

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

**“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL
NUMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”**

CÓDIGO: SLA-SCRE-DBSE-001-2026

AREA REQUIRIENTE:

Sugerencia de Crédito – Dirección de Balcón de Servicios

Contenido

- 1. TÉRMINOS GENERALES 3
- 2. VIGENCIA..... 3
- 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y CRITICIDAD 3
- 4. ESTRUCTURA Y PROCESO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS SLA 4
 - 4.1 PRIORIDAD DE LAS TAREAS E INTERVALOS DE SOLUCIÓN 4
 - 4.2 COMPROMISOS..... 5
 - 4.3 CONTACTOS DE ESCALAMIENTO 5
- 5. CONFIDENCIALIDAD..... 6
- 6. RESPONSABILIDADES..... 7
- 7. MULTAS Y PENALIDADES..... 7
 - 7.1 Multas: 7
 - 7.2 Penalidades:..... 7
- 8. FIRMAS 8

1. TÉRMINOS GENERALES

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) se efectúa como anexo del contrato celebrado entre el **CONTRATISTA** (en adelante **Proveedor**) y **BIESS** (en adelante **Banco**), quienes en conjunto se les denominará **las partes**, y documenta los compromisos adquiridos.

Este acuerdo tiene como finalidad:

- Establecer los términos, condiciones y alcance de los servicios y soporte que prestará el Proveedor al **Banco**.
- Regular la definición de los requerimientos y especificar los tiempos de reacción y procedimientos de contingencia.
- Definir como se medirá el nivel de servicio contratado.
- Definir las responsabilidades del **Proveedor** para resolver los temas de soporte inherentes a los servicios que el **Banco** no pueda resolver y especificar los procesos que el **Banco** requiera seguir para facilitar la resolución de esos problemas del **Proveedor**.
- Definir las responsabilidades del **Proveedor** y del **Banco** para asegurar que se consigan los niveles de servicio deseados.

Administradores del acuerdo:

BANCO: Administrador de Contrato BIESS

PROVEEDOR: Representante del Contratista

2. VIGENCIA

La vigencia de este acuerdo de nivel de servicios estará conforme a la vigencia del contrato del que forma parte integrante.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y CRITICIDAD

La contratación del “*SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NUMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL*” (Call Center) contempla:

- **Servicio Cognitivo/Generativo Cloud**, Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.
- **Servicio IVR Informativo**, Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS).
- **Servicio inbound Call center (llamadas entrantes)**, Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: hipotecarios, quirografarios, prendarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.
- **Servicio outbound Call center (llamadas salientes)**, Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.

- **Servicio outbound Call center (llamadas salientes)**, Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.

4. ESTRUCTURA Y PROCESO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS SLA

- El **Proveedor** deberá cumplir con un nivel de servicio 85/40, es decir del total de llamadas atendidas el 85% debe ser contestado en 40 segundos o menos, a partir de que el usuario escoja la opción atención con agente hasta que el agente conteste, el cual se medirá por medio del reporte que arroje el sistema del **Proveedor** y deberá entregarse en el informe de gestión mensual.
- El porcentaje de llamadas abandonadas debe ser inferior o igual al 3%, el cual se medirá del total de llamadas ingresadas al agente versus el total de llamadas abandonadas por falta de atención. La información se obtendrá del reporte que arroje el sistema del **Proveedor** y deberá entregarse en el informe de gestión mensual.
- La calificación de la atención brindada por el **Proveedor** deberá ser superior al 90%, esta calificación será realizada por parte de los usuarios que accedan al Servicio de Call Center, por lo cual el **Banco** proporcionará el formato de encuesta que será automatizada por el proveedor. El resultado de las encuestas se obtendrá por medio del reporte que arroje el sistema del **Proveedor** y deberá entregarse en el informe de gestión mensual.
- El analista de Infraestructura Tecnológica validará que el servicio del 1800BIESS7 haya estado operativo y la disponibilidad no haya sido menor al 98,00% de los sistemas (Central telefónica e IVR) del **Proveedor**. Elaborará y entregará un informe al Administrador de Contrato, quien, de encontrar inconsistencias en la disponibilidad del servicio, notificará al contratista a fin de que presente sus descargos, caso contrario se penalizará.

4.1 PRIORIDAD DE LAS TAREAS E INTERVALOS DE SOLUCIÓN

Para asegurar un concertado y coordinado esfuerzo de solución, se necesita un acuerdo en la prioridad de atención, de igual manera es potestad única del **Banco** la clasificación de la prioridad de cada incidente reportado al **Proveedor**.

El nivel de prioridad será indicado al momento de reportar la incidencia, de acuerdo a la siguiente tabla, la cual detalla los criterios que se utilizarán para priorizar los incidentes reportados, así como también la prioridad vs tiempo de respuesta y atención, aceptada por el **Proveedor**.

PRIORIDAD	CONCEPTO	GESTIÓN ANE INCIDENTES / TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
CRITICA	Cualquier situación o inconveniente que genere la indisponibilidad del servicio del 90% o más respecto a la operatividad normal en una hora.	Máximo 6 horas luego de ser reportado, bajo la modalidad 7x24x365
ALTA	Cualquier situación o inconveniente que genere la indisponibilidad del servicio del 70% al 89% de la operatividad normal en una hora.	Máximo 7 horas luego de ser reportado, bajo la modalidad 7x24x365
MEDIA	Cualquier situación o inconveniente que genere la indisponibilidad del servicio del 30% al 69% de la operatividad normal en una hora.	Máximo 8 horas luego de ser reportado, bajo la modalidad 7x24x365
BAJA	Cualquier situación o inconveniente que genere la indisponibilidad del servicio del 29% o menos de la operatividad normal en una hora.	Máximo 10 horas luego de ser reportado, bajo la modalidad 7x24x365

Tiempo máximo de solución: Es el tiempo máximo que el **Proveedor** puede tardar en solucionar efectivamente el incidente reportado incluyendo el tiempo requerido para el reemplazo de piezas y partes, si fuera necesario. Este tiempo empieza a ser contado desde que el **Proveedor** avoca conocimiento del incidente o requerimiento. El **Proveedor** notificará de manera inmediata (mediante correo electrónico, mensajería u otro mecanismo) al **Banco**.

- a. Cuando se notifique el incidente, especificar:
 - Quien reportó el incidente.
 - Quien recibió el incidente.
 - Medio de recepción.
 - Fecha y hora de recepción.
 - Descripción del incidente reportado.
 - Clasificación de la prioridad.
- b. Cuando se solventa el incidente, especificar:
 - Fecha y hora de cierre del incidente, con aceptación del Banco (una vez atendido el incidente).
 - Acción de solución / cierre aplicada para solventar el incidente (una vez atendido el incidente y aceptado por el Banco).

4.2 COMPROMISOS

El **Banco** es responsable de informar al **Proveedor**, la ocurrencia de una falla, a través de los mecanismos de registro de incidencias definidos por el **Proveedor** y de registrar la hora y fecha desde el que se contabilizará los tiempos de respuesta.

En cualquier escenario de criticidad, el **Proveedor** actuará como responsable del seguimiento, atención y solución ante el **Banco** (analista encargado según sea el caso).

4.3 CONTACTOS DE ESCALAMIENTO

El **Proveedor** proporcionará una estructura de soporte de 3 (tres) niveles misma que contendrá como mínimo la siguiente información:

1. **Nivel jerárquico de escalamiento:** Ordinal que indica el nivel de escalamiento empezando por el uno (1) e incrementándose hasta el último nivel de escalamiento.
2. **Nombre del escalamiento:** Corresponde al nombre completo del personal que atenderá cada nivel de escalamiento, en caso de tratarse de un grupo de personas, se indicará el nombre del grupo. Por ejemplo: Centro de contacto.
3. **Número de teléfono del contacto:** Incluye número de un teléfono fijo (opcional) o extensión y uno móvil (obligatorio) indicando el horario en que es posible contactarlo por cada medio.
4. **Cuenta de correo electrónico:** Cuenta de la persona o grupo de personas que atenderá el incidente.
5. **Cargo:** Se indica la denominación del puesto que la persona ocupa en la empresa. En caso de tratarse de un grupo de personas, este campo no tendrá contenido.

Los mecanismos, condiciones, tiempos de escalamiento y notificación se definen a continuación:

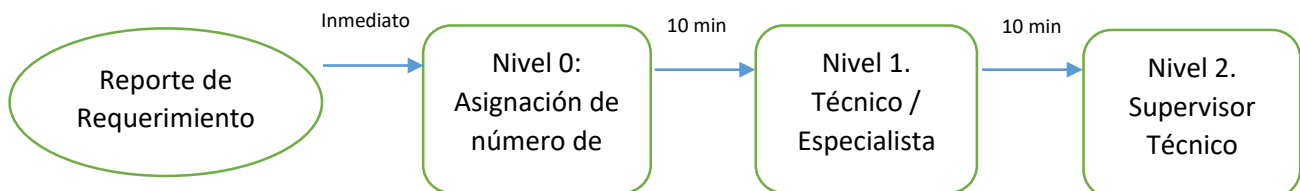
FORMATO DE MATRIZ DE ESCALAMIENTO PROVEEDOR

El **Proveedor** deberá entregar una matriz que contenga la información mínima necesaria para realizar el escalamiento, esta matriz se deberá actualizar con la periodicidad conveniente para mantener el nivel de calidad requerido para el servicio contratado y en común acuerdo entre el **Proveedor** y el **Banco**.

A continuación, se presenta un formato de matriz de escalamiento que contiene la información mínima requerida por el Banco:

NIVEL DE ESCALAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE ESCALAMIENTO *	NOMBRE DE CONTACTO	CARGO DE CONTACTO	NÚMERO DE TELÉFONO FIJO (INCLUIR EXTENSIÓN)	NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO

Esquema mínimo de escalamiento requerido por el **Banco**.



* En esta columna se incluirá detalles como tiempo de espera antes de avanzar al siguiente nivel de escalamiento, políticas de contacto al nivel de escalamiento, horarios de uso de los contactos de escalamiento, entre otros.

5. CONFIDENCIALIDAD

El **Proveedor** se compromete de manera expresa, tanto durante la vigencia del presente acuerdo, como después de su extinción, a no compartir, difundir, transmitir, revelar a terceras personas cualquier información ya sea en formato digital o física del **Banco**, a la que tenga acceso como consecuencia del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, ni a utilizar tal información en interés propio.

Todas las notas, informes, reportes u otros documentos físicos o digitales elaborados por el **Proveedor** durante la vigencia del presente acuerdo y que se refieran a la actividad del **Banco** son propiedad exclusiva del **Banco**.

Es responsabilidad del **Proveedor** advertir acerca del deber de confidencialidad y secreto profesional a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con el **Proveedor** deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones para con el **Banco**.

La vulneración de este compromiso será considerada como causa justificada de extinción del contrato firmado. En el supuesto de incumplimiento del compromiso asumido y con independencia de la

extinción del contrato, el **Banco**, se reserva el derecho de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que le pudieran causar como consecuencia de la vulneración del deber de confidencialidad y secreto profesional pactado en el presente apartado.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 PROVEEDOR

Será de responsabilidad del **Proveedor**:

- Cumplir con las condiciones de este SLA.
- Notificar el avance de las incidencias al **Banco**.
- Entregar la información comprometida en este documento.
- Realizar las modificaciones al servicio para mantener la calidad sin cambiar el objeto del contrato.

6.2 BANCO

Será de responsabilidad del **Banco**:

- Notificar las incidencias mediante el mecanismo de reporte de incidencias definido por el **Proveedor**.
- Escalar las incidencias a través de la matriz de escalamiento referido por el **Proveedor**.
- Entregar la información comprometida en este acuerdo.
- Colaborar con el **Proveedor** para la solución de las incidencias.

7. MULTAS Y PENALIDADES

7.1 Multas:

Las multas se aplicarán en los casos de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista, se aplicará por cada día de retraso en la ejecución, una multa que en ningún caso será inferior al 1 x 1.000 del valor del contrato; y, se calculará sobre el saldo de los valores de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse.

Además, se establecen las siguientes multas:

- El 1 x 1000 sobre el valor del contrato por cada día de atraso en cumplimiento de la etapa 1.
- El 1 x 1000 sobre el saldo no ejecutado por día por servicio no provisto, en la etapa 2.

7.2 Penalidades:

Nivel de servicio. - Se considerará para la penalidad si el **Proveedor** en su informe de gestión mensual no alcanza el límite mínimo de atención del 85%. Se considerará una penalidad del 3% sobre el valor mensual sin IVA de la factura del mes en curso reportado.

Porcentaje de abandono de llamadas. - Se considerará para la penalidad si el **Proveedor** en su informe de gestión mensual supera el límite máximo de abandono del 3%. Se considerará una penalidad del 3% sobre el valor mensual sin IVA de la factura del mes en curso reportado.

Calificación de atención brindada. - Se considerará para la penalidad si el **Proveedor** en su informe de gestión mensual no alcanza el límite mínimo de calificación del 90%. Se considerará una penalidad del 3% sobre el valor mensual sin IVA de la factura del mes en curso reportado.

Disponibilidad de los sistemas. - Se considerará para la penalidad si el **Proveedor** en el mes en curso presenta una disponibilidad de los sistemas inferior al 98,00%. Se considerará una penalidad del 5% sobre el valor mensual sin IVA de la factura del mes en curso reportado.

8. FIRMAS

Administrador/a del contrato	Proveedor