1. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio presentados en este documento enmarcan la relación entre Fiducoldex y el proveedor con el objetivo de establecer la calidad y los acuerdos de niveles de servicio para el cumplimiento de la prestación del servicio BPO para la actualización de información, gestión documental y validación en listas de aproximadamente 3000 proveedores, contratistas derivados con sus beneficiarios finales.

1.1. DESCRIPCION Y ADMINISTRACION DEL SERVICIO

- El servicio BPO deberá garantizar los recursos, plataformas y correcta ejecución de las actividades para la prestación del servicio objeto de esta contratación.

- El proveedor seleccionado debe entregar cada 15 días el avance mínimo de 250 proveedores y/o Contratos derivados con sus beneficiarios finales. La entrega al supervisor del contrato de la Fiduciaria incluye carpetas electrónicas con el soporte de validación.

- El proveedor entregará en la reunión quincenal al supervisor de contrato de Fiducoldex el listado con los proveedores o contratistas derivados que no tuvieron éxito de contactabilidad.

- El proveedor realizará una segunda fase de contactabilidad a los proveedores o contratistas derivados y sus beneficiarios finales que fueron reportados a la Fiduciaria en el corte siguiente. Si no se logra respuesta se deberá entregar en la reunión de seguimiento los soportes generados por la debida diligencia.

- En el tercer mes, el supervisor del contrato llevará a cabo una revisión con la compañía seleccionada, para validar que proveedores y contratistas derivados no han logrado contactar y así definir el plan de trabajo y realizar de nuevo el proceso.

- En el sexto mes se generará la reunión final entre las partes donde se validará la revisión de los proveedores y contratistas derivados que no se hayan logrado contactar. El pago de estos se realizará con los soportes correspondientes a la debida diligencia.

- Tres (3) llamadas y su grabación en formato (MP3 u otro formato reproducible)
- Dos (2) correos electrónicos

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

FORMA DE PAGO:

FIDUCOLDEX pagará por la prestación del servicio contra entregables mes vencido, y con base en el presupuesto máximo con el que cuenta la Fiduciaria para la contratación de la siguiente forma:

- Entregables con el total de expedientes exitosos con sus debidos soportes durante el mes.
- Antes de la Finalización del contrato se validará la base de los proveedores y contratistas derivados que no se hayan logrado contactar, de acuerdo con los descrito anteriormente en este anexo.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co