

ANEXO NO. 10
ACUERDOS DE SERVICIO CONTRATO UNIPAR

ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO) –RENTA DE EQUIPOS		
ITEM	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Entrega de equipos	
1.2	El proveedor deberá suministrar un equipo portátil y AIO de las mismas características y referencias a las ofertadas en calidad de contingencia para cada una de las sedes de FONTUR. Estos equipos no serán facturados	Inmediata
2	Soporte Tecnico	
2.1	El tiempo de entrega de los equipos una vez se realice una solicitud, debe ser entregado en sitio	6 horas
2.2	Cualquier tipo de soporte y cambio de equipos debe ser atendido en sitio (Disponibilidad 5*8)	4 horas
2.3	Responder o sustituir los equipos cuando presenten fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento. Cuando no se pueda dar con la solución en un periodo de 4 horas hábiles, el contratista deberá responder por el equipo de características similares.	6 horas
2.4	Mantenimiento preventivo a los equipos alquilados	6 meses

Nota 1: FONTUR podrá aplicar estos descuentos, en el evento que el contratista incumpla de manera injustificada, en dos ocasiones continuas o discontinuas, de acuerdo al servicio pactado

Nota 2: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la interventoría. Las penalizaciones por servicios no prestados adecuadamente y/o por productos no entregados dentro de la fecha pactada se realizaran sobre el valor total del contrato, y/o sobre el valor del bien o producto ofertado por el Contratista y/o el valor a pagar por el correspondiente hito, en atención a lo indicado en este documento.

Nota 3: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 4: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y El CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados cada tres meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

REPRESENTANTE LEGAL