ANEXO No. 3
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Objeto: Servicio de lavado, mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos en uso del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

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

Justificación ANS: El presente documento hará parte integral del contrato suscrito entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y el proveedor o contratista seleccionado, con la finalidad de fijar niveles y condiciones medibles o ponderables en las condiciones de calidad, efectividad y oportunidad de la prestación del servicio contratado, de manera que el incumplimiento por parte del contratista genere un descuento automático en el monto de los pagos o desembolso inmediatamente siguiente al hecho generador del incumplimiento del ANS.

Los ANS que a continuación se describen serán medidos por el supervisor del contrato durante el plazo de ejecución del contrato.

ACTIVIDAD	CONDICIÓN	INOBSERVANCIA DE LA CONDICIÓN	CONSECUENCIA
MANTENIMIENTO			
Garantizar el mantenimiento preventivo a que haya lugar dentro de los términos señalados Anexo No. 1. Especificaciones técnicas del bien o servicio a contratar.	Entregar el vehículo dentro de los términos señalados Anexo No. 1. Especificaciones técnicas del bien o servicio a contratar.	No entregar el vehículo dentro de los términos señalados Anexo No. 1. Especificaciones técnicas del bien o servicio a contratar.	10% del valor facturado por cada vehículo.

Entregar el diagnóstico técnico y la cotización de los bienes y/o servicios requeridos, en un término de un (1) día hábil contado a partir de la entrega del vehículo en el taller.	Hacer entrega del diagnóstico técnico y la cotización de los bienes y/o servicios requeridos, en un término de un (1) día hábil contado a partir de la entrega del vehículo en el taller.	No hacer entrega del diagnóstico técnico y la cotización de los bienes y/o servicios requeridos, en un término de un (1) día hábil contado a partir de la entrega del vehículo en el taller, sin justificación debidamente soportada e informada dentro del mismo término.	10% del valor facturado por cada vehículo.
Garantizar la realización del mantenimiento correctivo a que haya lugar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aprobación de la cotización por parte del supervisor del contrato por parte de la Entidad.	Entregar el vehículo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aprobación de la cotización por parte del supervisor del contrato por parte de la Entidad.	No entregar el vehículo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aprobación de la cotización por parte del supervisor del contrato de la Entidad, sin justificación debidamente soportada e informada dentro del mismo término mediante informe escrito, el cual debe ser aprobado por dicho supervisor.	10% del valor facturado por cada vehículo
Efectuar la reposición de elementos defectuosos, de mala calidad o de especificaciones diferentes a lo solicitado dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación por parte del supervisor del contrato por parte de la Entidad.	Realizar el cambio del elemento devuelto por el supervisor del contrato por parte de la Entidad, por presentar mala calidad, defectos o errores respecto de las especificaciones técnicas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación.	No realizar el cambio del elemento devuelto por el supervisor del contrato por parte de la Entidad, por presentar mala calidad, defectos o errores respecto de las especificaciones técnicas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación.	10% del valor facturado por cada vehículo.

Garantizar la prestación del servicio de grúa las 24 horas cuando la Entidad así lo requiera, dentro de las 2 horas siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	Garantizar el servicio de grúa las 24 horas, dentro de las 2 horas siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	No prestar el servicio de grúa las 24 horas, dentro de las 2 horas siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	15% del valor facturado por cada vehículo.
Garantizar la prestación del servicio de grúa las 24 horas cuando excepcionalmente un vehículo se encuentre por fuera de la ciudad de Bogotá D.C., dentro de los 4 días calendario siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	Garantizar el servicio de grúa las 24 horas, dentro de los 4 días calendario siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	No garantizar el servicio de grúa las 24 horas, dentro de los 4 días calendario siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	15% del valor facturado por cada vehículo.
Garantizar la prestación del servicio de carro taller las 24 horas cuando la Entidad así lo requiera, dentro de las 2 horas siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	Garantizar el servicio de carro taller las 24 horas, dentro de las 2 horas siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	No prestar el servicio de carro taller las 24 horas dentro de las 2 horas siguientes a la solicitud realizada por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.	15% del valor facturado por cada vehículo.