ANEXO No. 2 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS ANS – SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS.

OBJETO DEL CONTRATO:

Suministrar tiquetes aéreos nacionales e internacionales para el desplazamiento de los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas u otros que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. determine de acuerdo con el marco normativo aplicable.

ALCANCE DEL OBJETO:

El servicio que se pretende contratar está dirigido a garantizar el traslado vía aéreo de los servidores públicos (trabajadores oficiales y empleados públicos), así como los miembros de la Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro S.A., en aras del fortalecimiento de la gestión administrativa, comercial, operativa, jurídica y demás requeridas por la entidad.

DURACIÓN:

Doce (12) meses o hasta agotar presupuesto, lo que primero ocurra, la contabilización del plazo iniciará con la suscripción del acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) —DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:
Los ANS que a continuación se describen, serán evaluados por el supervisor del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato.

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	FALTA	SANCIÓN
Facturación de tiquetes y servicios complementarios.	Facturar los tiquetes aprobados en los tiempos establecidos.	Facturar tiquetes en casos que no haya sido aprobada su expedición por el supervisor del contratado del Fondo Nacional del Ahorro S.A..	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta el incumplimiento.
Respuesta de confirmación de las reservas.	Enviar por correo electrónico la confirmación de la reservación; a más tardar dentro de dos (2) horas siguientes al requerimiento.	Confirmar la reserva fuera de los tiempos establecido en el **ANEXO 1- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta.
Emisión de los tiquetes.	Emitir los tiquetes de acuerdo con la confirmación y aprobación de la reserva por parte del supervisor del contrato o quien este designe.	No emitir los tiquetes según lo establecido.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta.
Entrega tiquetes aéreos.	Remitir los tiquetes aéreos aprobados, al correo electrónico informado por el supervisor del contrato o del que este designe una vez se apruebe la reserva en un tiempo máximo de dos horas en días hábiles o festivos.	No remitir los tiquetes aéreos aprobados, al correo electrónico, según lo establecido.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta.

ANEXO No. 2 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS ANS – SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS.

Cancelar las reservas.	Cancelar las reservas, cuando el supervisor del contrato o la persona autorizada lo informe sobre una reserva ya efectuada.	No cancelar las reservas, cuando el supervisor del contrato o la persona autorizada lo informe.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó el incumplimiento.
Brindar información relacionada con los requisitos de la reserva y el tiquete expedido.	Proporcionar la información necesaria (Vacunas, visas, entre otras) con la finalidad de garantizar el embarque del pasajero, en cumplimiento con la reserva y el tiquete expedido.	Pasajeros no embarcados por falta de información relacionada con el destino del tiquete expedido.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta.
Reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el FNA en rutas de trayectos nacionales e internacionales, revisando la tarifa más favorable para el Fondo Nacional del Ahorro, en lo posible, asignando una tarifa igual para el nuevo tiquete.	No reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. según lo establecido.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presente presentó la falta.
Comunicar por correo electrónico las novedades presentadas al momento de expedir los tiquetes.	Comunicar por correo electrónico las novedades presentadas al momento de expedir los tiquetes que ocasionen cambios tarifarios o cobro de penalidades, las cuales deben ser aprobadas por el supervisor del contrato o la persona que este designe.	No comunicar por correo electrónico las novedades presentadas al momento de expedir los tiquetes, según lo establecido.	El proveedor debe asumir los valores que se ocasionen por cambios tarifarios o cobro de penalidades, que no hayan sido aprobadas por la supervisión del contrato.
Negociar con las aerolíneas, las mejores condiciones tarifarias para el Fondo Nacional del Ahorro.	Negociar con las aerolíneas, las mejores condiciones tarifarias para el Fondo Nacional del Ahorro S.A., según lo establecido.	No adelantar la Negociación con las aerolíneas, según lo establecido.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta.
Entrega de informes en los plazos establecidos en el Anexo de especificaciones Técnicas.	Proceder con la entrega de los informes dentro de los tiempos establecidos en el Anexo No. 1 Especificaciones Técnicas del Servicio.	Proceder con la entrega de los informes fuera de los tiempos establecidos en el Anexo No. 1 Especificaciones Técnicas del Servicio.	1 % del valor de la factura del mes en la que se presentó la falta.