



ANEXO NO. 2 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO SUSCRITO ENTRE:

**SEGUROS BOLÍVAR:
NIT: 860.002.503-2**

**EL PROVEEDOR: SERVICIOS BOLÍVAR S.A.
NIT: 830.002.181-5**

OBJETO DEL CONTRATO

EL PROVEEDOR se compromete a prestar a SEGUROS BOLÍVAR los servicios de Asistencia según ofertas de servicios que indique previamente SEGUROS BOLÍVAR, a través de correo electrónico.

SERVICIO DE ASISTENCIA

El ANS es acordado entre Servicios Bolívar S.A. y Seguros Bolívar S.A., es un punto de acuerdo sobre las prioridades, responsabilidades y servicios que deberá cumplir EL PROVEEDOR, en virtud del contrato generado entre las partes. Estos acuerdos buscan generar una relación entre las partes, basada en una identificación y definición de las necesidades de Seguros Bolívar frente a sus CLIENTES, y es la forma de describir y controlar las expectativas de servicio.

1. CONCEPTOS GENERALES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

1.1. Canal de comunicación: Las partes convienen como medio para la asignación de servicios, reporte de novedades y cierre de servicios, comunicación telefónica mediante el call center y los teléfonos registrados por EL PROVEEDOR, así como las plataformas tecnológicas determinadas por SEGUROS BOLÍVAR.

1.2. Tiempo de atención del servicio: Los tiempos están definidos en cada uno de los servicios descritos porque depende de las características de los mismos.

1.3. Ciudades cubrimiento: Las ciudades donde tendrá cubrimiento el servicio son ciudades principales y secundarias. En las áreas donde no es posible agendar el servicio se maneja el reembolso. Esta información se sabe 6 horas después de solicitado el servicio.

1.4. Horario de atención: El proveedor tendrá horario de atención para respuesta al cliente y coordinación del servicio de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Y atención telefónica 24/7 para la recepción de la solicitud del servicio.

1.5. Servicios Programados: Se denominan servicios programados a aquellos eventos que afectan parcialmente la vida cotidiana del cliente de Seguros Bolívar y que permite la programación del servicio.

Definición y Alcance Asistencia Tranquilidad Pyme (Oficinas)

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	VIGENCIA ANUAL
	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
COBERTURAS PARA OFICINAS		
Ayudante instalador (carencia 30 días). Orientación contable telefónica. Asesoría telefónica en actualización en normatividad vigente para pymes. Mensajería pequeños paquetes. Reinstalación de sistemas operativos. Servicio de empleada doméstica para aseo general por incapacidad.	\$120.000 Sin límite Sin límite \$50.000 Sin límite \$120.000	1 evento 2 eventos 2 eventos 1 evento 1 evento 1 evento (max.4 horas)

Descripción de servicios contratados

Coberturas:**AYUDANTE INSTALADOR (CARENCIA DE 30 DÍAS):**

En caso de que el cliente requiera un ayudante instalador para realizar instalaciones locativas menores en la pyme, se coordinará el envío de un profesional que le ayudará con las siguientes labores: Sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros o artículos de decoración, instalación de lámparas o apliques de luz, armado de muebles (los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntan un instructivo o catálogo original de armado). Este servicio se prestará en el lugar de residencia pyme registrada, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a las 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

EXCLUSIONES:

Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.

Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la residencia pyme.

No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la residencia pyme.

Queda excluido el armado de cocinas integrales.

Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Quedan excluidos armados de estantería superior a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso la empresa deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente. Esta cobertura está limitada a un número de un evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000). Este valor será informado en la visita del aliado del proveedor.

ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA:

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo solicite, se colocará a su disposición un contador público certificado que prestará el servicio de orientación contable telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos contables en manejo de facturación, impuestos y declaraciones de renta. De cualquier manera, se deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el representante legal de la empresa afiliada acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

Los servicios de asistencia de orientación contable telefónica y asesoría telefónica en actualización en normatividad vigente para pymes se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos (2) relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las (2) diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

ASESORÍA TELEFÓNICA EN ACTUALIZACIÓN EN NORMATIVIDAD VIGENTE PARA PYMES:

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo soliciten, se colocará a su disposición un profesional certificado que prestará el servicio de asesoría telefónica en actualización en normatividad vigente para la reglamentación o beneficios para pymes en el país. De cualquier manera, se deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual, el representante legal de la empresa afiliada acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

Los servicios de asistencia de orientación contable telefónica y asesoría telefónica en actualización en normatividad vigente para pymes, se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad (2) relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las (2) diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES:

Cuando el cliente solicite el envío de algún objeto pequeño y/o documentos, se coordinará y pagará el servicio de mensajería para pequeños paquetes, en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., se prestará el servicio de mensajería de tipo personal dentro del perímetro urbano o zonas aledañas, cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. El cliente deberá suministrar al proveedor la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

Esta cobertura está limitada a un número de un evento por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000). Este valor será informado en la visita del aliado del proveedor.

RE-INSTALACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS:

En caso de que el cliente lo requiera se pone a disposición el envío de un técnico especializado a domicilio para brindar el servicio de reinstalación del sistema operativo y/o software, el representante legal o colaborador autorizado debe contar con las respectivas licencias. Este servicio debe ser coordinado con un (1) día de anterioridad. El representante legal o algún colaborador autorizado deberán estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el establecimiento permanente de la empresa.

Esta cobertura está limitada a un número de un evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA PARA ASEO GENERAL POR INCAPACIDAD:

Si el colaborador de servicios generales de la pyme se encuentra incapacitado y cliente lo requieren, se pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizará la limpieza y aseo general en las instalaciones de la pyme, por un periodo máximo de 4 horas, este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. El representante legal o algún colaborador autorizado deberá estar presente para hacerse cargo del servicio. El servicio solo se prestará en el lugar del establecimiento permanente de la empresa. Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza. Para cancelar la asistencia programada, el colaborador debe comunicarse con #322 y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de un evento por año por un tiempo máximo de 4 horas y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000). Este valor será informado en la visita del aliado del proveedor.

¿CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS?

En caso de que el cliente requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A) El cliente que requiera del servicio se podrá comunicar las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional al #322.
- B) El cliente procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del establecimiento u oficina, número telefónico en el cual localizarlo, descripción de la situación, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C) Bajo ningún motivo se realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de un servicio por una sola emergencia o necesidad del cliente.

- D) El funcionario confirmará si el cliente tiene o no cobertura a recibir la prestación de los mismos.
- E) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de proveedores, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento especificados en cada asistencia.
- F) En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos anteriores indicados, no se podrá prestar el servicio.

REEMBOLSOS

Se reembolsará al asegurado el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

1. Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
2. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso se realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
3. Para hacer efectivo el reembolso el cliente cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de igs para radicar los documentos.
4. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al cliente en el momento de tener la aprobación dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.