50% Afectación) | Cuestiones que afectan a las funcionalidades secundarias sin impactar el uso principal de la billetera virtual. | 12 horas | 24 horas | |
| Bajo (4) (1%_20% Afectación) | Consultas generales o problemas menores que no afectan el funcionamiento esencial de la billetera virtual. | 24 horas | 48 horas | |
| Convenido (5) | Solicitudes de información, cambios menores en la cuenta o nueva funcionalidad solicitada por el usuario, sujetas a planificación. | 72 horas | 120 horas | |

6. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

7.1 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Las responsabilidades con el servicio de soporte para este acuerdo incluyen:

- Nombrar un representante técnico quien será el contacto para lo relacionado en este Acuerdo.
- Asegurar la competencia y el conocimiento del equipo de soporte operativos, mediante la calificación de idoneidad de Payments Way
- Llevar a cabo el proceso para la incidencia de servicio utilizando el canal específico para temas de soporte o desarrollo de PAYMENTS WAY, el canal de contacto es correo electrónico sac@paymentsway.co Y como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- Proveer toda información necesaria para que PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. pueda realizar una correcta entrega del servicio.
- Entregar la información apropiada para poder asignar la priorización de los incidentes.
- Solicitar y programar requerimientos adicionales con anticipación.
- Conservar y preservar documentos/registros junto a la información necesaria para encontrar soluciones a los incidentes de servicio.

7.2 RESPONSABILIDADES DE PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S

- Mantener actualizadas las versiones de la billetera.
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Generar reportes mensuales sobre el desempeño de los niveles de servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios de (Soporte Técnico propio de cada billetera) sobre todos los mantenimientos planeados vía correo electrónico y/o publicado en el Calendario de Mantenimiento del Catálogo de Servicios.
- Actualización de la aplicación según los cambios que se presenten en la legislación y dentro de los plazos dispuestos por las entidades competentes.
- Actualizar la aplicación de acuerdo a la normatividad y funcionalidades que solicite el Banco según lo indicado en los anexos adicionales del contrato.
- Asesoría necesaria a los usuarios en los aspectos técnicos que requieran para la utilización de la aplicación.
- Actualización de las nuevas versiones de PLATAFORMA, cuando estas se hagan públicas por **PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S.**

-
- Asesorías y sugerencias de ingenieros especializados que contribuyan a obtener mejores resultados en el área de acción de la billetera.
 - Atención en las consultas y asesoría en la toma de decisiones de ampliación o cambios de equipos o mejoras.
 - Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio no podrán divulgar información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.
 - PAYMENTS WAY SOLUTIONS S.A.S. Puede retener información necesaria para encontrar las soluciones a las solicitudes de servicio y para interpretar cambios de la billetera y aceptar las interpretaciones de los clientes, esta información se mantiene disponible en nuestra BACKEND por un periodo máximo de 3 años para consultas o aclaraciones sobre las mismas.