	ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS	
		Versión: 0

0. CONTROL DE VERSIONES			
Nº versión	**Fecha modificación**	**Elaboró**	**Modificaciones**
0	29/09/2021	Luz Yadira Marinez Quiñones	Versión inicial

1. INFORMACIÓN GENERAL			
Objeto del Contrato y/o Proyecto:	Prestar servicio de monitoreo de medios tradicionales y digitales, análisis de información noticiosa publicada en los diferentes medios de comunicación masivos y especializados (prensa radio, televisión, medios digitales, redes sociales) y análisis reputacional, con alcance local, regional y nacional.		
Proveedor del Servicio:	Pendiente a ser adjudicado de acuerdo con la invitación a ofertar		
Documentos de Referencia:	Contrato Nro. xx de xxxx Especificaciones técnicas en el estudio previo		
Gerente de Proyecto Asignado:	Diana Paola Roldan Romero		
Supervisor o Interventor asignado:	Marta González A.		
Fecha de inicio del ANS:	dd/mm/aaaa, se debe registrar la fecha de inicio de aplicación de los ANS según el acta de inicio.	Fecha de fin del ANS:	dd/mm/aaaa, se debe registrar la fecha de finalización del contrato.

2. GESTIÓN DE ACTIVIDADES

2.1 FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación, actividades y especificaciones contractuales realizadas por el FNA o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución del contrato .

Precisiones

- Con la invitación a ofertar se dará a conocer el borrador de GTO-FO-314 ACUERDO NIVELES DE SERVICIO y se firmarán con el acta de inicio por el representante legal antes del inicio de la ejecución del contrato.

- Previamente los ANS han sido evaluados por las áreas involucradas en cada de uno de los procesos propios del objeto contractual de la entidad.

Resultado Esperado

Formalización de los ANS de servicio con la firma del acta de inicio.

Unidad de Medición	Día hábil de incumplimiento.	**Frecuencia de Medición**	Día hábil siguiente a la firma del acta de inicio

Fuente de Medición

Acta de inicio del contrato.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Día hábil de incumplimiento	0,1% del valor total del contrato

Fórmula de Cálculo
Penalización: (Valor total del contrato * 0,1%) * días hábiles de incumplimiento

Excepciones
• Inasistencia de la persona asignada para la firma (representante legal) por causas de fuerza mayor demostrables.

Observaciones
No aplica

2.2. SOLICITUD DE ACTIVIDADES

Objetivo
Garantizar el debido proceso aprobación y desarrollo de actividades.

Precisiones
1.Monitoreo de la información (noticias, informaciones, contenidos y/o avisos) que se genere en medios de comunicación sobre el Fondo Nacional del Ahorro. 2. Monitoreo de la información de las entidades del sector financiero y administradoras de cesantías con las cuales compite el FNA en el mercado nacional. 3.Monitoreo de los temas e información que sea de interés para el FNA. 4.Monitoreo diario de la información publicada en radio, prensa, televisión e internet. 5.Los medios por monitorear tendrán cobertura regional y nacional, de conformidad con el portafolio de medios ofrecido por el contratista en la propuesta. 6.Monitoreo de forma permanente diaria y semanalmente (los 7 días de la semana). 7.Asesoría y acompañamiento serán de lunes a viernes y fines de semana en caso de requerimientos críticos 8.Entregar 30 notas adicionales en el mes las cuales será de franjas o medios no incluidos en el portafolio

Resultado Esperado
Entrega oportuna y respuesta de lo solicitado para la posterior ejecución de la actividad

Unidad de Medición	Número de Incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Se debe dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas indicadas en el estudio previo y que hace parte integral del contrato.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 Incumplimientos	0,1 % del Valor de la actividad
Más de 3 Incumplimientos	0,2% del valor de la actividad

Fórmula de Cálculo
Incumplimiento en la entrega de los requerimientos en los tiempos y características establecidas

Excepciones
a. Si de común acuerdo las partes aceptan el aplazamiento o ampliación de los tiempos. b. Si la respuesta a las comunicaciones, informes y formalización de actas están sujetas a insumos que provea el FNA y no son entregados en forma oportuna afectando los tiempos definidos no se penalizará.

Observaciones

N/A

2.3. EJECUCIÓN DEL MONITOREO

Objetivo

Asegurar el cumplimiento de la ejecución del monitoreo de medios tradicionales y digitales de acuerdo con lo dispuesto en el contrato y la propuesta presentada por el contratista

Precisiones

Para dar cumplimiento al objeto contractual el contratista deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:
1.Realización de reportes diarios sobre el monitoreo correspondiente a las notas sobre la información (noticias, informaciones, contenidos y/o avisos) que se genere en medios de comunicación (radio, impresos, televisión, digitales) sobre el Fondo Nacional del Ahorro. El reporte constará de boletín diario que contenga lo principal, en noticias valoradas, título, link, duración, fecha y fuente, 2 veces al día de domingo a domingo
2.Realizar monitoreo diario de la información de las entidades del sector financiero y administradoras de cesantías con las cuales compite el FNA en el mercado nacional.
3.Suministrar acceso a portal propio con vínculo de calendario para validar informes, información de sectores económicos afines, link de noticias por sectores (FNA, subsidios, prestamos, bancos, entre otros). El portal debe brindar las herramientas para graficar y hacer los informes pertinentes, filtrar información en rango de tiempo, realizar comparativo en el tiempo, tendencia por tipo de reacción (positiva, neutra, negativo), obtener top 10 de medios que más hablan de la entidad.
4.Contar con canal de entrega de reportes a través de Portal Web con dashboard, boletín diario, App móvil, alerta por correo electrónico, WhatsApp, notificaciones push y archivo digital semestral
5.Envío de alertas de mensajes de redes sociales a los correos que el supervisor del contrato indique. Para redes sociales, dos informes diarios, en horarios a convenir, con la información completa del alcance, interacciones, redes, porcentajes, influenciadores, y favorabilidad de los comentarios. Cada vez que salga una noticia del FNA se dará una alarma WhatsApp y correo electrónico en donde se evidencie, nombre de la noticia, link, medio, título, breve resumen de la noticia, la visualización directa y la fecha
6.Suministrar el acceso a una APP para descargar desde Android o iOs en donde aparece la noticia con el título, link y resumen de la noticia, de modo que se pueda descargar la nota y enviar por WhatsApp, Facebook, Instagram o medio digital que se indique, así mismo notificaciones de alerta de envío de noticia negativa las cuales se puedan validar en cualquier momento del día de domingo a domingo.
7.Envío de un informe mensual cualitativo y cuantitativo del comportamiento de la marca FNA, en los medios de comunicación monitoreados. La fecha de presentación del informe deberá ser dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente al mes monitoreado. Con el siguiente contenido general:
•Presencia informativa del Fondo Nacional del Ahorro de acuerdo con las palabras claves de búsqueda definidos por la Entidad, canal de comunicación (radio, impresos, televisión, digitales)
•Tono comunicativo (positivo, neutro o negativo)
•Clasificación por tipo de cobertura (nacional o regional).
•Graficación del análisis

Resultado Esperado

Ejecución de actividades según lo establecido en las especificaciones técnicas

Unidad de Medición	Número de Incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Informe de seguimiento de la actividad

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre 1 y 3 Incumplimientos	0,1% del Valor de la actividad
Entre 4 y 5 Incumplimientos	0,2% del Valor de la actividad
Más de 5 Incumplimientos	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo

Incumplimientos en el desarrollo de actividades y/o entrega de requerimientos

Excepciones
Si de común acuerdo las partes aceptan el aplazamiento o ampliación de los tiempos.
Observaciones
N/A

2.4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Objetivo
Disponibilidad del servicio para el cumplimiento de las obligaciones (reportes periódicos) Disponibilidad de los canales solicitados por la Entidad, Portal Web, App móvil y tiempos de respuesta máximos para las alertas (correo electrónico, Whatsapp, push).
Precisiones
El contratista deberá entregar como anexo los primeros 5 días de cada mes el reporte con el resultado del monitoreo de disponibilidad- comportamiento de servicio.
Resultado Esperado
La disponibilidad mensual del servicio en % y en tiempo

Unidad de Medición	Porcentaje de disponibilidad	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Los accesos a las herramientas, Informes de monitoreos, Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento.

Penalización por Incumplimientos	
Penalización	
≤95%	El 1% del total de la factura mensual
≤93%	El 2% del total de la factura mensual
≤90%	El 3% del total de la factura mensual
Entrega no oportuna de los anexos de monitoreo en el que se evidencie el comportamiento del servicio	El 1% del total de la factura del segmento

Fórmula de Cálculo
La disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: ((a) el número total de reportes en un mes contratado menos b) el numero de reportes con falla /o indisponibilidad, sobre (c) el número total de reportes en un mes contratad)*100
Excepciones
a. No se penalizará la variación de la disponibilidad del servicio solicitada por el FNA, formalizada y firmada por las partes. b. No se penalizará las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes. c. Otros factores indirectos que afecten el servicio, tales como: mantenimientos programados, problemas o causas atribuibles al FNA.
Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.
Objetivo
Almacenamiento de reportes debe ser al 100%
Precisiones

Reportes: El proveedor deberá almacenar el 100% de los reportes generados en el Portal Web, App móvil, correo electrónico, Whatsapp, push

Resultado Esperado			
Garantizar que almacenamiento de reportes debe ser del 100%			
Unidad de Medición	Porcentaje de almacenamiento	**Frecuencia de Medición**	Anual

Fuente de Medición

Los accesos a la biblioteca de reportes.

Penalización por Incumplimientos

Penalización	
Rango de Medición	**Penalización**
< 95%	1% del valor del contrato

Fórmula de Cálculo

Numero de reportes entregados mediante los informes mensuales/
Archivo histórico clasificado de toda la información publicada durante el tiempo de la contratación

Excepciones

Ninguna

Observaciones

El consolidado de número de reportes que no coincida con el archivo histórico finalse cuenta como un incumplimiento.

2.5. CIERRE, EVALUACIÓN, LEGALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Objetivo

Garantizar el cierre de las actuaciones administrativa en la prestación del servicio

Precisiones

•Presentar un informe final que recopile los aspectos principales de la ejecución del contrato y un balance económico detallado que contenga los servicios prestados, los pagos realizados con ocasión de la prestación del servicio y ejecución de las actividades de monitoreo y medición; y recomendaciones sobre buenas y mejores prácticas en los procesos desarrollados en ejecución del contrato. De igual manera, deberá presentar los informes de ejecución por cada uno de los servicios contratados y ejecutados para efectos del trámite de facturación y pago, siempre detallando el balance y estado del valor del contrato vs. el valor ejecutado.
•El citado informe debe ser entregado 5 días hábiles después del último día del mes, siempre y cuando el evento y/o actividad ya haya finalizado.
•Acompañar el citado informe de los soportes pertinentes, como lo son: reportes, archivo de la información publicada, backups de la información derivada de la plataforma tecnológica, pagos a terceros,a, entre otros.

Resultado Esperado			
Cierre de todas las actuaciones para la aprobación de soportes y facturación			
Unidad de Medición	Número de Incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Cronograma de actividades

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre 1 y 3 incumplimientos	0,2 % del Valor de la actividad
Entre 4 y 6 incumplimientos	0,3% del Valor de la actividad
Más de 6 Incumplimientos	0,5 % del Valor de la actividad

Fórmula de Cálculo

Día hábil después del cronograma establecido de entrega
Excepciones
a. No se penalizará la variación del alcance del proyecto solicitada por el FNA, formalizada y aceptada por las partes. b. No se penalizará el incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.
Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

3. CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACION MONITOREADA

Objetivo			
Garantizar el cumplimiento de la custodia y administración de la información sujeta a medición y monitoreo, objeto del contrato suscrito.			
Precisiones			
Dar cumplimiento a las especificaciones establecidas en las especificaciones técnicas y a las obligaciones específicas.			
Resultado Esperado			
Cumplir con las especificaciones técnicas indicadas en la justificación de la necesidad a contratar			
Unidad de Medición	Número de incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		
Fuente de Medición			
Anexo de especificaciones técnicas			

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 incumplimientos	0,2 % del Valor de la actividad
Entre 4 y 6 incumplimientos	0,3% del Valor de la actividad
Mas de 6 incumplimientos	0,5 % del Valor de la actividad

Fórmula de Cálculo	
Sumatoria de incumplimientos en cada una de las especificaciones	
Excepciones	
N/A	
Observaciones	
Se tendrá excepción de aplicación de ANS en el siguiente párrafo del numeral 5 del anexo de especificaciones técnicas: *"En el caso que se presenten faltantes o daños sobre el material entregado en custodia el proveedor debe responder por los mismos, reponiendo el material nuevo o descontarlo, según el valor, de lo pagado por el FNA al proveedor en cada caso. Estos valores se descontarán de los pagos pendientes al contratista"*	

4. PERSONAL MINIMO REQUERIDO

Objetivo
Garantizar que el personal asignado por el proveedor se encuentra disponible en el horario de servicio establecido y que cuenta con la competencia especificada contractualmente de acuerdo a rol que desempeñe en el proyecto

Precisiones
El Contratista deberá contar con una estructura que garantice el buen desempeño, eficiencia y ejecución del objeto contractual. El recurso humano mínimo requerido debe estar vinculado laboralmente con el Contratista quien debe garantizar que el valor que oferte vía comisión cubra sus remuneraciones. Dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de suscripción del contrato, el Contratista deberá presentar al supervisor del contrato las hojas de vida del Recurso Humano mínimo requerido para la ejecución del contrato (descrito en las especificaciones técnicas de la justificación de la necesidad, para revisión y aprobación como requisito para la suscripción del acta de inicio. Deben reflejarse la formación académica y la experiencia mínima solicitada, acompañadas de todos los soportes correspondientes para verificar el cumplimiento mínimo exigido.

Resultado Esperado			
Asignación del recurso humano requerido para la ejecución del contrato, cumpliendo con el perfil solicitado			
Unidad de Medición	Número de incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		

Fuente de Medición
Disponibilidad del personal solicitado Entrega de hojas de vida con las indicaciones dadas en el documento denominado anexo de especificaciones técnicas

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 incumplimientos	0,2 % del Valor del contrato
Entre 4 y 6 incumplimientos	0,3% del Valor del contrato
Mas de 6 incumplimientos	0,5 % del Valor del contrato

Fórmula de Cálculo
incumplimientos del personal mínimo requerido + incumplimientos en los requisitos

Excepciones
Falta de personal ocasionados por circunstancias inesperadas o de fuerza mayor

Observaciones
El contratista deberá entregar, cuando haya lugar, las novedades de personal y pondrá a disposición su expediente para la actualización de la base y la validación de los requisitos requeridos por el FNA.

5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Objetivo
Garantizar los requerimientos de la Entidad y el desarrollo de los servicios a contratar descritos en el presente documento.

Precisiones
Tres (3) días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio del contrato, el Contratista deberá presentar para aprobación del supervisor, el diseño e implementación de un procedimiento de gestión para atender los requerimientos de la Entidad y el desarrollo de los servicios a contratar descritos en el presente documento.

Resultado Esperado

Garantizar la atención a las necesidades de la entidad			
Unidad de Medición	Número de incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		
Fuente de Medición			
Días hábiles de incumplimiento			
Penalización por Incumplimientos			
Rango de Medición	**Penalización**		
Entre 1 y 3 días de retraso	0,2 % del Valor del contrato		
Entre 4 y 6 días de retraso	0,3% del Valor del contrato		
Mas de 6 días de retraso	0,5 % del Valor del contrato		
Fórmula de Cálculo			
Sumatoria días de retraso			
Excepciones			
De común acuerdo si se requiere ampliar el plazo de entrega			
Observaciones			
N/A			