

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de garantizar la disponibilidad, continuidad operativa, calidad del agua para consumo humano y adecuado funcionamiento de la **Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)**, el **pozo profundo**, los **tanques de almacenamiento**, las **electrobombas**, los **sistemas de dosificación química**, los **sistemas de filtración** y demás equipos asociados 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 del Contrato

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta	Tiempo de contingencia	Tiempo de solución
Crítica (S1)	Falla total de la PTAP, del pozo profundo, de los sistemas de bombeo o de los sistemas de dosificación que impida el suministro de agua potable, genere desabastecimiento en las instalaciones o afecte el cumplimiento de los parámetros de calidad del agua para consumo humano.	1 hora	4 horas	24 horas
Alta (S2)	Falla parcial que afecte la capacidad de tratamiento, almacenamiento, distribución o calidad del agua, sin interrumpir totalmente la prestación del servicio.	2 horas	8 horas	48 horas
Media (S3)	Falla que no impida la operación de la PTAP, pero reduzca su eficiencia o genere alertas operativas que requieran intervención técnica.	4 horas	24 horas	72 horas
Baja (S4)	Ajustes menores, actividades de calibración, correcciones menores o situaciones que no afecten la prestación del servicio.	8 horas	No aplica	Programado en mantenimiento siguiente

Para efectos de la atención de incidentes, las fallas se clasificarán de acuerdo con su impacto sobre 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 mantener o restablecer parcialmente el suministro de agua potable mientras se ejecuta la solución definitiva. Adaptado de las definiciones del documento base.

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

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 informes técnicos, registros de mantenimiento, formatos de inspección, evidencias fotográficas y demás soportes deberán ser entregados dentro de los tres (3) días calendario siguientes a cada intervención.

Adicionalmente, el contratista deberá garantizar que la PTAP permanezca en condiciones operativas que permitan el suministro continuo de agua apta para consumo humano durante la ejecución contractual.

ANS para análisis de calidad del agua

Actividad	Tiempo
Toma de muestras programadas	Según cronograma aprobado
Remisión de muestras al laboratorio acreditado	Dentro de las 24 horas siguientes a la toma
Entrega de resultados de laboratorio	Máximo 10 días hábiles después de la toma de muestra
Presentación de plan de acción ante resultados no conformes	3 días hábiles
Implementación de medidas correctivas aprobadas por la supervisión	5 días hábiles

ANS para repuestos e insumos

Cuando se requiera el suministro de repuestos, materiales o insumos no incluidos dentro del listado de elementos recurrentes, el contratista deberá presentar las respectivas cotizaciones dentro de los términos establecidos.

Actividad	Tiempo
Presentación de cotización repuesto o insumo 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 ANS corresponden a los máximos permitidos para la atención de cada evento. El incumplimiento de cualquiera de los tiempos de respuesta, contingencia o solución constituirá incumplimiento del respectivo ANS, salvo justificación debidamente soportada y aceptada por la supervisión del contrato.