

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) N°XXX-XX-XXXX



1. OBJETIVO

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que AUDIKAL SAS, en adelante PROVEEDOR, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de _____ a _____ RAZON SOCIAL CLIENTE _____, en adelante CLIENTE.

Este acuerdo busca establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por PROVEEDOR, unas obligaciones y unos derechos contraídos por las partes en el momento de su firma y/o aprobación.

2. PARTES

A continuación, se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

De una parte, CLIENTE, bajo razón social _____ y NIT _____ con domicilio en _____, representada por _____ y actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de _____.

De otra parte, el PROVEEDOR como prestador del servicio de _____, bajo razón social _____ y NIT _____ con domicilio en _____, representada por _____ actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de _____.

3. DURACIÓN

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva de _____ DD de MM del AAAA, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado por PROVEEDOR a CLIENTE y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es _____ SERVICIO PRESTADO _____ consistente en _____ DESCRIPCION DEL SERVICIO _____.

SER	PRODUCTO / SERVICIO PRESTADO	SI	NO
001	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: Audiómetro Tipo 4		
002	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: Audiómetro Tipo 3		
003	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: Audiómetro Tipo 2		
004	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: Audiómetro Tipo 1		
005	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: Impedanciómetro		
006	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: OAE/ABR Tipo I		
007	Venta de equipo de diagnóstico audiológico: OAE/ABR Tipo II		
008	Venta de equipo de diagnóstico vestibular: Tipo I (vHIT)		
009	Venta de equipo de diagnóstico vestibular: Tipo II (VNG)		
010	Mantenimiento preventivo equipo de diagnóstico audiológico o vestibular		

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

**ACUERDO DE
NIVEL DE SERVICIO
(ANS) N°XXX-XX-XXXX**



011	Procedimiento de Ajuste y/o Verificación Metrológica de equipo de diagnóstico audiológico o vestibular		
012	Procedimiento de Calibración de equipo de diagnóstico audiológico o vestibular		
013	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico audiológico: Tipo 4		
014	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico audiológico: Tipo 3		
015	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico audiológico: Tipo 3		
016	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico audiológico: Tipo 1		
017	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico audiológico: Impedanciómetro		
018	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico vestibular: Tipo I (vHIT)		
019	Mantenimiento correctivo en equipo de diagnóstico vestibular: Tipo II (VNG)		
020	Procedimiento de medición del nivel de ruido y/o atenuación en cabinas sonoamortiguadas		

5. ALCANCE

Dentro de este servicio, a continuación, se describen las tareas que se encuentra incluidas:

SER-001 A SER-009:

Importación, nacionalización, acondicionamiento, entrega en el domicilio del CLIENTE o lugar indicado, con:

- Calibración, ajuste y/o verificación metrológica previa entrega.
- Equipo y accesorios en perfectas condiciones físicas y de funcionamiento, acorde a las especificaciones del fabricante, requisitos legales, comerciales y fisiológicos establecidos previa Cotización.
- Instrucción presencial o remota, previo acuerdo con el CLIENTE, instalación, operación, uso de software relacionado, mantenimiento de usuario.
- Asesoría y acompañamiento en pruebas de funcionamiento.
- Garantía: Soporte técnico postventa gratuito durante un año, no incluye repuestos de consumibles o de accesorios de uso recurrente. Ver Términos y Condiciones adjuntas a la Carta de Garantía. Garantía directa con la marca por tres (3) años.
- Postventa: El CLIENTE con la adquisición del equipo tiene garantizada la disponibilidad de los siguientes servicios: Servicio Técnico, como Mantenimiento

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) N°XXX-XX-XXXX



Preventivo y Mantenimiento Correctivo, por un periodo mínimo de 7 años a partir de la fecha de fabricación, Aseguramiento Metrológico, como Calibración, Ajuste y/o Verificación metrológica. Asesoría y soporte después del primer año, bajo condiciones y términos comerciales.

- Los gastos incurridos en desplazamiento, viáticos, hospedaje, de ser requerido, y alimentación, serán asumidos por el CLIENTE.

SER-010:

El mantenimiento preventivo comprende básicamente a la revisión, limpieza, verificación y reporte de estado físico y de funcionamiento, de los siguientes ítems de los equipos:

- Botones superficiales e internos
- Pantalla de visualización de datos
- Conectores y plugs de conexión de los accesorios
- Cable de poder o adaptador de alimentación
- Carcasa o chasis del equipo
- Tarjetas electrónicas internas
- Cables de conexión o de electrodos, si aplica
- Sonda o probeta, si aplica

SER-011

Procedimiento de ajuste del equipo en parámetros y magnitudes relacionadas con su funcionamiento, bajo especificaciones y procedimientos técnicos establecidos por el fabricante, frente a los valores de referencia establecidos en la normatividad vigente, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de éstos o dentro del margen de error permitido (MEP) en el funcionamiento del mismo. Procedimiento realizado por personal competente y capacitado por marcas fabricantes.

SER-012

Procedimiento de comparación con equipo patrón, bajo condiciones técnicas, locativas y ambientales específicas, que busca establecer una relación entre los valores de una magnitud como resultado de medida de un equipo frente a una referencia. Procedimiento realizado por personal competente en el área de conocimiento.

SER-013 A SER-019

Procedimiento de servicio técnico relacionado con el cambio, remplazo, sustitución o reparación de tarjetas internas, accesorios de uso común, accesorios o repuestos internos y demás útiles, que satisfagan las especificaciones técnicas del fabricante y garanticen el correcto funcionamiento del equipo. Procedimiento realizado por personal competente y capacitado por marcas fabricantes.

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) N°XXX-XX-XXXX



SER-020

Procedimiento de medición acorde a los estándares técnicos y aplicación de la normatividad vigente para los espacios destinados a la realización de pruebas audiométricas.

6. DISPONIBILIDAD

Los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

Tarea	% de disponibilidad	Horario de servicio
SER-010	100% a 95%	LMMJV / 8:00 – 15:00
SER-011	100% a 90%	LMMJV / 8:00 – 17:00
SER-012	100% a 90%	LMMJV / 8:00 – 17:00

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para la venta de equipos, comprendida entre SER-001 a SER-009, donde los Términos y Condiciones de la Cotización, establecen un tiempo de entrega comprendido entre 15 y 20 días hábiles, así como un abono inicial del 60% por parte del cliente sobre el total del precio de venta, y en lo correspondiente al servicio técnico entre SER-013 y SER-019, el tiempo de resolución se encuentra sujeto a la disponibilidad en stock de los repuestos o accesorios requeridos, lo que puede oscilar entre un tiempo no mayor y comprendido entre 10 y 20 días hábiles.

CONTINUIDAD

PROVEEDOR se compromete a restablecer el servicio a los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a ____XX horas/días ____ desde el momento del siniestro.

CAPACIDAD

El PROVEEDOR se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a CLIENTE de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a autorización expresa de CLIENTE.

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados CLIENTE deberá informar al PROVEEDOR de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo con ____XX Horas/Días/Semanas ____.

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) N°XXX-XX-XXXX



GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES DEL SERVICIO

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

Normales: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

Críticos: Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo.

Por lo que respecta, a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

Tarea	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Peticiones	16 horas	48 horas
Incidencia normal	4 horas	24 horas
Incidencia crítica	2 horas	12 horas

EL Centro de Atención estará disponible en el siguiente horario de soporte:
(L M X J V - 8:00 – 17:00).

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Todas las tareas descritas en el apartado II de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará al CLIENTE informes post-servicio que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de CLIENTE dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la prestación del servicio.

PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de PROVEEDOR a CLIENTE. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave.

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) N°XXX-XX-XXXX



Incumplimiento	Desviación Leve	Desviación Grave
Tiempo de respuesta excedido – incidencia normal	Entre 4 y 6 horas	Más de 6 horas
Tiempo de resolución excedido – incidencia normal	Entre 2 y 4 horas	Más de 4 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	Entre el 100% y 95%	Inferior al 95%

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, PROVEEDOR deberá compensar a CLIENTE. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

Incumplimiento	Penalización por incumplimiento leve	Penalización por incumplimiento grave
Tiempo de respuesta excedido – incidencia normal	1% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	4% de descuento en próxima factura. Máximo 20% acumulable.
Tiempo de resolución excedido – incidencia normal	1% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	4% de descuento en próxima factura. Máximo 20% acumulable.
% de disponibilidad inferior al ofrecido	2% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	10% de descuento en próxima factura. Máximo 100% acumulable.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales:

En el caso de que se den más 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 3 incumplimiento graves en el plazo de un mes, PROVEEDOR compensará con un mes de servicio gratuito a CLIENTE.

FINALIZACIÓN

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio. En constancia firman:

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

**ACUERDO DE
NIVEL DE SERVICIO
(ANS) N°XXX-XX-XXXX**



Firma en constancia del CLIENTE

Firma en constancia del PROVEEDOR

Nombre:
C.C./NIT.
Cargo:

Nombre:
C.C./NIT.
Cargo:

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) N°XXX-XX-XXXX



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 19011:2018	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. *
ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
ISO/IEC 17000:2020	Evaluación de la Conformidad – Vocabulario y principios generales
PMBok 6ª. Edición	Guía de Fundamentos para la Dirección de Proyectos (ANSI/PMI 99-001).
ISO 45001:2018	Sistemas de Administración/Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional – Requerimientos con guías para su uso.
ISO/IEC 17025:2017	Requisitos generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.
ISO 14001:2015	Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso.
Decreto 4725/2005	Reglamentación del régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano.
Resolución 4002/2007	Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento para Dispositivos Médicos.
Resolución 4816/2008	Reglamentación del Programa Nacional de Tecnovigilancia.
P CAL 03**	Silvotecnia. Procedimiento de Auditorías Internas. Versión 03. 2013. 10 páginas.
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio. INCIBE – Instituto Nacional de Ciberseguridad. 4 páginas.
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio. EFACT. 6 páginas.

Otros documentos de referencia aplicables, comprendidos dentro del alcance del sistema integrado de gestión, el marco legal, normativo y regulatorio, y el alcance mismo de este procedimiento de auditoría.

8. FORMATOS

PLNA-001	Plan de Auditoría
PRG-003	Programa de Auditoría
FACT-002	Acta de Reunión
FLV-001	Lista de Verificación CCAA
FLV-002	Lista de Verificación Laboratorio
FLV-003	Lista de Verificación SST
FIA-001	Informe de Auditoría
FIA-002	Informe de Acciones de Mejora
FAUV-002	Evaluación de Auditores

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
María Martínez	Hernán Hernández	Alexander Gutiérrez G.
Directora Técnica CCAA	Director de Calidad	Gerente

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Aprobación
01	Elaboración, revisión y aprobación del procedimiento	2025-09-07

Código: 0XX-PXXX
Versión 01/Páginas: XX
Fecha: XXXX-XX-XX

**ACUERDO DE
NIVEL DE SERVICIO
(ANS) N°XXX-XX-XXXX**



--	--	--