



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – SLA ALUNAX

1. OBJETO

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio, en adelante SLA, establece los niveles de disponibilidad, atención, soporte, tiempos de respuesta, gestión de incidentes y condiciones generales aplicables a los servicios tecnológicos prestados por ALUNAX.

Este SLA podrá aplicar, según los servicios contratados por el CLIENTE, a soluciones de:

- ERP y Odoo.
- Infraestructura Cloud.
- Facturación electrónica.
- Nómina electrónica.
- Documento soporte.
- Integraciones con plataformas externas.
- Aplicaciones empresariales.
- Portales y sitios web.
- Bases de datos.
- Servicios de alojamiento.
- Automatizaciones.
- Soporte funcional y técnico.
- Servicios tecnológicos administrados por ALUNAX

2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Los servicios tecnológicos contratados estarán disponibles para su utilización las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Disponibilidad del servicio:

CONCEPTO	NIVEL DE SERVICIO
Disponibilidad del servicio	24 horas al día
Días de operación	7 días a la semana
Cobertura anual	365 días
SLA objetivo mensual	99,8 %
Atención de incidentes críticos P1	24/7/365
Soporte regular	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

El objetivo de disponibilidad mensual será de 99,8 %, calculado sobre el tiempo total del período correspondiente.

La disponibilidad será calculada mediante la siguiente fórmula: Disponibilidad (%) = $[(\text{Tiempo total del período} - \text{Tiempo de indisponibilidad atribuible a ALUNAX}) / \text{Tiempo total del período}] \times 100$.

Para efectos del cálculo no se contabilizarán las ventanas de mantenimiento previamente notificadas ni los eventos expresamente excluidos del presente SLA.

3. HORARIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE

El horario regular de atención del equipo de soporte ALUNAX será:

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., hora de Colombia, excepto días festivos nacionales.

Durante este horario se atenderán:

- Consultas funcionales.
- Solicitudes administrativas.
- Configuraciones.
- Requerimientos.
- Ajustes menores.
- Capacitaciones.
- Soporte operativo.
- Casos que no representen indisponibilidad crítica del servicio.

Los incidentes clasificados como críticos podrán ser reportados y gestionados las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

4. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES

Los incidentes serán clasificados de acuerdo con su nivel de impacto sobre la operación del CLIENTE.

PRIORIDAD	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIEMPO OBJETIVO DE RESPUESTA
P1	Crítica	Servicio totalmente indisponible, afectación crítica generalizada o imposibilidad de ejecutar procesos esenciales de negocio.	Hasta 40 minutos



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

P2	Alta	Afectación importante de funciones principales, aunque el sistema continúa parcialmente operativo.	Hasta 2 horas hábiles
P3	Media	Error funcional o afectación limitada que permite continuar la operación mediante una alternativa temporal.	Hasta 4 horas hábiles
P4	Baja / Solicitud	Consultas, configuraciones, capacitaciones, mejoras menores o solicitudes que no afectan la continuidad del servicio.	Hasta 8 horas hábiles

Los tiempos indicados corresponden al inicio de atención y diagnóstico del incidente.

No representan necesariamente el tiempo definitivo de solución.

5. INCIDENTES CRÍTICOS P1

Se podrá considerar como incidente crítico:

- Indisponibilidad total del sistema.
- Imposibilidad generalizada de acceso para los usuarios.
- Caída completa de la infraestructura administrada por ALUNAX.
- Interrupción de procesos esenciales de negocio.
- Fallas críticas de base de datos.
- Incidentes graves de seguridad.
- Afectación generalizada de la facturación electrónica cuando el origen sea atribuible a servicios administrados directamente por ALUNAX.
- Pérdida total de conectividad hacia servicios administrados por ALUNAX.
- Fallas que impidan completamente la operación del CLIENTE.

Los incidentes P1 podrán ser atendidos 24/7/365.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

6. TIEMPOS OBJETIVO DE RESTABLECIMIENTO

ALUNAX establece los siguientes objetivos iniciales de restablecimiento:

PRIORIDAD	TIEMPO OBJETIVO DE RESTABLECIMIENTO
P1 – Crítica	Hasta 4 horas
P2 – Alta	Hasta 8 horas hábiles
P3 – Media	Hasta 2 días hábiles

Estos tiempos corresponden a objetivos operacionales.

Cuando no sea posible solucionar definitivamente el incidente dentro del tiempo previsto, ALUNAX podrá aplicar una solución temporal, mitigación o procedimiento alternativo que permita restablecer la operación mientras se desarrolla la solución definitiva.

Los tiempos podrán variar cuando la solución dependa de fabricantes, proveedores externos, entidades gubernamentales, proveedores Cloud, operadores de telecomunicaciones o terceros.

7. ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

ALUNAX podrá utilizar el siguiente esquema de escalamiento:

NIVEL	RESPONSABLE	FUNCIÓN
Nivel 1	Mesa de soporte	Recepción, validación y diagnóstico inicial
Nivel 2	Especialista técnico o funcional	Análisis especializado de la plataforma
Nivel 3	Ingeniería / Desarrollo / Infraestructura	Análisis avanzado de sistemas, código, servidores, bases de datos o integraciones
Nivel 4	Proveedor externo	Escalamiento a fabricantes, proveedores Cloud, DIAN, Odoó u otros terceros

El escalamiento dependerá del tipo de incidente, su complejidad y el nivel de impacto.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

8. CANALES DE ATENCIÓN

Los casos podrán ser reportados a través de los canales autorizados por ALUNAX.

Estos podrán incluir:

- Mesa de ayuda.
- Sistema de tickets.
- Portal de clientes.
- Correo electrónico.
- Canal empresarial autorizado.
- Canal de emergencias para incidentes críticos P1.

Cuando la plataforma utilizada lo permita, cada solicitud podrá recibir un número de caso o ticket para facilitar su seguimiento y trazabilidad.

9. MANTENIMIENTO PROGRAMADO

ALUNAX podrá realizar mantenimientos preventivos, correctivos o evolutivos necesarios para mantener la estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de los servicios.

Cuando un mantenimiento pueda generar una interrupción relevante del servicio, ALUNAX procurará informar previamente al CLIENTE.

Como política general, el aviso será realizado con una anticipación mínima de 24 horas.

Siempre que sea técnicamente posible, los mantenimientos serán programados en horarios de bajo impacto operacional.

Las ventanas de mantenimiento previamente notificadas no serán contabilizadas como indisponibilidad para efectos del cálculo del SLA.

10. MANTENIMIENTOS DE EMERGENCIA

ALUNAX podrá realizar mantenimientos de emergencia cuando exista:

- Una vulnerabilidad crítica.
- Una amenaza de seguridad.
- Riesgo de pérdida de información.
- Riesgo para la estabilidad de la plataforma.
- Riesgo de afectación generalizada del servicio.
- Necesidad urgente de actualización de infraestructura.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

En estos casos podrá no ser posible cumplir el período habitual de preaviso.

ALUNAX procurará informar al CLIENTE tan pronto como resulte razonablemente posible.

11. COPIAS DE SEGURIDAD

Cuando ALUNAX administre directamente la infraestructura y las bases de datos del CLIENTE, podrán implementarse mecanismos periódicos de respaldo.

Según el servicio contratado, podrán incluirse:

- Copias de seguridad automáticas.
- Backups diarios.
- Retención histórica.
- Almacenamiento redundante.
- Verificación periódica de respaldos.
- Restauración ante incidentes.
- Copias externas o geográficamente separadas, cuando el plan lo contemple.

La frecuencia y política de retención dependerán del servicio contratado por el CLIENTE. El servicio estándar contemplará el respaldo de copia de seguridad diaria por las instancias contratadas sin costo adicional.

12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ALUNAX implementará medidas razonables de seguridad orientadas a proteger los sistemas e información administrados.

Estas medidas podrán incluir:

- Gestión de accesos.
- Control de privilegios.
- Gestión de usuarios.
- Protección de infraestructura.
- Certificados SSL/TLS.
- Actualizaciones de seguridad.
- Registro de eventos.
- Monitoreo.
- Copias de seguridad.
- Protección de bases de datos.
- Restricciones de acceso.
- Medidas preventivas frente a accesos no autorizados.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

Todos los servicios están resguardados en servidores de EEUU, Colombia y Alemania contemplando la GDPR de protección de datos personales establecidos.

13. INCIDENTES DE SEGURIDAD

En caso de identificar un incidente relevante de seguridad que pueda afectar los servicios administrados, ALUNAX podrá realizar acciones de:

1. Identificación.
2. Contención.
3. Mitigación.
4. Análisis.
5. Recuperación.
6. Aplicación de medidas preventivas.

Cuando exista una afectación relevante para el CLIENTE, ALUNAX informará sobre el incidente y las medidas adoptadas, cuando resulte técnica y jurídicamente procedente.

14. SERVICIOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Cuando el CLIENTE utilice servicios relacionados con:

- Facturación electrónica.
- Nómina electrónica.
- Documento soporte.
- Notas crédito.
- Notas débito.
- RADIAN.
- Documentos electrónicos.
- Integraciones con la DIAN.

ALUNAX garantizará la operación de los componentes tecnológicos que se encuentren bajo su administración directa.

Sin embargo, la disponibilidad de los servicios de la DIAN no depende de ALUNAX.

Por lo tanto, no serán considerados incumplimientos del SLA los retrasos, errores o indisponibilidades generados directamente por la DIAN.

Cuando técnicamente sea posible, ALUNAX podrá mantener los documentos pendientes de procesamiento para realizar su posterior transmisión una vez se restablezca la plataforma correspondiente.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

15. INTEGRACIONES Y SERVICIOS DE TERCEROS

Las integraciones con servicios externos estarán sujetas adicionalmente a la disponibilidad, funcionamiento y políticas de sus respectivos proveedores.

Estos servicios podrán incluir, entre otros:

- Odoo.
- DIAN.
- WhatsApp.
- Meta.
- Google.
- Microsoft.
- Mercado Libre.
- Pasarelas de pago.
- Entidades financieras.
- Servicios de correo electrónico.
- Operadores de telecomunicaciones.
- Proveedores Cloud.
- APIs externas.
- Servicios de mensajería.
- Plataformas de terceros.

ALUNAX realizará las acciones razonables de diagnóstico y escalamiento, pero no podrá garantizar los tiempos de recuperación de infraestructuras que no se encuentren bajo su control directo.

16. EXCLUSIONES DEL SLA

No se considerarán incumplimientos del SLA los eventos originados por causas ajenas al control razonable de ALUNAX.

Entre ellos:

- Fallas del proveedor de Internet del CLIENTE.
- Interrupciones eléctricas.
- Problemas en la red local del CLIENTE.
- Fallas en computadores o dispositivos del usuario.
- Configuraciones realizadas por terceros.
- Modificaciones realizadas directamente por el CLIENTE.
- Daños en equipos propiedad del CLIENTE.
- Accesos no autorizados originados por negligencia en el manejo de credenciales.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

- Ataques informáticos extraordinarios.
- Eventos de fuerza mayor.
- Fallas de operadores de telecomunicaciones.
- Fallas de proveedores Cloud externos.
- Indisponibilidad de la DIAN.
- Fallas bancarias.
- Fallas de pasarelas de pago.
- Cambios realizados por proveedores externos.
- Fallas de APIs de terceros.
- Mantenimientos previamente informados.
- Suspensión del servicio por falta de pago.
- Incumplimiento de requisitos técnicos por parte del CLIENTE.

17. MEDICIÓN DE DISPONIBILIDAD

El nivel objetivo mensual de disponibilidad será: 99,8 % mensual.

Este porcentaje equivale aproximadamente a un máximo teórico de 87 minutos de indisponibilidad mensual atribuible directamente a ALUNAX.

No se incluirán dentro de este tiempo:

- Mantenimientos programados.
- Eventos de fuerza mayor.
- Fallas de terceros.
- Fallas de conectividad del CLIENTE.
- Indisponibilidad de servicios gubernamentales.
- Suspensiones autorizadas.
- Incidentes originados por acciones del CLIENTE.

18. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El CLIENTE deberá:

- Designar usuarios autorizados.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Facilitar la información necesaria para analizar incidentes.
- Proporcionar accesos cuando sean necesarios.
- Mantener condiciones adecuadas de conectividad.
- Mantener sus equipos en condiciones apropiadas.
- Proteger sus credenciales.
- Evitar modificaciones no autorizadas.
- Reportar incidentes oportunamente.
- Cumplir con sus obligaciones contractuales.
- Mantener al día los pagos correspondientes.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

Cuando ALUNAX requiera información, accesos, autorizaciones o validaciones por parte del CLIENTE, los tiempos del SLA podrán suspenderse hasta recibir la información necesaria.

19. SOLICITUDES DE DESARROLLO Y NUEVAS FUNCIONALIDADES

No se considerarán incidentes las solicitudes relacionadas con:

- Nuevas funcionalidades.
- Cambios de alcance.
- Desarrollos personalizados.
- Nuevos reportes.
- Nuevas integraciones.
- Cambios de diseño.
- Automatizaciones adicionales.
- Nuevos módulos.
- Cambios estructurales de procesos.

Estas solicitudes deberán ser evaluadas de forma independiente.

ALUNAX podrá determinar:

- Alcance.
- Tiempo de desarrollo.
- Recursos requeridos.
- Prioridad.
- Costos adicionales, cuando corresponda.

20. MEJORAMIENTO CONTINUO

ALUNAX podrá realizar mejoras orientadas a incrementar la:

- Disponibilidad.
- Seguridad.
- Velocidad.
- Escalabilidad.
- Estabilidad.
- Automatización.
- Experiencia del usuario.
- Continuidad operacional.

Estas mejoras podrán involucrar infraestructura, aplicaciones, bases de datos, servidores, procedimientos internos y componentes tecnológicos.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006



21. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

ALUNAX implementará, según la arquitectura y el plan contratado, mecanismos destinados a reducir el impacto de incidentes tecnológicos.

Estos mecanismos podrán contemplar:

- Sistemas de respaldo.
- Recuperación de bases de datos.
- Monitoreo.
- Redundancia.
- Escalamiento de infraestructura.
- Procedimientos de recuperación.
- Gestión de incidentes.

22. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

ALUNAX será responsable exclusivamente por los servicios que se encuentren bajo su administración directa y dentro del alcance contratado.

ALUNAX no será responsable por daños o interrupciones ocasionadas por infraestructura, sistemas, plataformas o proveedores sobre los cuales no tenga control directo.

El CLIENTE reconoce que ningún sistema tecnológico puede garantizar disponibilidad absoluta del 100 % de forma permanente.

23. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

ALUNAX podrá efectuar seguimiento de indicadores relacionados con:

- Disponibilidad.
- Incidentes.
- Rendimiento.
- Capacidad.
- Seguridad.
- Cumplimiento de tiempos.
- Estado de servicios.
- Infraestructura tecnológica.

Cuando el servicio contratado lo contemple, podrán generarse reportes periódicos de servicio.



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006

24. VIGENCIA DEL SLA

El presente SLA permanecerá vigente durante el período contractual existente entre ALUNAX y el CLIENTE.

Cuando existan condiciones particulares establecidas en una propuesta comercial, orden de servicio, anexo técnico o contrato específico, dichas condiciones prevalecerán sobre las disposiciones generales de este documento.

© 2026 TMC GLOBAL S.A.S. Todos los derechos reservados.
ALUNAX™ by TMC®



www.tmc.bz



+57 (601)5085475



CL 9 #37A-62 CC RENOVACION P4 OFC 4006