



Alignet

**NIVELES DE
SERVICIO,
DISPONIBILIDAD Y
ATENCIÓN
ALIGNET S.A.C.**

Versión: 00

Fecha de aprobación: 23/09/2026

Fecha de entrada en vigencia: 23/09/2026

1. Compromiso de servicio

ALIGNET S.A.C. mantiene mecanismos de atención, monitoreo y comunicación orientados a garantizar la continuidad de los servicios brindados a sus clientes y proporcionar información oportuna respecto de la disponibilidad de sus plataformas.

En esta sección se publican los niveles de servicio aplicables, los canales y horarios de atención, las métricas periódicas de disponibilidad y los mecanismos de comunicación utilizados ante mantenimientos programados, incidentes o contingencias que puedan afectar los servicios.

La información de disponibilidad será actualizada periódicamente de acuerdo con los resultados de monitoreo de los servicios.

Cuando existan condiciones particulares establecidas contractualmente con un cliente, estas serán aplicables a dicha relación contractual. La comunicación podrá incluir, según corresponda:

2. Servicios comprendidos

Cuan La información publicada en esta sección comprende los siguientes servicios:

ALIGNET – Servicios de Autenticación

- ACS.
- 3-D Secure (3DS).
- Pasarela Extranjera.
- Flotas.

PAY-ME – Servicio de Pasarela

- Pasarela Local.

Los niveles de servicio y disponibilidad aplicables podrán variar dependiendo de las características del servicio contratado y de las condiciones establecidas contractualmente.

3. Horarios y canales de atención

3.1. ALIGNET

El Departamento de Servicio al Cliente de ALIGNET brinda atención en el siguiente horario:

Día	Horario
Lunes a viernes	07:00 a 23:00 horas
Sábados	08:00 a 20:00 horas
Zona horaria	GMT-5 – Lima

No incluye días no laborables ni feriados de Perú.

Canales de atención

Portal de atención:

<https://alignet.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/20>

Teléfono de atención:

+51 1 730 6591

Durante la atención de un caso, el cliente también podrá comunicarse con su representante comercial.

Atención fuera del horario regular

Fuera del horario indicado, las incidencias que afecten la continuidad del servicio transaccional serán atendidas por el Centro de Operaciones y Servicios – COS.

Centro de Operaciones y Servicios – COS

Teléfono: +51 997 527 048

Portal:

<https://alignet.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/20>

3.2. PAY-ME

El Departamento de Servicio al Cliente de PAY-ME brinda atención en el siguiente horario:

Día	Horario
Lunes a viernes	07:00 a 23:00 horas
Sábados	08:00 a 20:00 horas
Zona horaria	GMT-5 – Lima

No incluye días no laborables ni feriados de Perú.

Canales de atención

Portal de atención:

<https://alignet.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/20>

Teléfono de atención:

+51 1 700 8377

Durante la atención de un caso, el cliente también podrá comunicarse con su representante comercial.

Atención fuera del horario regular

Fuera del horario indicado, las incidencias que afecten la continuidad del servicio transaccional serán atendidas por el Centro de Operaciones y Servicios – COS.

Centro de Operaciones y Servicios – COS

Teléfono: +51 997 527 048

Portal:

<https://alignet.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/20>

4. Niveles de Servicio – SLA

ALIGNET establece niveles de servicio para la atención y gestión de los servicios brindados a sus clientes.

Los niveles de servicio permiten medir y efectuar seguimiento a aspectos tales como disponibilidad, atención de incidentes y tiempos de respuesta.

Los tiempos y niveles publicados corresponden a los niveles estándar definidos para los servicios. Cuando existan condiciones contractuales específicas, se aplicarán los niveles establecidos en el acuerdo correspondiente.

5. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

ALIGNET realiza seguimiento periódico a la disponibilidad de sus servicios con el propósito de identificar interrupciones, degradaciones y posibles desviaciones respecto de los niveles de servicio establecidos.

Los resultados corresponden al periodo mensual cerrado y serán actualizados conforme a la frecuencia de publicación establecida por ALIGNET.

6. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS

Cuando ALIGNET programe un mantenimiento o cambio operativo que pueda generar afectación en alguno de sus servicios, se realizará una comunicación a los clientes involucrados.

Los comunicados por mantenimientos programados serán enviados con un mínimo de **72 horas hábiles de anticipación**.

La comunicación podrá contener, según corresponda:

- Servicio involucrado.

- Fecha del mantenimiento.
- Hora de inicio.
- Duración estimada.
- Descripción general del mantenimiento.
- Impacto esperado sobre el servicio.
- Recomendaciones para los clientes.
- Canales disponibles para consultas o atención.

La comunicación será dirigida a los clientes relacionados con el servicio involucrado.

7. INCIDENTES, CAÍDAS O DEGRADACIÓN DEL SERVICIO

Cuando se presente una afectación no programada que genere indisponibilidad, caída o degradación de alguno de los servicios, ALIGNET realizará las comunicaciones correspondientes a los clientes afectados.

El proceso contempla las siguientes comunicaciones:

Comunicación de incidencia

Se emitirá una comunicación cuando se identifique una incidencia, caída o degradación que pueda afectar la operación del servicio.

La comunicación podrá informar, según la información disponible:

- Servicio afectado.
- Fecha y hora de identificación.
- Tipo de afectación.
- Estado de la atención.
- Recomendaciones temporales, cuando correspondan.
- Canales disponibles para soporte y consultas.

Comunicación de evento superado

Una vez que el servicio haya sido regularizado y su funcionamiento haya sido validado por el equipo responsable, ALIGNET comunicará a los clientes afectados que el evento ha sido superado.

La comunicación podrá incluir la fecha y hora de restablecimiento y la confirmación del estado operativo del servicio.

8. CONTINGENCIAS

Ante situaciones que puedan afectar la continuidad de los servicios, ALIGNET cuenta con mecanismos internos para gestionar la contingencia y mantener informados a los clientes respecto del estado de los servicios involucrados.



Dependiendo de la naturaleza y evolución del evento, ALIGNET podrá comunicar:

- La existencia de una afectación.
- Los servicios involucrados.
- Las medidas operativas adoptadas.
- Recomendaciones aplicables a los clientes.
- Canales alternativos de atención, cuando correspondan.
- Actualizaciones relevantes sobre la evolución del evento.
- La recuperación o normalización del servicio.

Las comunicaciones serán realizadas a través de los canales que correspondan según el servicio y los clientes afectados.

9. CANALES DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones relacionadas con mantenimientos, disponibilidad, incidentes y contingencias podrán realizarse mediante los canales habilitados por ALIGNET, incluyendo:

- Correo electrónico registrado por el cliente.
- Portal de Servicio al Cliente.
- Comunicaciones de la Unidad de Negocio correspondiente.
- Representante o ejecutivo comercial asignado.
- Otros canales autorizados que ALIGNET habilite para la atención del servicio.

Para asegurar la recepción de las comunicaciones, los clientes deberán mantener actualizados sus datos y contactos operativos.

10. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información contenida en esta sección podrá ser actualizada cuando se produzcan cambios en los servicios, niveles de atención, canales de comunicación o mecanismos operativos de ALIGNET.

Las métricas de disponibilidad serán actualizadas de manera mensual.

Última actualización de esta página: [23/09/2026]