ANEXO No.6

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO -ANS – PLICABLE PARA TODOS LOS LOTES

"11333-SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, ELEMENTOS HOSPITALARIOS Y ALIMENTOS CONCENTRADOS Y SUPLEMENTOS MULTIVITAMINICOS, PARA EL SOSTENIMIENTO DE LOS SEMOVIENTES EQUINOS Y CANINOS DE PROPIEDAD Y/O A CARGO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA."

Contenido

ALCANCE 2

CRITERIOS BÁSICOS 2

2.1 Definición 2

2.2 Gestión y Aplicación de Acuerdo de Niveles de Servicio 2

2.3 Procedimiento: 3

2.4 Comunicaciones 5

ANEXO No.6

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO -ANS – PLICABLE PARA TODOS LOS LOTES

"11333-SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, ELEMENTOS HOSPITALARIOS Y ALIMENTOS CONCENTRADOS Y SUPLEMENTOS MULTIVITAMINICOS, PARA EL SOSTENIMIENTO DE LOS SEMOVIENTES EQUINOS Y CANINOS DE PROPIEDAD Y/O A CARGO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA."

ALCANCE

Establecer el Acuerdo de Niveles de Servicio para el **"11333-SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, ELEMENTOS HOSPITALARIOS Y ALIMENTOS CONCENTRADOS Y SUPLEMENTOS MULTIVITAMINICOS, PARA EL SOSTENIMIENTO DE LOS SEMOVIENTES EQUINOS Y CANINOS DE PROPIEDAD Y/O A CARGO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA",** con el propósito de alcanzar el cumplimiento en las entregas y el tratamiento a seguir por el contratante en las posibles eventualidades en que se incurra en demoras y tardanzas.

CRITERIOS BÁSICOS

2.1. Definición

Para establecer el Acuerdo de Niveles de Servicio se tomó como referencia lo definido por Colombia Compra Eficiente; "*El Acuerdo de Niveles de Servicios, es un acuerdo entre el proveedor y las Entidades Compradoras en el cual se describen los servicios, se documentan los objetivos de nivel de servicio y se especifican las responsabilidades del proveedor y las entidades compradoras, así como las consecuencias de su incumplimiento que anticipadamente aceptan las partes. En esencia, se definen las necesidades de la Entidad Compradora a la vez que se controlan sus expectativas de servicio en relación con la capacidad de entrega oportuna por parte del proveedor".*

2.2 Gestión y Aplicación de Acuerdo de Niveles de Servicio

Después de realizar un análisis de la operación y la prestación del suministro a contratar, se ha identificado como parámetro a satisfacer el atributo de **Oportunidad**, el cual se asocia con la entrega de los bienes, dentro de los plazos establecidos en la tabla de **ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ENTREGA DEL SUMNISTRO APLICABLES A LA FORMA DE PAGO**.

ANEXO No.6

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO -ANS – PLICABLE PARA TODOS LOS LOTES

"11333-SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, ELEMENTOS HOSPITALARIOS Y ALIMENTOS CONCENTRADOS Y SUPLEMENTOS MULTIVITAMINICOS, PARA EL SOSTENIMIENTO DE LOS SEMOVIENTES EQUINOS Y CANINOS DE PROPIEDAD Y/O A CARGO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA."

El cumplimiento de la entrega oportuna debe cubrir las necesidades de los Semovientes Equinos y Caninos de propiedad y/o a cargo de la SDSCJ con el suministro en los tiempos acordados y a necesidad del suministro de medicamentos, elementos hospitalarios y alimentos concentrados y suplementos multivitamínicos, para el sostenimiento de los semovientes equinos y caninos de propiedad y/o a cargo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia

En consecuencia, para cumplir los fines mencionados la SDSCJ establece los siguientes estándares que se verán reflejados en el momento del pago al contratista y que se aplicarán en caso de **entregas por fuera de los tiempos establecidos** en la entrega del suministro de los medicamentos, elementos hospitalarios y alimentos concentrados y suplementos multivitamínicos para el sostenimiento de los semovientes equinos y caninos de propiedad y/o a cargo de la SDSCJ.

Los criterios, porcentajes de descuento y procedimiento a los que se refiere el presente documento, se entienden revisados y aceptados por el contratista al momento de la presentación de su oferta.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ENTREGA DEL SUMNISTRO APLICABLES A LA FORMA DE PAGO.	DESCUENTO
Entre 2 y 3 días adicionales al término dispuesto para la entrega de los bienes	1,2% sobre el valor de los bienes.
Entre 4 y 6 días adicionales al término dispuesto para la entrega de los bienes	1,5% sobre el valor de los bienes
Entre 7 y 10 días adicionales al término dispuesto para la entrega de los bienes	2% sobre el valor de los bienes.

2.3. Procedimiento:

El procedimiento para dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio que se establece para tratar las eventuales demoras y atrasos en la entrega de los bienes y servicios acordados es el siguiente:

ANEXO No.6

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO -ANS – PLICABLE PARA TODOS LOS LOTES

"11333-SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, ELEMENTOS HOSPITALARIOS Y ALIMENTOS CONCENTRADOS Y SUPLEMENTOS MULTIVITAMINICOS, PARA EL SOSTENIMIENTO DE LOS SEMOVIENTES EQUINOS Y CANINOS DE PROPIEDAD Y/O A CARGO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA."

1. Una vez se evidencie por el supervisor demora en la entrega, este procederá a enviar comunicación por escrito al correo electrónico registrado para tal fin por el proveedor en el proceso de selección, el cual debe contener la relación de hechos y las evidencias recolectadas.

2. Dentro de un término de 3 días hábiles el contratista deberá dar respuesta motivada que justifique las razones por las cuales la entrega no se ha dado en los tiempos establecidos, con los soportes respectivos.

3. Una vez revisada y analizada la justificación y los respectivos soportes presentados por el proveedor, el Supervisor del contrato determinara si procede o no la implementación del descuento según el Acuerdo de Niveles de Servicios, junto con las cláusulas aplicables y el posible monto económico a descontar.

4. En caso de que los hechos ocurridos y los documentos presentados como soporte justifiquen la demora en la entrega por el proveedor, el supervisor procederá a informarle por escrito al correo electrónico registrado para tal fin, que se aceptan por la entidad, razón por la cual no le será aplicable el descuento respectivo.

5. En caso de no ser aceptadas las justificaciones y los soportes enviados por el proveedor, el supervisor informará la imposición del descuento conforme los porcentajes establecidos, el cual deberá ser aplicado a la facturación del mes inmediatamente siguiente y verificado por el supervisor.

6. Cuando el proveedor **no** responda dentro del término establecido y no allegue los soportes que justifiquen su ausencia en la entrega de los bienes y de ser el caso en la respectiva respuesta al escrito enviado por medio de correo electrónico establecido para tal fin, será causal de aceptación tácita de los hechos y el Supervisor del Contrato procederá a establecer la compensación correspondiente de acuerdo con lo establecido en el presente Acuerdo de Niveles de Servicio, previamente aceptado por las partes.

7. En caso, de que el contratista supere los estándares de servicio antes descritos, la entidad adelantará el proceso legal correspondiente, con el propósito de hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria incluida en el contrato que se celebre, por el incumplimiento de las obligaciones contraídas.

2.4. Comunicaciones

Las comunicaciones deben ser formales y deberán ser por escrito, utilizando como medio de envió el correo electrónico que se establezca para tal fin y debidamente firmados por el emisor de la comunicación y registrados en el sistema de gestión documental establecido.