

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de garantizar la disponibilidad, continuidad operativa, seguridad y adecuado funcionamiento de las MOTORES, MOTOBOMBAS, REDES DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, REDES CONTRA INCENDIOS, ELECTROBOMBAS SUMERGIBLES Y POZOS DE EYECCIÓN objeto del contrato, el contratista deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales serán objeto de seguimiento y verificación por parte de la supervisión contractual.

Para efectos de la atención de incidentes, las fallas se clasificarán de acuerdo con su impacto sobre

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta	Tiempo de contingencia	Tiempo de solución
Crítica (S1)	Falla total de una motobomba, electrobomba sumergible, sistema hidroneumático, pozo de eyección o sistema de bombeo contra incendio que genere interrupción del suministro de agua, afectación de la protección contra incendios, riesgo de inundación, rebose de aguas o impacto directo sobre la continuidad operativa de la Entidad.	1 hora	4 horas	24 horas
Alta (S2)	Funcionamiento parcial que afecta la operación normal	2 horas	8 horas	48 horas
Media (S3)	Falla que no impide la operación, pero reduce funcionalidad	4 horas	24 horas	72 horas
Baja (S4)	Ajustes menores, configuración o elementos no críticos	8 horas	No aplica	Programado en mantenimiento siguiente

la operación de la Entidad, así:

Definiciones

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido entre el reporte efectuado por la Entidad y la atención inicial por parte del contratista.

Tiempo de contingencia: tiempo máximo para implementar una medida temporal que permita recuperar parcial o totalmente la operación del sistema mientras se ejecuta la solución definitiva.

Tiempo de solución: tiempo máximo para eliminar la causa de la falla y restablecer completamente las condiciones normales de operación.

ANS para mantenimiento preventivo

El contratista deberá ejecutar el cien por ciento (100%) de los mantenimientos preventivos programados conforme al cronograma aprobado por la supervisión. Los soportes técnicos y registros de mantenimiento deberán ser entregados dentro de los tres (3) días calendario siguientes a cada intervención

ANS para repuestos

Cuando se requiera el suministro de repuestos no incluidos en el listado de elementos recurrentes, el contratista deberá presentar las cotizaciones correspondientes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la autorización del mantenimiento correctivo por parte de la supervisión. La instalación del repuesto deberá realizarse en el menor tiempo posible, conforme a su disponibilidad en el mercado y a la criticidad de la falla reportada, adicional a lo anterior se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

Actividad	Tiempo
Presentación de cotización repuesto recurrente	24 horas
Presentación de cotización repuesto no recurrente	3 días hábiles
Instalación después de aprobación	5 días hábiles
Entrega de soportes y garantías	2 días hábiles

Previo a la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá informar por escrito al supervisor del contrato los datos de contacto, correos electrónicos, números telefónicos, líneas de atención y demás canales oficiales habilitados para la recepción, gestión y seguimiento de reportes, emergencias y requerimientos asociados al contrato. Los tiempos establecidos en los presentes ANS comenzarán a contabilizarse a partir de la radicación del requerimiento por alguno de los canales oficialmente definidos.

Los tiempos establecidos en los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio corresponden a los máximos permitidos para la atención de cada evento. El incumplimiento de cualquiera de los tiempos de respuesta, contingencia o solución establecidos para cada nivel de severidad constituirá incumplimiento del respectivo ANS, salvo que exista justificación debidamente soportada y aceptada por la supervisión del contrato, o cuando la demora obedezca a circunstancias no imputables al contratista, tales como fuerza mayor, caso fortuito, restricción de acceso a las sedes, suministro de repuestos fuera del mercado nacional u otras circunstancias debidamente acreditadas.