

ANEXO No. 5

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

Justificación ANS: El presente documento es parte integral del contrato suscrito entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y el contratista seleccionado, con la finalidad de fijar niveles y aspectos medibles o ponderables en las condiciones de calidad, efectividad y oportunidad de la prestación del servicio contratado, de manera que la inobservancia por parte del contratista de las condiciones propuestas implique el descuento automático en el monto de los pagos o desembolsos inmediatamente después del hecho generador que ocasione dar aplicación del ANS.

A continuación, se dan a conocer los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS que regirán la relación contractual durante todo el plazo de ejecución del contrato.

1. ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) —

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 programadas.	El contratista deberá dar cumplimiento a las actividades establecidas en el cronograma mensual y en el plazo acordado. Estas actividades se validan con los cortes de obra mensuales.	Presentar un retraso superior al 6% de la totalidad de las actividades programadas para el mes de ejecución del contrato.	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.
Cumplimiento de las actividades de acción prioritaria.	El contratista deberá dar cumplimiento a las actividades de acción prioritaria que le sean requeridas dentro del plazo acordado (24 o 72 horas).	No ejecutar las actividades de acción prioritaria que le sean requeridas dentro del plazo acordado (24 o 72 horas).	Descuento del 1% por cada día de retraso, respecto del valor neto de la factura de cada mes en el que persista la

ACTIVIDAD	CONDICIÓN	INOBSERVANCIA DE LA CONDICIÓN	CONSECUENCIA
			inobservancia de la condición.
Realización de aperturas, traslados o cierres de instalaciones físicas del Fondo Nacional del Ahorro S.A.	El contratista deberá cumplir con el cronograma acordado para la realización de la apertura, traslado o cierre de instalaciones físicas en las que opere o llegare a operar el Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Presentar un retraso superior al 3% en el cronograma de actividades acordado para la apertura, traslado o cierre de las instalaciones físicas en las que opere o llegare a operar el Fondo Nacional del Ahorro S.A.	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 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.