



Anexo 2 – Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

INFORMACIÓN GENERAL

Objeto	Contratar los servicios para la automatización y digitalización de trámites y procesos de negocio sobre la plataforma de software BPMS AuraQuantic de la ADRES, así como la adquisición, renovación y gestión del licenciamiento requerido, incluyendo su soporte técnico, mantenimiento y actualización. ID-023-DGTIC		
Fecha y lugar	Febrero 2026 - Bogotá, Colombia		
Lineamientos	Cumplimiento del Anexo 1 – Especificaciones Técnicas.		
Duración de los ANS	El plazo de ejecución del contrato será de siete (7) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, sin superar en ningún caso el 31 de diciembre de 2026.		
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio a la ADRES, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.		
Glosario	<div>VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Dias Hábiles UBC: Unidad Básica de Compensación (VTC*0,01%)</div> <div>DC: Dias Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio</div>		

ITEM	Nivel de Servicio	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
1	Allegar entregables en el tiempo establecido	Allegar de manera oportuna los entregables definidos	Entregables allegados a tiempo / Total de entregables programados en el periodo * 100	Nivel mínimo de cumplimiento exigido: ≥ 95% de entregables entregados dentro del tiempo establecido durante el periodo de medición.	Mensual El resultado se consignará en el informe mensual.	En caso de falta al nivel requerido, se aplicará el siguiente esquema de descuento sobre el valor mensual facturado (VFM): ≥ 95% = No aplica; ≥ 90% y < 95% =1 UBC; ≥ 85% y < 90% =2 UBC; < 85% =3 UBC	Exclusivamente a los entregables operativos definidos en: Anexo 1 - Especificaciones Técnicas	No se considerará falta del ANS en los siguientes casos debidamente documentados: Retrasos imputables a la Entidad, incluyendo: Falta de información necesaria, aprobaciones pendientes y cambios solicitados fuera del cronograma originalmente aprobado. Modificaciones al alcance o al cronograma solicitadas por la Entidad y formalizadas por escrito. Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados y aceptados por la Entidad. Entregables que dependan de insumos de terceros no suministrados oportunamente por la Entidad, siempre que el contratista haya advertido formalmente el riesgo. Entregables cuya entrega haya sido suspendida o reprogramada mediante acta o comunicación formal.

Observaciones

Solicitamos precisar la base de cálculo del descuento aplicable al ANS, dado que el texto indica que este se aplicará sobre el Valor de Facturación Mensual (VFM), mientras que la Unidad Básica de Compensación (UBC) está definida como un porcentaje del Valor Total del Contrato (VTC). Para evitar interpretaciones en la ejecución, agradecemos aclarar si: (i) el descuento se deduce de la factura del periodo pero su cuantía se calcula con base en el VTC, o (ii) el descuento debe calcularse sobre el VFM del periodo.