ANEXO No. 11
ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

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 acuerdo con lo anterior, a continuación, se da a conocer el proyecto de Acuerdo de Niveles de Servicio - ANS que será suscrito entre el contratista, la interventoría y el supervisor designado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. junto con el acta de inicio, 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) – POR ÚNICA VEZ

Los ANS que a continuación se describen serán medidos por el interventor y el supervisor designado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. por única vez, durante el plazo de ejecución del contrato.

ACTIVIDAD	CONDICIÓN	INOBSERVANCIA DE LA CONDICIÓN	CONSECUENCIA
Suscripción del acta de inicio con el lleno de los requisitos establecidos, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la firma del contrato.	El contratista deberá suscribir el acta de inicio dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la firma del contrato, aportando la relación del personal que empleará para la ejecución y los certificados de afiliación al Sistema de Seguridad Social del mismo, previa aprobación por parte del interventor del contrato.	No entregar la información, entregarla de forma incompleta o relacionar un personal que no haya sido validado y aprobado por el interventor del contrato.	Descuento del 5% del valor de la primera factura que deba pagarse.

2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) — 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	CONDICIÓN	INOBSERVANCIA DE LA CONDICIÓN	CONSECUENCIA
Cumplimiento de reparaciones locativas.	El contratista deberá dar cumplimiento a las actividades establecidas en el cronograma y en el plazo acordado. Estas actividades se validan con los cortes de obra.	No ejecutar las actividades en el plazo convenido en el cronograma previamente aprobado.	Descuento del 1% por cada día de retraso, respecto del valor neto de la factura de cada mes en el que persista la inobservancia de la condición.
Ajustes solicitados por la supervisión y/o interventoría.	El contratista deberá adelantar los ajustes solicitados por la supervisión y/o interventoría del contrato, una vez expuesta la inconformidad y realizado el reporte. Los ajustes tendrán lugar cuando se ejecute mal una actividad o los materiales no cumplan con los estándares de calidad requeridos.	No efectuar el ajuste de la actividad o el reemplazo de los materiales solicitados dentro de los términos establecidos.	Descuento del 1% por cada día de retraso, respecto del valor neto de la factura de cada mes en el que persista la inobservancia de la condición.