

ANEXO I:

**Historias de Usuario y Entregables del Proyecto**

PLATAFORMA DE ADMINISTRACION		
SECCION	Módulo/Mejora	Epic – HU
NUEVAS FUNCIONALIDADES	Módulo Travel	<p><b>Épica:</b> Integración de Endpoints para Gestión de Puntos con Servicios Externos</p> <p>Objetivo: Permitir que N cantidad de empresas externas se integren con el sistema de puntos de la plataforma de e-commerce, facilitando la consulta de balances, la redención de puntos y la obtención de historiales de transacciones por parte de servicios autorizados.</p> <p>Consideraciones Generales: El sistema debe ser capaz de manejar múltiples integraciones externas, cada una identificada de forma única (por ejemplo, mediante un client_id o token API). Cada empresa externa debe tener permisos controlados para acceder a la información de los usuarios que hayan autorizado dicha interacción.</p> <p>Historias de Usuario</p> <p><b>HU1: Consultar Balance de Puntos</b> Como servicio externo, quiero consultar el balance de puntos de un usuario específico para mostrar su saldo actualizado en ESTROPICAL. Criterios de Aceptación: La información se obtendrá haciendo un API call al servicio que se construirá a tal efecto. Endpoints disponibilizados (a definir todavía un API contract):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de puntos por medio de identificador único del usuario (cédula o pasaporte)</li> <li>• Consulta de equivalencia punto &lt;&gt; \$ (a utilizar una vez por día para evitar llamadas excesivas)</li> <li>• Consumo de puntos, con parametrización de cantidad a consumir</li> </ul> <p>De acuerdo con estas funcionalidades, en el sitio web se debería mostrar, <b>en base a la cantidad de puntos que elija consumir un usuario, un descuento en el monto total en \$ del costo del pasaje</b></p> <p>Los logs de integración deben registrar qué empresa accedió a qué recurso y cuándo, para trazabilidad y auditoría. El endpoint debe garantizar la seguridad y privacidad de la información transmitida. Solo servicios autenticados podrán acceder al saldo de usuarios registrados. Para evitar una nueva validación de credenciales el usuario tendrá una funcionalidad de SSO.</p> <p><b>HU2: Redención de Puntos</b> Como servicio externo, quiero debitar una cantidad específica de puntos del saldo de un usuario para reflejar la redención de puntos en ESTROPICAL. Criterios de Aceptación: <b>Debe existir la posibilidad de utilizarse un esquema mixto entre puntos y cash.</b> Si el cliente posee puntos puede aumentar en cash el restante para pagar a ESTROPICAL o caso contrario abonar solamente con cash. Debe existir un endpoint que permita, mediante la identificación del usuario, la identificación del servicio externo, y la cantidad de puntos a debitar, realizar la transacción. Se deberá mostrar un mensaje de emisión exitosa del pasaje proporcionando un mensaje de confirmación de éxito en la transacción vía email. El débito debe quedar registrado como operación realizada por la empresa correspondiente en el historial de transacciones.</p> <p><b>HU3: Historial de Transacciones</b> Como servicio externo, quiero obtener un listado de todas las transacciones de puntos realizadas por un usuario para mostrar su historial de actividades en la App, COM y ADM. Criterios de Aceptación: Debe existir un endpoint que, al recibir la identificación del usuario y la del servicio solicitante, retorne un historial detallado de sus transacciones El historial debe incluir: fecha, tipo de operación (acumulación o redención), cantidad de puntos involucrados y comercio que ejecutó la acción. Como recomendación inicial para super admin, admin y observador a definir mediante matriz de roles en base a las necesidades de SOGEMSA) <b>La respuesta debe estar paginada y ser filtrable por rango de fechas.</b> Para vincular el e-commerce a la aplicación principal, se incluirá un enlace dentro de la misma con forma de icono genérico para facilitar el acceso Nota: En este modelo, es responsabilidad del servicio externo determinar la cantidad de puntos a cobrar y gestionar su redención.</p>

	<p><b>Transferencia de puntos (Inicialmente Front off)</b></p>	<p>Épica: Sistema de Transferencia de Puntos entre Usuarios</p> <p><b>HU1: Solicitud de Transferencia</b>          Como usuario registrado, quiero poder enviar puntos a otro usuario, para compartir recompensas o ayudar a otros a avanzar.          Criterios de Aceptación:          Se deberá establecer límites mínimos y máximos los cuales serán proveídos por SOGEMSA el cual deberá ser configurable desde la plataforma de administración.          El usuario debe ingresar la cantidad de puntos a transferir.          El usuario debe ingresar el correo electrónico.          Deberá aparecer una pantalla con mail y nombre que confirme los datos a los cuales el usuario va a transferir son correctos          El sistema debe verificar que el remitente tenga suficientes puntos.          El sistema debe mostrar un mensaje de confirmación antes de realizar la transferencia. . (Figma con pantallas y en base a eso se definirá los textos a mostrar por SOGEMSA)          Al confirmar, se deben descontar los puntos del remitente y sumarse al destinatario.          El usuario receptor debe recibir una notificación interna vía app y <b>vía mail de la transacción</b></p> <p><b>HU2: Validación de Transferencia</b>          Como sistema, quiero validar las transferencias de puntos, para evitar errores o fraudes.          Criterios de Aceptación:          No se permite transferir más puntos de los que se poseen.          No se permite transferir a usuarios inexistentes.          No se permite ingresar valores negativos o cero.          Todas las transferencias deben quedar registradas en un historial de transacciones.</p> <p><b>HU 3: Historial de Transferencias</b>          Como usuario,          quiero poder ver un historial de mis transferencias de puntos, para hacer seguimiento de mis transacciones.          Criterios de Aceptación:          El historial debe mostrar fecha, cantidad, usuario receptor/emisor y estado los cuales serán pendiente (en caso de demoras internas) completado y error.          El historial debe estar disponible en el perfil del usuario.  <b>Debe poder ordenarse por fecha o cantidad de puntos.</b></p>
--	--	---

	<p><b>Épica:</b> Implementación de Campañas de Acumulación de Puntos para Personas Naturales          Como usuario de la app, deseo crear y gestionar campañas de acumulación de puntos en colaboración con otros usuarios, para alcanzar metas específicas y facilitar el retiro de fondos acumulados.</p> <p>Historias de Usuario:</p> <p><b>1. HU1: Creación de una campaña de acumulación de puntos</b>          Como usuario creador, quiero crear una campaña de acumulación de puntos, para establecer una meta y colaborar con otros usuarios.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El usuario creador puede acceder a la opción de crear una campaña desde su perfil.</li> <li>o Se solicita al usuario creador ingresar un nombre para la campaña, una descripción siendo ambos obligatorios.</li> <li>o El sistema genera una cuenta asociada a la campaña, la cual no será visible en el perfil del usuario.</li> <li>o El sistema debe exigir al usuario creador el llenado del campo meta (valor numérico en Bs) y debe reflejar automáticamente su equivalente en puntos.</li> <li>o El administrador podrá configurar la equivalencia de puntos en Bs la cual solamente afectará a esta campaña.</li> <li>o A momento de crear la campaña se debe registrar la fecha de vencimiento de esta.</li> <li>o El usuario creador deberá establecer una fecha de vencimiento de la campaña y solamente al finalizar esta se podrá acceder a los puntos acumulados</li> <li>o Deberá existir un disclaimer para los usuarios que participarán en la campaña que los puntos aportados no tendrán reembolso.</li> <li>o Los puntos aportados por los usuarios participantes quedaran en una cuenta transitoria.</li> <li>o El usuario creador de la campaña puede transferir puntos</li> </ul> <p><b>2. HU2: Invitación a otros usuarios para colaborar en la campaña</b>          Como usuario, deseo invitar a otros usuarios a unirse a mi campaña, para que contribuyan con puntos.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El usuario puede enviar invitaciones a otros usuarios desde la sección de su campaña.</li> <li>o Las invitaciones pueden enviarse mediante notificaciones dentro de la aplicación o por correo electrónico.</li> <li>o El usuario invitado recibe una notificación con la opción de unirse a la campaña con las opciones aceptar o rechazar.</li> </ul> <p><b>3. HU3: Aceptación de la invitación y habilitación de contribuciones</b>          Como usuario invitado, quiero aceptar una invitación a una campaña, para poder contribuir con puntos.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El usuario invitado puede ver las campañas a las que ha sido invitado en su sección de notificaciones.</li> <li>o Al aceptar la invitación, el usuario obtiene la opción de transferir puntos a la cuenta de la campaña.</li> <li>o El saldo de puntos de la campaña se actualiza</li> <li>o Si el usuario invitado rechaza la solicitud se le notificara al usuario creador de la campaña que su invitación ha sido rechazada vía mail.</li> </ul> <p><b>4. HU4: Visualización del monto acumulado en la campaña</b>          Como usuario participante, quiero ver el monto total acumulado en la campaña y poder consumir desde esta cuenta.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o La sección de la campaña muestra el monto total acumulado por todos los participantes.</li> <li>o Cada contribución individual es visible para todos los miembros de la campaña.</li> </ul> <p><b>5. HU5: Retiro de fondos acumulados a la cuenta propia</b>          Como usuario creador, deseo retirar los fondos acumulados en la campaña a mi cuenta personal, una vez que se haya alcanzado la meta.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Una vez alcanzada la meta, se habilita la opción de retirar fondos en la sección de la campaña.</li> <li>o El usuario puede seleccionar la cantidad a retirar y confirmar la transacción.</li> <li>o Los fondos son transferidos a la cuenta personal del usuario y el saldo de la campaña se actualiza en consecuencia.</li> </ul> <p><b>6. HU6: Baja voluntaria de la campaña</b>          Como usuario participante, quiero darme de baja de una campaña, para dejar de recibir contribuciones y no participar más en su progreso.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El usuario puede darse de baja de la campaña desde la sección de su campaña.</li> <li>o Al darse de baja, el usuario deja de recibir contribuciones y no aparece en el listado de participantes activos.</li> </ul>
--	---

Campañas de personas naturales

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Las contribuciones previas del usuario permanecen en la campaña, pero no se realizan nuevas aportaciones.</li> <li>o El usuario creador de la campaña deberá de recibir vía mail una notificación en caso de que alguno de los invitados se baje de la campaña.</li> </ul> <p><b>○ HU7 Eliminación de Campaña</b>          Como usuario creador quiero poder eliminar campañas en caso de no querer continuar con estas.</p> <p>Criterios de aceptación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El usuario creador debe poder eliminar la campaña mediante un icono de basurero.</li> </ul>
	<p><b>Niveles</b></p>	<p><b>Épica:</b> Sistema de Niveles Dinámicos con Ascenso Vitalicio</p> <p><b>1. HU1: Asignación mensual de niveles según acumulación de puntos</b>          Como usuario del programa de lealtad, quiero que mi nivel se actualice mensualmente en función de los puntos acumulados el mes anterior, para reflejar mi actividad y compromiso recientes.</p> <p>Criterios de Aceptación:          Al finalizar cada mes, el sistema calcula los puntos acumulados por cada usuario durante ese mes. Los usuarios son asignados a un nivel correspondiente según la cantidad de puntos acumulados, siguiendo las reglas predefinidas del programa. Los cambios de nivel son notificados mediante un mensaje push a los usuarios al inicio del nuevo mes.</p> <p><b>2. HU2: Otorgamiento de un nivel máximo permanente tras 12 meses consecutivos en el nivel anterior</b>          Como usuario del programa de lealtad, deseo alcanzar un nivel máximo permanente si mantengo el nivel 3 durante 12 meses consecutivos, como reconocimiento a mi lealtad continua.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p>

El sistema realiza un seguimiento del historial de niveles de cada usuario. Si un usuario mantiene el nivel 3 durante 12 meses consecutivos, se le otorga automáticamente el nivel máximo con validez permanente. Los usuarios que alcanzan el nivel máximo reciben una notificación push especial destacando este logro.

### **3. HU3: Exclusividad de la funcionalidad para usuarios de la plataforma de lealtad (excluyendo comercios)**

Como administrador, quiero que la asignación de niveles y los beneficios asociados sean exclusivos para los usuarios individuales del programa de lealtad, excluyendo a los comercios, para mantener la integridad y objetivos del programa.

Criterios de Aceptación:

El sistema verifica el tipo de usuario al asignar niveles, asegurando que solo los usuarios individuales sean elegibles para los niveles y beneficios.

Los comercios registrados en la plataforma no participan en el sistema de niveles y no reciben beneficios relacionados.

### **4. HU4: Definición y gestión de cuatro niveles dentro del programa**

Como administrador, deseo definir claramente cuatro niveles dentro del programa de lealtad, con criterios específicos de puntos para cada uno, para estructurar y premiar adecuadamente la lealtad de los usuarios.

Criterios de Aceptación:

Se establecen cuatro niveles con rangos específicos de puntos necesarios para alcanzarlos.

Los beneficios asociados a cada nivel son definidos y documentados claramente.

El sistema aplica correctamente las reglas de asignación y actualización de niveles según los puntos acumulados.

Se debe tener un reporte amigable donde se va a discriminar los puntos generados por el multiplicador para cada empresa y ese desglose será visible para el administrador por empresa.

El administrador debe poder configurar el multiplicador porcentual.

### **5. HU5: Cálculo mensual de acumulación de puntos y actualización de niveles**

Como usuario,

quiero que mis puntos acumulados sean calculados al finalizar cada mes y que mi nivel sea actualizado en consecuencia,

para reflejar mi actividad reciente y acceder a los beneficios correspondientes.

Criterios de Aceptación:

Al cierre de cada mes, el sistema calcula la suma total de puntos acumulados por cada usuario durante ese mes.

Los niveles de los usuarios son actualizados según la cantidad de puntos acumulados, siguiendo las reglas predefinidas al final de mes.

Los usuarios son informados sobre su nuevo nivel y los beneficios asociados al inicio del nuevo mes.

### **6. HU6: Aplicación de multiplicadores de puntos basados en el nivel alcanzado**

Como usuario del sistema quiero que los beneficios obtenidos se apliquen recién a partir del mes siguiente para asegurar que los beneficios impacten solo en los puntos acumulados después de haber sido otorgados, y no en los puntos utilizados para alcanzarlos

Criterios de Aceptación:

Cada nivel tiene asignado un multiplicador específico que aumenta la cantidad de puntos obtenidos por transacción.

Al realizar una transacción, los puntos generados son calculados aplicando el multiplicador correspondiente al nivel del usuario.

Los puntos multiplicados se redondean al entero inferior más próximo antes de ser acreditados en la cuenta del usuario.

El beneficio debe activarse únicamente a partir del primer día del mes siguiente a su obtención.

El beneficio debe aplicarse solo sobre los puntos generados o actividades realizadas en ese nuevo mes.

### **7. HU7 Configuración Parametrizable de Beneficios**

Como administrador del sistema quiero poder configurar los beneficios de forma parametrizable para adaptar fácilmente las condiciones, valores o reglas de los beneficios sin necesidad de cambios en el código

Criterios de Aceptación:

El sistema debe permitir definir diferentes tipos de beneficios de forma parametrizable.

Los cambios realizados por el administrador deben guardarse correctamente.

### **8. HU8 Visualización de progreso mensual y beneficios del nivel actual**

Como usuario del programa de lealtad, quiero ver una visualización tipo termómetro que muestre mi avance hacia el siguiente nivel y acceder fácilmente a la información de los beneficios asociados a mi nivel actual, para motivarme a seguir acumulando puntos y aprovechar mejor las recompensas disponibles.

Criterios de Aceptación:

Se muestra una visualización tipo termómetro o barra de progreso que indica:

Puntos acumulados en el mes actual.  
Puntos necesarios para alcanzar el siguiente nivel.  
Nivel actual del usuario.  
El componente se actualiza dinámicamente con cada nueva transacción que otorga puntos.  
Existe un link o botón visible que lleva al usuario a una página o modal con el detalle de los beneficios de su nivel actual.  
Esta funcionalidad solo está disponible para usuarios individuales del programa, no para comercios.

(Cashback)  
Venta de  
puntos por Bs

**Épica:** Implementación del Flujo de Venta de Puntos

Como administrador, quiero que los usuarios puedan vender sus puntos de manera sencilla, mediante un flujo controlado, que involucra la solicitud de venta, la validación manual por parte de los administradores, y la transferencia del monto correspondiente, para permitirles recibir dinero por sus puntos de forma segura y eficiente.

Historias de Usuario

**HU1: Solicitud de venta de puntos por parte del usuario**

Como usuario, quiero poder solicitar la venta de mis puntos para recibir el pago correspondiente en mi cuenta bancaria.

Criterios de Aceptación:

El usuario puede seleccionar la opción de vender puntos desde la aplicación.

El usuario debe registrar el monto en puntos con su equivalencia automática en Bs, este campo debe de ser obligatorio y validar que no puede registrar monto mayor al disponible.

El usuario debe poder vender todos los puntos.

Debe existir la validación de monto mínimo, el cual debe ser configurable por admin del ADM (SOGEMSA)

El sistema solicita al usuario los datos de la cuenta bancaria (número de cuenta, titular, banco) para realizar la transferencia de dinero. (Hay que aclarar que el campo banco es un catálogo: BMSC, SAFI) y no existirá una validación automática.

El sistema presenta el rate de conversión parametrizado por Mercantil mediante el perfil admin de la plataforma ADM.

El usuario debe poder visualizar el equivalente de puntos a Bs al solicitar la venta de puntos.

El usuario confirma la solicitud de venta y se le informa que la transacción está en estado "pending" (pendiente) hasta la aprobación

Los puntos en transacción quedaran descontados de su saldo hasta que se resuelva la transacción.

*Nota: Queda compromiso de desarrollo sujeto a la integración de CaaS.*

**HU2: Notificación de venta pendiente a los administradores**

Como administrador, quiero recibir una notificación cuando un usuario solicite vender sus puntos, para poder revisar y aprobar la transacción.

Criterios de Aceptación:

El sistema notifica al dashboard de administración en el momento del envío de las solicitudes de venta pendientes estos puntos pasaran a encontrarse reservados, en caso de rechazo serán reembolsados.

La notificación incluye: usuario, puntos solicitados, tipo y datos de cuenta destino, y monto calculado según el rate.

**HU3: Revisión manual de la venta de puntos por parte del administrador**

Como administrador, quiero poder revisar y aprobar manualmente la venta de puntos de un usuario, para garantizar que la transacción se realiza de acuerdo con las reglas establecidas.

Criterios de Aceptación:

El admin puede aprobar o rechazar desde el dashboard.

Si aprueba: estado cambia a "aprobado" y se quema la cantidad de puntos

El usuario ordenante debe recibir una notificación Push sobre el nuevo estado, en esta no se incluirá el estado en el historial de transacciones.

Se establecerá un límite de tiempo de 42-72 hrs.  
Si rechaza: el usuario es notificado via notificación Push y podrá visualizar el motivo de rechazo. A su vez los puntos que fueron retenidos por la solicitud serán restablecidos

**HU4: Quema de puntos del usuario al aprobar la venta**

Como administrador,

quiero que los puntos vendidos sean quemados de la cuenta del usuario al aprobar la venta, para reflejar que ya no están disponibles.

Criterios de Aceptación:

La quema ocurre automáticamente tras la aprobación.

El nuevo saldo de puntos se refleja de inmediato en la cuenta del usuario.

**HU5: Transferencia de dinero desde la cuenta de Mercantil a la cuenta del usuario**

Como administrador quiero dejar constancia en el sistema que realicé la transferencia manual, como respaldo de haber completado el flujo.

Criterios de Aceptación:

La transferencia es realizada manualmente por el administrador.

El estado de la transacción se actualiza a "completada" (Mediante un check manual luego de efectuar la transferencia).

Se notificará al usuario mediante una notificación Push.

**HU6: Opción de elegir tipo de cuenta de retiro y generación de archivos separados**

Como usuario del programa, quiero poder seleccionar si deseo recibir el dinero en una cuenta bancaria tradicional o en una cuenta SAFI para tener flexibilidad en el retiro de mis fondos.

Criterios de Aceptación:

Durante la solicitud de venta, el usuario puede elegir entre:

Cuenta bancaria

Cuenta SAFI

El formulario muestra los campos requeridos según el tipo de cuenta seleccionada.

El sistema registra el tipo de cuenta y lo incluye en los datos de la transacción.

Al aprobar la venta, el sistema genera archivos separados para cada tipo de retiro (por ejemplo, retiros\_banco.csv y retiros\_safi.csv) con los datos relevantes.

El administrador puede descargar y gestionar estos archivos por separado para su ejecución operativa.

Añadir CA,

Referidos

**Épica:** Programa de Referidos – Grupo Mercantil

Descripción:

Se desarrollará una funcionalidad que permitirá a los usuarios referir productos del Grupo Mercantil a otros usuarios y obtener puntos como recompensa. Este proceso incluye la configuración de productos y puntos desde el dashboard, el registro de referidos mediante correo electrónico, la asignación de puntos al usuario que refiera a nuevos clientes, y la lectura del archivo de clientes para identificar al referente y completar la asignación de puntos.

**HU1: Configuración de productos y puntos desde el dashboard**

Como administrador del dashboard, quiero configurar los productos del Grupo Mercantil que pueden ser referidos y definir la cantidad de puntos asignados por cada referencia, para gestionar las recompensas por referir productos a nuevos usuarios.

Criterios de aceptación:

1. El administrador puede seleccionar productos y empresa del Grupo Mercantil desde el dashboard.
2. El administrador puede asignar y guardar la cantidad de puntos por cada producto referible.
3. La configuración debe ser aplicable a futuras referencias realizadas desde la app.

**HU2: Configuración de empresas desde el dashboard**

Como administrador del dashboard, quiero configurar las empresas del Grupo Mercantil y definir la cantidad de puntos asignados por cada referencia, para gestionar las recompensas por referir productos a nuevos usuarios.

Criterios de aceptación:

1. El administrador puede seleccionar empresas del Grupo Mercantil desde el dashboard.
2. El administrador puede asignar y guardar la cantidad de puntos por cada producto referible.
3. La configuración debe ser aplicable a futuras referencias realizadas desde la app.

**HU3: Referir productos a amigos**

Como usuario de la aplicación, quiero recomendar un producto del Grupo Mercantil a un amigo mediante su correo electrónico, para que el amigo se registre y yo reciba puntos por la referencia.

Criterios de aceptación:

1. El usuario puede seleccionar un producto disponible para referir.
2. El sistema solicita el correo electrónico del amigo a quien desea enviar la referencia.

**HU4: Identificación del referente en el archivo de clientes**

Como administrador del sistema, quiero que se agregue un campo en el archivo de clientes que indique qué usuario refirió al nuevo cliente, para poder rastrear y asignar puntos correctamente.

Criterios de aceptación:

1. El sistema agrega un campo adicional en el archivo de clientes con la información del usuario referente.
2. Se debe poder ver un listado de referidos diarios con los datos que previamente la persona que lo invito cargo.
3. El archivo deberá ser diario y Excel y contar con los campos (correo, número de teléfono, producto referido, empresa)
4. También debe poderse realizar un listado de referidos por producto diario.

**HU5: Alta de usuarios en los productos del grupo Mercantil**

Como administrador del sistema, quiero recibir del Grupo Mercantil el alta de usuarios en los productos del grupo, para poder asignar los puntos al referente una vez registrado el nuevo cliente.

Criterios de aceptación:

1. El sistema procesa el archivo de alta de usuarios enviado por el Grupo Mercantil.
2. El sistema asigna automáticamente los puntos al usuario referente al validar que el nuevo cliente está registrado en el producto referido.

	<b>Geolocalización</b>	<p><b>Epic:</b> Implementación de rastreo GPS y marketing georeferenciado</p> <p><b>Descripción:</b>          Como administrador de la aplicación, necesito implementar una funcionalidad de rastreo GPS que permita obtener la ubicación del usuario, con su consentimiento, para enviar notificaciones personalizadas basadas en su proximidad a comercios que cuenten con geolocalización registrada y configuraciones específicas desde el dashboard, con el fin de aumentar la efectividad de los esfuerzos de mercadotecnia.</p> <p>Historias de Usuario y Criterios de Aceptación</p> <p><b>HU1:</b>          Como usuario de la aplicación, quiero que se me solicite permiso para acceder a mi ubicación, para recibir información sobre comercios cercanos y notificaciones relevantes.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La aplicación solicita al usuario el permiso para acceder a su ubicación con un mensaje claro y una opción de aceptación o rechazo.</li> <li>2. El permiso debe ser solicitado con la justificación de mostrar comercios cercanos.</li> <li>3. Si el usuario no otorga permiso, no se activa el rastreo de ubicación ni se envían notificaciones basadas en proximidad.</li> </ol> <p><b>HU2:</b>          Como administrador del dashboard, quiero poder configurar las notificaciones push para los comercios dados de alta, definiendo el contenido del mensaje y el radio de distancia para su envío, para personalizar las notificaciones según la ubicación del usuario.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las notificaciones push deben configurarse desde el dashboard, especificando el mensaje y la promoción, el radio de proximidad respecto al comercio es fijo para todos los comercios, ejemplo: 1 Km.</li> <li>2. El sistema permite asignar distintas promociones o mensajes según cada comercio registrado en el dashboard.</li> <li>3. El sistema valida que las notificaciones configuradas estén correctamente vinculadas a un comercio con geolocalización.</li> </ol> <p><b>HU3:</b>          Como administrador del sistema, quiero asegurarme de que todos los comercios dados de alta en la aplicación tengan una geolocalización registrada (latitud y longitud), para que las notificaciones push puedan enviarse con precisión según la ubicación del usuario.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al registrar un comercio en la aplicación, el sistema debe requerir obligatoriamente la carga de su geolocalización (latitud y longitud).</li> <li>2. El dashboard debe permitir visualizar y editar la ubicación geográfica de los comercios dados de alta.</li> <li>3. Si un comercio no tiene geolocalización registrada, no podrá ser incluido en las campañas de notificaciones push.</li> </ol>
--	------------------------	---

	<p style="text-align: center;"><b>Push</b></p>	<p><b>Epic:</b> Integración de Notificaciones Push  <b>Descripción:</b>          Como administrador de la aplicación, quiero implementar notificaciones push integradas que permitan enviar alertas personalizadas y segmentadas a los usuarios, basadas en hitos específicos (asignación de puntos, cambio de nivel, recepción de puntos) y campañas masivas configuradas desde el dashboard, para optimizar la experiencia de usuario y fomentar la participación en el programa de loyalty.          Historias de Usuario (HU) y Criterios de Aceptación (CA)  <b>HU1:</b>          Como: administrador del dashboard          Quiero: asignar puntos masivamente a ciertos usuarios desde el dashboard y enviar notificaciones push automáticas para informarles sobre su premio,          Para: mantenerlos informados y fomentar su lealtad.          Criterios de Aceptación:          1. El administrador puede seleccionar desde el dashboard a qué Campañas – Publico/segmento asignar puntos de una campaña específica.          2. Una vez asignados los puntos, el sistema debe enviar una notificación push automática a los usuarios informando la cantidad recibida y la campaña correspondiente.          3. Las notificaciones deben gestionarse mediante la integración con el servicio de notificaciones push.  <b>HU2:</b>          Como: usuario de la aplicación          Quiero: recibir una notificación push automática cuando subo de nivel,          Para: conocer mi progreso en el programa de loyalty.          Criterios de Aceptación:          1. El sistema debe detectar automáticamente cuando un usuario acumula los puntos necesarios para cambiar de nivel.          2. Al cambiar de nivel, el sistema debe enviar una notificación push informando el nuevo nivel alcanzado y sus beneficios.          3. La notificación debe personalizarse con el nombre del usuario y el nivel correspondiente.  <b>HU4:</b>          Como: usuario que creó una campaña de persona natural          Quiero: recibir una notificación push automática cuando otro usuario aporte puntos a mi campaña,          Para: estar informado de los aportes recibidos.          Criterios de Aceptación:          1. Cuando otro usuario aporta puntos a la campaña creada, el sistema debe enviar una notificación push al creador de la campaña indicando el nombre del aportante y la cantidad de puntos aportados.          2. La notificación debe enviarse en tiempo real.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INICIO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Contar con visualización de los puntos a vencer, mismos que deberían se debitados automáticamente del saldo del cliente al llegar a vencimiento</b></p>	<p><b>Épica:</b> Gestión de Vencimiento Automático de Puntos  <b>HU1:</b> Como administrador, quiero visualizar claramente los puntos que están próximos a vencer, para poder usarlos antes de que se pierdan.          Criterios de aceptación          El sistema debe mostrar un % y el valor de los puntos a vencer en los próximos 15 días de todos los emitidos para poder tomar decisiones financieras.          Debe de estar definido en 360 días de vencimiento.          El detalle debe incluir fecha exacta de vencimiento y cantidad de puntos.  <b>HU2</b> Como sistema, quiero debitar automáticamente los puntos que hayan llegado a su fecha de vencimiento, para mantener la integridad del modelo financiero y evitar acumulaciones no sostenibles.          Criterios de aceptación          El sistema debe identificar los puntos que vencen ese mes.          Los puntos vencidos deben descontarse automáticamente del saldo del cliente a las 00:00 hrs del último día vigente.          El cliente debe ser notificado cuando se le descuenten puntos por vencimiento.  <b>HU3</b> Como usuario de la app, quiero recibir notificaciones previas al vencimiento de mis puntos, para poder decidir si los utilizo antes de perderlos.          Criterios de aceptación          El sistema debe mostrar los puntos con fecha de vencimiento dentro de los próximos 15 días.          El sistema debe enviar una notificación 7 días antes del vencimiento de puntos.          El mensaje debe incluir cantidad de puntos y fecha exacta de vencimiento.</p>

	<p><b>Contar con visualización de los puntos totales recibidos mensualmente por empresa acumuladora con opción de baja en Excel</b></p>	<p>HU: Como admin del sistema, quiero visualizar los puntos totales acumulados mensualmente por cada empresa acumuladora, para tener trazabilidad y control del comportamiento del programa de puntos, y poder exportarlo fácilmente a Excel.</p> <p>Criterios de Aceptación: El sistema debe mostrar un resumen mensual de los puntos acumulados por cada empresa acumuladora. La vista debe permitir filtrar por mes, año y empresa acumuladora. El sistema debe mostrar al menos: nombre de la empresa, mes, total de puntos acumulados. Debe incluir un botón para descargar los datos mostrados en formato Excel (.xlsx). La exportación debe respetar los filtros seleccionados por el usuario.</p>
<p><b>COMERCIOS</b></p>	<p><b>Posibilidad de borrar una solicitud de afiliación</b></p>	<p>"HU: Borrar una solicitud de afiliación Como administrador, quiero tener la posibilidad de borrar una solicitud de afiliación de un comercio, para que pueda mantener la base de datos limpia y actualizada.</p> <p>Criterios de Aceptación: Debe existir una opción para eliminar solicitudes de afiliación pendientes.</p>
<p><b>USUARIO APP</b></p>	<p><b>En información del usuario tener la opción de actualizar datos. Email, teléfono</b></p>	<p>HU: Como administrador, quiero poder actualizar el email de un usuario desde la plataforma, para que la información del usuario esté siempre actualizada y correcta y llegara directamente al email de este.</p> <p>Criterios de Aceptación: Se debe permitir la edición del campo email del usuario desde la ficha de perfil. El sistema debe validar el formato correcto del email antes de guardar los cambios. La actualización del email solo será efectiva una vez que: El usuario confirme un código OTP enviado al correo antiguo. Y confirme otro código OTP enviado al nuevo correo. Si no se completan ambas validaciones, el cambio de correo no se aplicará.</p>
<p><b>PUBLICACIONES</b></p>	<p><b>Posibilidad de tener la opción de cinemagraphs, gifs animados, motion stills y parallax images</b></p>	<p>Épica: Integración de Contenido Multimedia como Admin Objetivo: Facilitar a los Admin la inclusión de contenido multimedia. Historias de Usuario: HU1: Subida de imágenes y GIFs Animados Como Admin, quiero subir y gestionar imágenes y GIFs animados desde el dashboard de administración, para enriquecer la presentación de mis ofertas y comunicaciones.</p> <p>Criterios de Aceptación: Debe permitir la carga de archivos de imágenes y GIFs animados en formatos estándar (por ejemplo, JPG, PNG y GIF para animaciones). Debe permitir previsualizar el contenido multimedia antes de publicarlo. Debe permitir asociar el contenido multimedia a ofertas específicas. El sistema debe validar el tamaño y formato de los archivos para asegurar la compatibilidad y el rendimiento óptimo.</p> <p>HU2: Gestión de Contenido Multimedia Como Admin, quiero gestionar el contenido multimedia asociado.</p> <p>Criterios de Aceptación: Debe permitir eliminar o reemplazar contenido multimedia. Debe permitir desactivar temporalmente el contenido multimedia sin eliminarlo. El sistema debe notificar si una oferta pierde su contenido multimedia asociado debido a la eliminación de esta vía correo. El tamaño máximo del GIF debería de ser de 1 mb.</p>
<p><b>SOLICITUD DE RETIRO</b></p>	<p><b>Funcionalidad que permita acceder a un detalle de las operaciones para las que el comercio solicita el retiro, esto para lograr la conciliación contra la facturación</b></p>	<p>Épica: Solicitud de Retiro basada en Monto con Visualización Detallada y Archivo Descargable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HU1: Como comercio, quiero poder cerrar las operaciones para generar un cierre de caja preciso basado en las transacciones realizadas.</li> </ul> <p>Criterios de Aceptación: Tener un listado paginado de las operaciones sobre las cuales se va a ejecutar el retiro. Tener un monto consolidado a retirar que representa la sumatoria de los puntos en cada operación. El próximo retiro tendría en cuenta las operaciones que son posteriores al retiro anterior. Se puede descargar un Excel sobre las operaciones sobre las cuales se retira un monto.</p>

<b>APLICACION</b>	<b>Onboarding</b>	<p><b>Épica:</b> Recolección de Información Adicional en el Proceso de Onboarding</p> <p><b>Descripción:</b>          Como administrador del sistema, quiero que durante el proceso de onboarding se solicite información adicional a los usuarios (fecha de nacimiento, género, teléfono y región) para enriquecer la base de datos de clientes y permitir el análisis posterior de esta información mediante descargas en formato Excel.</p> <p>Historias de Usuario (HU) y Criterios de Aceptación (CA)</p> <p><b>HU1:</b>          Como: cliente que se registra en el sistema durante el proceso de onboarding          Quiero: ingresar mi fecha de nacimiento, género, teléfono y región,          Para: completar mi perfil con información adicional relevante.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante el proceso de registro, el sistema debe mostrar campos obligatorios para:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fecha de nacimiento (en formato DD/MM/AAAA).</li> <li>o Género (opciones desplegadas: Masculino, Femenino, No binario, Prefiero no decirlo).</li> <li>o Teléfono (validación para formato numérico).</li> <li>o Región (opciones desplegadas basadas en la lista provista por la compañía).</li> </ul> </li> <li>2. El registro no podrá completarse sin que estos campos hayan sido llenados.</li> <li>3. La información ingresada debe almacenarse en la base de datos del usuario.</li> </ol> <p><b>HU2:</b>          Como: administrador del sistema          Quiero: descargar en formato Excel la información adicional recolectada de los usuarios durante el proceso de onboarding,          Para: realizar análisis y generar reportes basados en esta información.</p> <p>Criterios de Aceptación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El dashboard debe incluir una opción para descargar la información adicional de los usuarios en un archivo Excel.</li> <li>2. El archivo descargado debe incluir las siguientes columnas: nombre del usuario, correo electrónico, fecha de nacimiento, género, teléfono, y región seleccionada.</li> <li>3. La descarga debe ser accesible solo para administradores autorizados.</li> <li>4. El sistema debe asegurar que la información esté actualizada en tiempo real antes de realizar la exportación.</li> </ol> <p>Esta propuesta garantiza que la información adicional requerida se recolecte de forma efectiva durante el onboarding y esté disponible para análisis mediante descargas en Excel. Esta EPIC depende de lo que brinde Mercantil/Finconecta al momento del onboarding.</p>
-------------------	-------------------	---

	<p><b>Público/Segmento</b></p>	<p><b>Épica:</b> Segmentación Personalizada de Públicos para Campañas  <b>Descripción:</b>          Como administrador, quiero que la opción "Público" vuelva a estar disponible y que permita segmentar campañas según la información recolectada en el onboarding (fecha de nacimiento, género y región) para dirigir mensajes específicos a públicos personalizados.          Historias de Usuario (HU) y Criterios de Aceptación (CA)  <b>HU1:</b>          Como: administrador del dashboard          Quiero: crear y configurar públicos personalizados basados en la información de fecha de nacimiento, género o región obtenida en el proceso de onboarding,          Para: segmentar mejor las campañas y enviar mensajes dirigidos a grupos específicos.  <b>Criterios de Aceptación:</b>          Desde el dashboard, debe haber una opción para crear públicos personalizados.          El administrador debe poder filtrar y segmentar públicos según:          Rango de edad (basado en la fecha de nacimiento).          Género (opciones: Masculino, Femenino, No binario, Prefiero no decirlo).          Región (según las opciones configuradas en el onboarding).          La herramienta debe permitir la combinación de filtros (por ejemplo, segmentar usuarios femeninos de 25 a 35 años en una región específica).          Una vez configurado, el público personalizado debe guardarse con un nombre asignado por el administrador para su reutilización en futuras campañas.  <b>HU2:</b>          Como: administrador del dashboard          Quiero: tener la opción de seleccionar públicos personalizados previamente configurados al crear o publicar una campaña,          Para: dirigir campañas a segmentos específicos de usuarios y maximizar su relevancia.  <b>Criterios de Aceptación:</b>          Al crear una nueva campaña, debe mostrarse la opción de seleccionar un público personalizado previamente guardado.          El sistema debe permitir revisar los filtros aplicados a cada público antes de confirmar la publicación.          Si no se selecciona ningún público personalizado, la campaña se enviará al público general por defecto.          Una vez publicada la campaña, debe registrarse en el sistema qué segmento recibió la notificación para fines de auditoría y análisis.</p> <p><b>Épica:</b> Soporte para Categorías Parametrizables por Empresa  <b>Descripción:</b>          Como administrador del sistema, quiero permitir que cada empresa tenga una categoría adicional que sea parametrizable, para poder usarla en el futuro como parte de configuraciones personalizadas y combinaciones con reglas de negocio existentes.  <b>HU1:</b> Crear estructura de categoría parametrizable por empresa          Como administrador del sistema, quiero que cada empresa tenga una categoría parametrizable, para poder definir atributos personalizados que se usen en el futuro.  <b>Criterios de Aceptación:</b>          Cada empresa puede tener una única categoría personalizada.          No deben permitirse duplicados entre empresas.          Debe haber una interfaz de administración para crear y editar esta categoría.          Solamente el super administrador y administrador pueden crear y editar dicha categoría.  <b>HU2:</b> Asociar la categoría parametrizable con registros del sistema          Como usuario administrador,          quiero poder asociar la categoría parametrizable a registros existentes (como usuarios, productos, etc.), para comenzar a usarla como criterio de clasificación o comportamiento.  <b>Criterios de Aceptación:</b>          La categoría debe ser visible como campo o filtro donde aplique.  <b>HU 3:</b> Usar combinación de categoría parametrizable con reglas existentes          Como equipo de desarrollo,          quiero poder combinar la categoría parametrizable con las reglas actuales, para definir nuevos comportamientos sin modificar el núcleo del sistema.  <b>Criterios de Aceptación:</b>          El motor de reglas debe permitir condiciones basadas en esta categoría.          Las combinaciones deben guardarse y mostrarse claramente.  <b>Se estimará como proyecto creciente o desarrollo on demand cuando se definan nuevas reglas (No se contemplará en el upselling)</b></p>
	<p><b>Plataforma de administración</b></p>	

**ANEXO III:**  
**Acuerdo de nivelación de servicios (ANS)**

**1. Nivel de Servicio**

- I. Koibanx proporcionará a los administradores designados atención al Cliente de lunes a viernes de 09:00 a.m. hasta las 19:00 horas (horario de \_\_\_\_\_).
- II. Koibanx garantiza un tiempo de *uptime* de la Plataforma mínimo de 98% por año. En el caso de que la Plataforma no cumpla con los requisitos de tiempo de servicio especificados, Koibanx descontará el monto correspondiente de la tarifa mensual de soporte y servicio se descontará para el mes en particular. Koibanx se compromete a enviar un reporte mensual al Cliente respecto al estado de servicios y mejoras efectuadas.
- III. El tiempo de actividad se considerará como interrumpido a partir de la notificación de cualquiera de las Partes a la otra, a través del medio electrónico acordado para tal fin, de la falla o evento dañado.
- IV. El Cliente deberá poner a disposición de Koibanx ventanas para mantenimiento en los casos que estos se requieran.
- V. Los descuentos mencionados anteriormente por la falta de cumplimiento de los requisitos de tiempo no se aplicarán cada vez que se produzca el tiempo de inactividad como consecuencia de la negligencia de los administradores designados, la falta de informar debidamente los eventos relevantes o incidentes externos, como tiempo de inactividad de servicios externos o fuerza mayor.
- VI. Capacitación inicial para el personal del Cliente a los fines de administrar la Plataforma.

**2. Incidentes**

Tiempos de soporte para incidentes tecnológicos en producción:

<b>Prioridad</b>	<b>Definición</b>	<b>Método de notificación</b>	<b>Respuesta de aceptación de incidente</b>	<b>Tiempo de resolución de incidente</b>
<b>1</b>	Interrupción total o masiva del servicio. El mismo se encuentra totalmente imposibilitado de uso, sin ser posible acceder a ninguna de sus funcionalidades.	Email	Una (1) hora.	Dos (2) horas.
<b>2</b>	Degradación de alto impacto o masiva para el servicio. Los incidentes producen que el sistema preste un servicio parcial. El impacto a los usuarios es alto.	Email	Dos (2) horas.	Cuatro (4) horas.
<b>3</b>	Degradación o interrupción no masiva del servicio. Una de las opciones de servicio no funciona, prestando un servicio parcial que no	Email	Cuatro (4) horas.	Setenta y dos (72) horas.

	representa un alto impacto en la operatoria normal.			
--	---	--	--	--

### 3. Penalidades

Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, Koibanx computará crédito al Cliente, de acuerdo con el siguiente esquema de compensaciones:

<u>Incumplimiento del Nivel de Servicio</u>	<u>Penalidad</u>
<u>Tiempo de Inactividad mensual superior al 0.2%</u>	<u>Crédito del 0,5% de la tarifa mensual por cada hora adicional de inactividad.</u>
<u>Mantenimiento no notificado correctamente.</u>	<u>Crédito del 0.2% de la tarifa mensual por cada hora adicional de interrupción no anunciada.</u>
<u>Soporte Técnico no disponible según SLA</u>	<u>Crédito del 0,2% de la tarifa mensual por cada hora adicional de falta de soporte técnico.</u>

En caso de divergencia de interpretaciones o criterio entre las Partes respecto a incumplimientos, ambas se comprometen a negociar amigablemente la solución del problema en cuestión. Dicha decisión deberá siempre tomarse de acuerdo con lo previsto en el esquema aquí establecido.

### 4. Medición del ANS

Koibanx se compromete a entregar al Cliente los siguientes documentos en concepto de medición del ANS:

- a. Reporte mensual del número de incidencias atendidas y el tiempo promedio para atenderlas.
- b. Reportes de *postmortem* en casos de afectación masiva a usuarios.