ANEXO No. 4
ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

Objeto del Contrato: Contratar los servicios de instalación y puesta en funcionamiento del sistema de bombeo de agua potable de la sede principal del FNA así como la adecuación locativa del cuarto de bombas.

Duración: Dos (2) meses

1. 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
Entrega de cronograma	El contratista deberá hacer entrega del cronograma al supervisor del contrato, como mínimo con cinco (5) días hábiles, previo a la ejecución de la obra.	El incumplimiento en la entrega del cronograma	2 % del valor de la factura.
Cumplimiento de Actividades	El incumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma sin previa notificación de la novedad a excepción de fuerza mayor o caso fortuito	El incumplimiento en el desarrollo de actividades el plazo convenido.	2 % del valor de la factura.
Cambio de materiales y/o ajustes que sean solicitados por parte del supervisor del contrato	El contratista deberá hacer cambio de material y/o ajuste de la actividad luego de realizar el reporte por parte del supervisor del contrato	El incumplimiento del cambio y/o ajuste en los tiempos estipulados	2 % del valor de la factura.

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
Entregar un informe final en físico y magnético con información relevante y desarrollo de actividades del proyecto ejecutado con fotografías donde se evidencie el antes, durante y después de la ejecución de la obra.	El informe deberá ser entregado a los cinco (5) días calendario una vez finalizada la obra.	El incumplimiento en la entrega de dicho informe, o entregarlo vencido el plazo.	2% del valor de la Factura
Entregar la garantía y vida útil de los equipos al igual que la ficha técnicas y manuales de operación de estos, en medio físico y magnético	La garantía deberá ser entregada a los cinco (5) días calendario una vez finalizada la obra.	El incumplimiento en la entrega de la garantía	3% del valor de la Factura
Entregar el cronograma de ejecución de los mantenimientos preventivos	El contratista deberá hacer entrega del cronograma al supervisor del contrato, como mínimo con cinco (5) días hábiles, previo a la ejecución de la obra.	El incumplimiento en la entrega del cronograma	2 % del valor de la factura.
Entregar los estudios y diseños del Sistema de Bombeo, junto con los planos técnicos (arquitectónicos, hidráulicos, eléctricos) en formatos DWG y PDF, memorias de cálculo y de cantidades, APU´s, presupuesto resumen y consolidado, justificación AIU y especificaciones.	Los estudios y diseños, memorias, APU´s, presupuesto resumen y consolidado, justificación AIU y especificaciones deberán ser entregados a los cinco (5) días calendario posterior a la fecha pactada por contrato. Los planos deben ser entregados al final de la obra.	El incumplimiento en la entrega de los estudios, diseños y planos	3% del valor de la Factura

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
Garantizar el servicio postventa, realizando el mantenimiento preventivo, de manera bimestral y atendiendo las emergencias 24/7 que se presenten en un periodo máximo de tres (3) horas contadas a partir del reporte de la falla, esta será reportada por la persona designada por el supervisor del contrato para dicho fin.	El contratista realiza el mantenimiento postventa dentro de los tiempos definidos por el cronograma. El contratista deberá dar respuesta a las emergencias en un tiempo máximo de 3 horas después de realizado el reporte	El contratista no ejecuta los servicios postventa acordados Incumplimiento respuesta a emergencias	2% del valor de la Factura