ANEXO No 12 2024

Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) y Penalidades

* Todas las penalidades por Nivel de servicios se aplicarán a partir del 4 mes de iniciada la operación. Es decir se otorga un período de 90 días para la estabilización de la misma. Una vez terminado este período se aplicarán las penalidades por cumplimiento como se describe a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de servicio mensual**Indica el porcentaje de llamadas y chats que fueron contestados dentro del nivel de servicio, es decir, el 95 % de las llamadas y chats contestados, las cuales se deben contestar en hasta 20 segundos\* | Descuento sobre la facturación mensual |
| >=95.00% | 0.0% |
| 92.00% - 94.99% | 0.5% |
|  89.00% - 91.99% | 1.0 % |
|  86.00% - 88-99% | 1.5% |
| < 85.99 % | 2.0% |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Abandono mensual**Indica el número de llamadas y chats de que no pudieron ser contestados | Descuento sobre la facturación mensual |
| <= 5.00% | 0.0% |
| 5.01% - 5.99% | 0.5% |
| 6.00% - 6.49% | 1.0% |
| 6.50% - 6.99% | 1.5% |
| >= 7.00% | 2.0% |

 |  |

\*Se aclara que objetivo del indicador es del 99% pero solo se aplicará penalidad cuando este valor este por debajo del 95%.

* **El 100 % de las PQR** recibidas a través de cualquier de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento jurídico de la entidad contratante máximo dos días hábiles después de recibida la comunicación. El escalamiento extemporáneo de al menos una PQR mensual al tercer día hábil siguiente a su recepción, generará un descuento del 1,5% sobre la factura del mes correspondiente.
* Para todos los servicios contratados **la disponibilidad de la plataforma tecnológica** será del 99% para llamadas entrantes, salientes, chat, video llamada, correo electrónico y los demás que se llegaran a contratar. En caso de tener una disponibilidad inferior se aplicará la siguiente tabla de descuento sobre la facturación mensual.

|  |  |
| --- | --- |
| Rango | Descuento sobre la facturación mensual |
| >=99.00%  | 0.0%  |
| 95.00% - 98.99%  | 0.5%  |
| 90.00% - 94.99%  | 1.0 %  |
| < 89.99 %  | 2.0% |

* El **índice de rotación de personal** no puede ser superior al 6,9%, para la operación de contact center Bancóldex, en caso de que sea por encima de porcentaje, se generará un descuento del 1,5% sobre la factura del mes correspondiente.
* La verificación de la pre-factura por parte del BANCO se llevará a cabo en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir del momento de ser entregados los informes por el CONTRATISTA, y el pago mensual se realizará en un término no superior a quince (15) días, posteriores a la correcta radicación de la factura.
* El tope máximo de penalizaciones por mes será del 10% sobre la facturación, es decir, la suma de todos los porcentajes de penalización procedentes para aplicación sobre la facturación mensual no podrá sumar más del 10% del valor de esta.
* En caso de que el incumplimiento se derive de la decisión de modificación de puestos de trabajo por parte de Bancoldex sin el previo acuerdo entre las partes o el análisis de impacto correspondiente, se evaluará la pertinencia de la aplicación de la penalidad asociada al ANS afectado.