ANEXO No. 4
ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

Objeto del Contrato: SUMINISTRO DE MATERIALES Y/O ELEMENTOS DE FERRETERÍA, HIDROSANITARIOS Y ELÉCTRICOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PLANTA FÍSICA DE LA SEDE PRINCIPAL – CNA DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

Plazo: Doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio y/o hasta agotar el presupuesto, lo primero que ocurra, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Justificación ANS: El ANS es 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.

De conformidad con esta disposición, el Fondo Nacional del Ahorro S.A se permite remitir los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS que hacen parte integral del contrato.

En este orden de ideas, el presente documento Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS, tiene la finalidad de asegurar la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento del objeto contractual, en los siguientes términos:

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) – PARA MEDICIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO				
Los ANS que a continuación se describen serán medidos por el Supervisor, durante el plazo de ejecución del contrato:				
ACTIVIDAD	**CONDICIÓN**	**INOBSERVANCIA DE LA CONDICIÓN**	**CONSECUENCIA**	
			Numero de fallas	**Descuento de la Factura mes afectado**
ENTREGA DE LOS MATERIALES Y/O ELEMENTOS REQUERIDOS	Entregar los materiales y/o elementos objeto del contrato en la sede principal – CNA del Fondo Nacional del Ahorro S.A ubicada en la carrera 65 No. 11-83, Puente Aranda de la ciudad de Bogotá D.C, en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la solicitud efectuada por el supervisor del contrato. Realizar el suministro durante los horarios indicados por el supervisor del contrato.	No entregar los materiales y/o elementos objeto del contrato en la sede principal – CNA del Fondo Nacional del Ahorro S.A ubicada en la carrera 65 No. 11-83, Puente Aranda de la ciudad de Bogotá D.C, en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la solicitud efectuada por el supervisor del contrato. No realizar el suministro durante los horarios indicados por el supervisor del contrato.	1	3% del valor total de la factura .
			En caso de reincidencia	5% del valor total de la factura

CALIDAD DE LOS MATERIALES Y/O ELEMENTOS REQUERIDOS	Suministrar los materiales y/o elementos de ferretería, hidrosanitarios y eléctricos nuevos, originales y de marcas reconocidas en el mercado. No se recibirán elementos remanufacturados.	No suministrar los materiales y/o elementos de ferretería, hidrosanitarios y eléctricos nuevos, originales y de marcas reconocidas en el mercado. Entregar elementos remanufacturados.	1	3% del valor total de la factura
			En caso de reincidencia	5% del valor total de la factura
CAMBIO DE LOS MATERIALES Y/O ELEMENTOS REQUERIDOS	Cambiar los materiales y/o elementos que estén defectuosos o en mal estado y/o no cumplan con la descripción técnica, por otros completamente nuevos y de iguales o superiores características, dentro de las 24 horas siguientes a la comunicación escrita, telefónica o vía correo electrónico que realice el supervisor del contrato.	No cambiar los materiales y/o elementos que estén defectuosos o en mal estado y/o no cumplan con la descripción técnica, por otros completamente nuevos y de iguales o superiores características, dentro de las 24 horas siguientes a la comunicación escrita, telefónica o vía correo electrónico que realice el supervisor del contrato.	1	2% del valor total de la factura
			En caso reincidencia	5% del valor total de la factura
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTA A SOLICITUDES DE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	Atender los requerimientos y dar respuesta a las solicitudes, en un tiempo máximo de 24 horas siguientes a la comunicación escrita, telefónica o vía correo electrónico que realice el supervisor del contrato.	No atender los requerimientos o no dar respuesta a las solicitudes, en un tiempo máximo de 24 horas siguientes a la comunicación escrita, telefónica o vía correo electrónico que realice el supervisor del contrato.	1	2% del valor total de la factura
			En caso de reincidencia	5% del valor total de la factura

Los presentes acuerdos de niveles de servicio se firman a los XX (XX) días del mes de octubre de 2024, correspondientes a la firma del acta de inicio del contrato.

POR EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A:

VANESSA PACHECO GÓMEZ
Gerente Administrativa

POR EL CONTRATISTA:

_____
Representante Legal