ANEXO No. 2
ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

CONTRATO No. 117-2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Objeto del Contrato: PRESTAR SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE REPUESTOS PARA DE LOS ASCENSORES DELFNA.

Duración: Doce (12) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) - PARA MEDICIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Se medirán periódica y mensualmente los siguientes ANS para verificar el cumplimiento de las actividades y obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** durante el plazo de ejecución del Contrato:

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
El contratista deberá entregar el cronograma de actividades	El contratista deberá hacer entrega del cronograma de mantenimiento al supervisor del contrato, como mínimo con cinco (5) días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio	Superado dicho plazo se aplicará sanción.	2 % del valor de la factura.
Deberá cumplir las actividades dentro de los tiempos establecidos en el cronograma aprobado por la supervisión del contrato.	Cumplir con las actividades establecidas en el cronograma a excepción de casos de fuerza mayor o caso fortuito	El incumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma sin previa notificación de la novedad a excepción de fuerza mayor o caso fortuito	2 % del valor de la factura.
Atender las emergencias 24/7 que se presenten en un periodo máximo de una (1) hora contada a partir del reporte de la emergencia, esta será reportada por la persona designada por el supervisor del contrato para dicho fin.	El contratista deberá dar respuesta a las emergencias en un tiempo máximo de 1 hora después de realizado el reporte	Incumplimiento respuesta a emergencias	2% del valor de la Factura

El presente documento se firma por las partes intervinientes, a los Nueve (9) del mes de Octubre del 2023 y hace parte integral del contrato.

POR EL FNA:

EVELYN DUQUE CORRALES
Gerente Administrativa

POR EL CONTRATISTA

PEDRO NEL JIMENEZ ARIAS
Representante legal

DOCUMENTO DE REFERENCIA