

ANEXO 12

Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) y Penalidades

Nivel de servicio mensual	Descuento sobre la facturación 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	
>=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	Descuento sobre la facturación mensual
Indica el número de llamadas y chats de que no pudieron ser contestados	
<= 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%

- 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 después de los dos días hábiles siguientes a su recepción, generará un descuento del 1,5% sobre la factura del mes correspondiente.
- La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución será 99.9%; para todos los servicios contratados; llamadas entrantes, salientes, chat, correo electrónico y los demás que se llegaran a contratar.
- 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.