MéTRIK valida

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO · V1.1

ANS — MéTRIK Valida

Métricas, procedimientos y compromisos operativos aplicables a las relaciones contractuales de METRIK IA S.A.S. con sus clientes corporativos del Servicio MéTRIK Valida. Anexo integral del Contrato de Licencia.

VIGENTE DESDE	**16 de septiembre de 2026**
EMISOR	**METRIK IA S.A.S. · NIT 902.079.601-9**
AUDIENCIA	**Decisor comercial · área legal del cliente**

1. Presentación

METRIK IA S.A.S., sociedad colombiana identificada con NIT 902.079.601-9, en su calidad de proveedora de la herramienta tecnológica MéTRIK Valida (en adelante «el Servicio»), expide el presente Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante «ANS») que establece las métricas, procedimientos y compromisos operativos aplicables a las relaciones contractuales con sus clientes corporativos. Este ANS constituye anexo integral del Contrato de Licencia de Uso del Servicio.

2. Ámbito de aplicación

2.1. Este ANS se aplica a todo cliente que cuente con Contrato de Licencia de Uso vigente sobre MéTRIK Valida.

2.2. Las disposiciones de este ANS no sustituyen las cláusulas del Contrato de Licencia, las complementan. En caso de contradicción entre el ANS y el Contrato, prevalece el Contrato.

2.3. La limitación de responsabilidad establecida en el Contrato de Licencia (cap de 12 meses de tarifa pagada, excluyendo dolo y culpa grave conforme al Art. 63 del Código Civil y la sentencia C-1008/10 de la Corte Constitucional) aplica integralmente a los compromisos derivados de este ANS.

3. Definiciones

Consulta	Toda solicitud HTTP autenticada que el cliente realice a los endpoints /api/v1/validate, /api/v1/reporte-lote, /api/v1/reporte/{consulta_id} o /api/v1/consultas del Servicio
Fallo del Servicio	Toda interrupción en la prestación del Servicio que impida al cliente realizar Consultas exitosas, atribuible a infraestructura bajo control de MéTRIK, con duración superior a cinco (5) minutos consecutivos
Disponibilidad	Porcentaje del tiempo en que el Servicio responde correctamente a solicitudes válidas, calculado mensualmente sobre el total de minutos del mes, excluyendo Mantenimientos Sistemáticos avisados con anticipación
Tiempo de Respuesta	Lapso transcurrido entre la recepción de la Consulta en los servidores de MéTRIK y la emisión completa de la respuesta. No incluye latencia de red entre el cliente y los servidores
Cold Start	Tiempo adicional de inicialización de una función serverless tras periodo de inactividad superior a 10 min. Excluido del Tiempo de Respuesta para efectos de medición P95
Falso Positivo	Coincidencia entre datos consultados y entrada de lista que tras análisis del Oficial resulta ser persona distinta (homonimia, transliteración)
Horario Comercial	Lunes a viernes 8:00-18:00 hora de Bogotá D.C. (UTC-5), excluyendo festivos nacionales
Mantenimiento Sistemático	Trabajos de mantenimiento programados por MéTRIK sobre su infraestructura
Tiempo de Reparación	Tiempo medido por MéTRIK que dentro del Horario Comercial transcurre entre recepción formal de notificación y restablecimiento del Servicio
Período de Medición	Mes calendario salvo indicación expresa

3.3 Metodología de medición

La medición de Disponibilidad, Tiempo de Respuesta y Tiempo de Reparación se realiza exclusivamente por los sistemas internos de monitoreo de MéTRIK, con metodología publicada. El cliente podrá solicitar reporte mensual de métricas. En caso de discrepancia, prevalecen los registros internos de MéTRIK, salvo evidencia objetiva en contrario presentada formalmente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la emisión del reporte.

4. Niveles de servicio comprometidos

INDICADOR	COMPROMISO	PERÍODO
Disponibilidad	**≥ 99 %**	Mensual
Disponibilidad	**≥ 99,5 %**	Anual
Tiempo Respuesta consulta puntual P95	**≤ 3 segundos**	Mensual, excl. Cold Start
Tiempo Respuesta máximo (timeout)	**≤ 10 segundos**	Por consulta
Tiempo cargue masivo 500 filas	**≤ 5 minutos**	Por carga
Capacidad por cliente	**Hasta 30 req/s best effort**	Por minuto
Tasa éxito actualizaciones listas	**≥ 95 %**	Mensual
Frescura listas Tier 1	**≤ 24 horas hábiles**	Por publicación
Seguridad de la información	**99,9 %**	Mensual

5. Comunicación y soporte

5.1. Canales oficiales:

- WhatsApp 24/7 (Categoría 1): +57 315 950 9103
- Email Horario Comercial: soporte@metrik.com.co (provisional: mauricio.moreno@metrik.com.co)
- Panel de soporte en línea: disponible en versiones futuras

5.2. El soporte se presta en idioma español.

5.3. Comunicaciones comerciales se canalizan exclusivamente por correo electrónico al cliente registrado.

6. Mantenimiento

6.1. MéTRIK ejecuta mantenimiento permanente sobre el Servicio para garantizar su funcionamiento continuo.

6.2. Todo Mantenimiento Sistemático que implique interrupción > 5 min será notificado al cliente, por correo electrónico, con anticipación mínima de 24 horas. La notificación incluirá hora de inicio, duración estimada y gravedad esperada.

6.3. MéTRIK procurará ejecutar Mantenimientos Sistemáticos en horario no comercial, preferentemente entre las 19:30 y las 7:00 hora de Bogotá D.C.

6.4. Los períodos de Mantenimiento Sistemático debidamente notificados se excluyen del cálculo de Disponibilidad.

7. Fallo del Servicio y proceso de notificación

7.1. El cliente notificará todo Fallo del Servicio a MéTRIK por los canales señalados en la cláusula 5.

7.2. MéTRIK informará al cliente, en plazo razonable, sobre la naturaleza del Fallo y el tiempo estimado de reparación.

7.3. El cliente prestará apoyo razonable y oportuno para el restablecimiento del Servicio cuando sea requerido por MéTRIK.

7.4. MéTRIK comunicará al cliente cuando el mal funcionamiento no sea atribuible al Servicio sino a fuentes externas (fuentes oficiales de listas, infraestructura del cliente, conectividad de terceros).

7.5. MéTRIK notificará al cliente la finalización del Fallo tan pronto como el Servicio se restablezca.

8. Tiempos de reparación y categorías de error

CATEGORÍA	TIPO DE FALLA	TIEMPO REPARACIÓN	COBERTURA
1 — Crítico	Fallo grave que interrumpe la totalidad del Servicio	**≤ 2 h Horario Comercial**	95 %
2 — Considerable	Fallo masivo en función principal del Servicio	**≤ 4 h Horario Comercial**	85 %
3 — Medio	Fallo en función accesoria que no impide uso esencial	**≤ 8 h Horario Comercial**	75 %
4 — Mínimo	Solicitudes de información o consultas operativas	**≤ 8 h Horario Comercial**	65 %

9. Compensaciones por incumplimiento

9.1. Cuando MéTRIK incumpla la Disponibilidad mensual comprometida, el cliente tendrá derecho a recibir un crédito en consultas adicionales del Servicio aplicable al mes calendario siguiente:

DISPONIBILIDAD MENSUAL EFECTIVA	CRÉDITO MES SIGUIENTE
< 99 % y ≥ 95 %	**10 % del cupo mensual de consultas**
< 95 % y ≥ 90 %	**20 % del cupo mensual de consultas**
< 90 %	**30 % del cupo mensual de consultas**

> **FORMA DE COMPENSACIÓN**
>
> El crédito se otorga únicamente en consultas adicionales. No habrá compensación en dinero, descuentos sobre facturación pendiente ni liquidación financiera bajo ningún concepto.

9.3. Para acceder al crédito, el cliente debe reclamarlo formalmente por escrito dentro de los 30 días calendario siguientes al cierre del mes en que se presentó el incumplimiento. Vencido el plazo, se entiende renunciado el derecho.

9.4. El tope máximo acumulable de créditos por concepto de este ANS en 12 meses corridos es del 30 % del valor anual del Contrato de Licencia.

9.5. El crédito en consultas es la única y exclusiva compensación a que tiene derecho el cliente por incumplimientos del nivel de Disponibilidad. Se excluye expresamente cualquier indemnización adicional por lucro cesante, daño emergente, daño moral o cualquier otro concepto.

10. Protección de datos

10.1. Las partes se obligan al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (Libro 2 Parte 2 Título 4 Capítulo 25) y demás normas concordantes sobre protección de datos personales.

10.2. El tratamiento de datos personales por parte de MéTRIK se rige por la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en valida.metrik.com.co/recursos/privacidad, la cual el cliente declara conocer y aceptar.

10.3. Para el tratamiento de datos personales que el cliente proporciona a MéTRIK para realización de consultas, el cliente actúa como Responsable del Tratamiento y MéTRIK actúa como Encargado del Tratamiento, conforme al Acuerdo de Transmisión de Datos Personales (ATD) anexo al Contrato de Licencia.

11. Exclusiones del ANS

El cliente no podrá invocar incumplimientos al presente ANS en los siguientes casos:

11.1. Mantenimiento Sistemático debidamente notificado conforme a la cláusula 6.

11.2. Fallos atribuibles a las fuentes oficiales de listas (ONU, OFAC, SIGEP, Consejo de la UE, Consejo de Seguridad Nacional u otras que el Servicio consulte en su momento), incluyendo cambios de estructura, suspensión de servicio, modificaciones de acceso o intermitencia.

11.3. Caso fortuito o fuerza mayor, conforme al artículo 64 del Código Civil.

11.4. Mal funcionamiento de la red de internet, equipos o software del cliente o de terceros contratados por el cliente.

11.5. Configuración incorrecta, mala integración o uso no convencional del Servicio.

11.6. Uso del Servicio sin autorización, reventa, sublicenciamiento o cesión no autorizada a terceros.

11.7. Cuenta del cliente suspendida por mora > 30 días calendario en el pago del Servicio.

11.8. Acciones u omisiones intencionales del cliente o de terceros bajo su control que alteren el funcionamiento del Servicio.

11.9. Actualizaciones de software del cliente incompatibles con los requisitos técnicos publicados.

11.10. Notificaciones del cliente que no sean enviadas por los canales oficiales señalados en la cláusula 5.

11.11. Cold Starts conforme la cláusula 3.

12. Modificación del ANS

12.1. MéTRIK podrá modificar este ANS en cualquier momento. Las modificaciones se notificarán al cliente, por correo electrónico al contacto registrado, con anticipación mínima de 30 días calendario respecto de su entrada en vigencia.

12.2. El cliente tendrá derecho a oponerse a las modificaciones notificadas dentro de un plazo de cuatro (4) semanas contadas desde la recepción de la notificación.

12.3. La ausencia de oposición dentro del plazo se entiende como aceptación tácita. La oposición debe presentarse por escrito al correo electrónico oficial de MéTRIK.

12.4. En caso de oposición legítima, el cliente podrá continuar bajo las condiciones del ANS vigente al momento de su contratación hasta la fecha de renovación o terminación del Contrato.

13. Jurisdicción, ley aplicable y resolución de controversias

13.1. Este ANS se rige por las leyes de la República de Colombia.

13.2. Para toda controversia las partes intentarán solución directa por un período no menor a 30 días calendario.

13.3. De persistir la controversia, será resuelta mediante arbitraje administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, conforme a su reglamento vigente, con sede en Bogotá D.C., en idioma español, con árbitro único cuando la cuantía sea menor a 500 SMMLV y panel de 3 árbitros para cuantías superiores. El laudo arbitral será en derecho.

13.4. Para controversias de cuantía inferior a 50 SMMLV son competentes los jueces ordinarios de Bogotá D.C.

14. Vigencia

Este ANS entra en vigencia desde la fecha de publicación y se mantiene aplicable durante toda la vigencia del Contrato de Licencia, conforme a su cláusula de modificación.

Versión 1.1 · vigente desde 16 de septiembre de 2026. Corrige la razón social de la sociedad que expide este ANS: METRIK IA S.A.S., NIT 902.079.601-9. La v1.0 regía desde el 15 de mayo de 2026.