ANEXO No. 2
ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

Objeto del Contrato: "Suministro de electrodomésticos y equipos que se requieran para optimizar el bienestar social de los empleados, colaboradores y usuarios del FNA para el fortalecimiento y mejoramiento de las condiciones en la infraestructura del FNA"

Justificación ANS: los ANS son una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de nivel de calidad de servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

En este orden de ideas, el Contratista y el Supervisor (FNA) suscriben el presente documento de ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), con la finalidad de asegurar la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento del objeto contractual, en los siguientes términos:

1. **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) — PARA MEDICIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

Los ANS que a continuación se describen serán medidos por el Supervisor del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato.

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
Cronograma	El contratista deberá entregar el cronograma de ejecución 5 días a partir de la firma del acta de inicio.	No entregar el cronograma de ejecución en el tiempo establecido	1% del valor de la factura de la primera factura.
Entrega de elementos	El contratista deberá entregar los elementos en los tiempos y lugares establecidos.	No entregar los elementos en los tiempos y lugares establecidos, sin previo aviso o justa causa.	3% del valor facturado correspondiente al elemento incumplido
Realizar el cambio del elemento que no cumpla con las características requeridas por el FNA	Deberá realizar el cambio del elemento en un plazo máximo de 72 horas contados a partir de la solicitud de cambio.	Entregas de los elementos solicitados por la entidad con características diferentes o de mala calidad.	5% del valor de la Factura

El presente documento se firma por las partes intervinientes, a los _____del mes de _____ del año 2021 y hace parte integral de la documentación de seguimiento y control a la ejecución del contrato.

POR EL FNA

Jefe División Administrativa
Supervisor del Contrato

POR EL CONTRATISTA

Representante Legal