

ANEXO No. 15 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE INCENTIVE VISITAR Y VIVIR LA "RUTA TURÍSTICA TERRITORIO VORÁGINE" EN LOS DIFERENTES MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL META

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO	% DESCUENTO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO
Participar de la reunión inicial con el Comité de Seguimiento del contrato.	<ul style="list-style-type: none"> Participar de manera presencial o virtual, según lo estipulen las partes, en la reunión de inicio con el Comité de Seguimiento, el cual estará integrado por: el contratista, la supervisión del contrato, un representante del Fondo Nacional de Turismo FONTUR y un representante Corporación Macrocluster Turístico Oriente- MTO con el propósito de coordinar la ejecución de las actividades del contrato y en adelante, las reuniones que consideren necesarias durante la ejecución. <p>Nota 1: En caso de realizarse la reunión de inicio de manera presencial se deben cumplir con los protocolos de bioseguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar y entregar un cronograma general donde se indique el tiempo de ejecución de las obligaciones contractuales, y un cronograma específico donde se discriminen las actividades que se van a realizar para dar cumplimiento al objeto y alcance contractual. Elaborar y entregar una metodología donde se especifiquen los medios, procedimientos, actividades, materiales y recursos más adecuados para el desarrollo de las obligaciones contractuales. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma	5%
Diseñar hasta tres (3) pasaportes virtuales para cada uno de los 3 niveles (Rio Meta, Rio Orinoco, Rio Amazonas)	<p>Se debe tener en cuenta como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Debe contener la modalidad de viajero (correría, expedición, aventura, travesía), la información de la ruta, los Prestadores de Servicios Turísticos –PST- involucrados en cada ruta y de los diferentes desafíos de la ruta. Formato JPG, a 72 dpi en modelo de color rgb. Espacio 1080 px. Máximo 10 páginas, portada y contraportada, deslizables. Adaptados para dispositivos móviles. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma	5%
Revisar y ajustar los logotipos de cada uno de los hasta veinte (20) Prestadores de Servicios Turísticos –PST-, para anclarlos a la Aplicación.	<p>se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cada uno de los hasta 20 PST entregará el logotipo en formato PNG o JPG, a fin de ser revisados y ajustados para poder ser anclados a la App. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma	5%
Diseñar hasta doce (12) Certificados de Cumplimiento que acrediten la vivencia a los viajeros en uno de los 3 niveles (Rio Meta, Rio Orinoco, Rio Amazonas), para cada una de las 4 modalidades	<p>así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Para Modalidad Expedición: Diseño para vivencia Rio Meta, Rio Orinoco, Rio Amazonas Para Modalidad Correría: Diseño para vivencia Rio Meta, Rio Orinoco, Rio Amazonas Para Modalidad Travesía: Diseño para vivencia Rio Meta, Rio Orinoco, Rio Amazonas Para Modalidad Aventura: Diseño para vivencia Rio Meta, Rio Orinoco, Rio Amazonas <p>Se deben tener en cuenta como mínimo las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> a color, tamaño carta, con la marca, logos, firmas pertinentes certificadoras, imágenes alegóricas a la Ruta, nombre del viajero y cédula. Formato editable, que permita su impresión Ser entregado de manera virtual El formato debe permitir que se descargue de la Aplicación en formato PDF. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma	5%
Realizar el diseño gráfico del icono que identificará a cada una de las cuatro (4) modalidades de la Ruta Turística La VoráGINE (Modo Expedición, Correría, Travesía y Aventura)	<p>para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Enfocarse en un diseño innovador, que cada Prestadores de Servicios Turísticos –PST- lo pueda producir e instalar en su lugar. Formato que permita ser adaptado a la Aplicación, de fácil interpretación, acorde con la modalidad, no puede tener palabras, máximo tres colores. Entregar en formato vectorial o en PNG en alta resolución. Entregar un (1) manual de uso, en formato digital, que se le entregará a cada prestador. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma	5%
Diseñar hasta doscientos cuarenta (240) piezas: 1 de tipo identificación, 1 de tipo información y 1 de tipo recordación, por cada una de las 4 modalidades de viajero (correría, aventura, travesía, expedición), para cada uno de los hasta 20 Prestadores de Servicios Turísticos –PST	<ol style="list-style-type: none"> Deben estar bajo una llave visual/visual key (es el diseño guía, que se toma como partida para generar todos los contenidos y que se respete la identidad gráfica). Las piezas son para la App, pero se debe entregar también en versión editable por si en algún momento se requiere imprimir por parte del PST. Presentación en formato tipo portafolio de las actividades. Pueden tener variación en forma, color, textura, tipografía, dependiendo del PST y la actividad: transporte terrestre, fluvial, alojamiento, restaurante, artesanía, cauchera, folclor, cabalgata, lago, etc. (las características las definirán en la reunión inicial con el Macrocluster Turístico de Oriente –MTO) 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma	5%

<p>Diseñar la iconografía para las actividades a experimentar, conforme al empaquetamiento turístico en cada una de las 4 modalidades de viajero (correría, aventura, travesía, expedición)</p>	<p>a. Diseñar hasta 32 iconos (la distribución de iconos por modalidad las definirá en la reunión inicial con el Macroclúster Turístico de Oriente –MTO)</p> <p>b. Características: De fácil interpretación, acorde con la modalidad, no puede tener palabras, máximo tres colores.</p> <p>c. Entregar en formato vectorial o en PNG en alta resolución.</p> <p>d. Entregar un (1) manual de uso, en formato digital, que se le entregará a cada prestador.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Diseñar un (01) "Manual de Seguridad del Viajero"</p>	<p>Diseñar el icono/logo e interior del Manual, con las siguientes características:</p> <p>a. A color, tamaño carta.</p> <p>b. El formato debe permitir que se descargue de la Aplicación en formato PDF.</p> <p>Nota: El contenido del Manual será entregado por el proponente del proyecto Macrocluster Turístico de Oriente –MTO- y abarca: Las recomendaciones de seguridad tanto social y ambiental que debe tener en cuenta todo viajero/turista para el disfrute sano y respetuoso de las actividades, además describir las leyes que obligan las Normas Técnicas Sectoriales NTS 003 de agencia de viajes sobre prohibiciones al tráfico de fauna, flora, patrimonio cultural material, tráfico sexual ESCCNA y recomendaciones de Protocolos de Bioseguridad.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Realizar diseño y prototipos del desarrollo tecnológico</p>	<p>a) De acuerdo al listado de Requerimientos Funcionales y partes del frontend (Capa del cliente) que se relacionan a continuación, deben diseñarse mockups o prototipos de las interfaces de usuario.</p> <p>REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Administración de usuarios Registro de usuarios que interactúan con las funcionalidades en este listado, los usuarios son: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador (MTO) • Agentes de viaje y turismo • Prestadores de Servicios Turísticos – PST: Centro artesanal, hoteles, transporte terrestre, transporte fluvial, centro vacacional, restaurante, y receptivos: [experiencia amanecer, finca cauchera, experiencia joropo, experiencia caballos, experiencia centro comercial, centro histórico Villavicencio, experiencia turismo comunitario, experiencias termales, experiencia náutica. • Usuario viajero para web y App móvil. (APP solo viajeros) Las aplicaciones web y móviles deben incluir las funcionalidades descritas en este listado. Servicios de hospedaje (Incluir costos y tipos de hotel) Servicio de transporte (Incluir costos y tipos de transporte) Servicios receptivos - experiencias (Incluir costos y tipos de receptivos) Servicios de alimentos y bebidas (Incluir costos y tipos de alimentos) Servicios de productos artesanales, y productos transformados la Vorágine, mediante formulario hace la compra (no se hace compra por aplicación ni plataforma web) (Incluir precios) Protocolos de bioseguridad y alertas Creación y gestión de mínimo 16- máximo 32 paquetes turísticos (Es un conjunto de servicio de hospedaje, transporte, receptivos y alimentos) para la venta, incluir comprobantes de venta. Gestión de reservas disponibilidad y cambios de fecha de los paquetes. Gestión de comisión por porcentajes. Carrito de compra de paquetes y pasarela de pago integrada (APP). Gestión del estado de la reserva según los servicios adquiridos en tiempo real a través de un voucher con código QR por cada servicio de hospedaje, transporte, receptivos, alimentos, hoteles, transporte terrestre, transporte fluvial, centro vacacional, restaurante, y receptivos: [experiencia amanecer, finca cauchera, experiencia joropo, experiencia caballos, experiencia centro comercial, centro histórico Villavicencio, experiencia turismo comunitario, experiencia termales, experiencia náutica] Tipo voucher que se pueda imprimir. Sistema de estadísticas de toda la información. Creación y edición de rutas turísticas con puntos de referenciación como hoteles, receptivos, restaurantes y sitios de interés integrados al mapa de forma interactiva. Mapas interactivos categorizados por ruta, por Municipio y sitios de interés, hotel, receptivos, alimentación y alertas con desafíos para el usuario (APP) Venta de paquetes específicos respecto al voucher (APP) Descargar información de interés offline como Ebook o PDF según la ruta (APP) Sistema de vouchers que me permita establecer el estado (Comprado, cancelado, confirmado y consumido) Gestión de porcentaje de la visita de la ruta para definir su puntuación o nivel para determinar programa de incentivos (APP) – Se deberá tener en cuenta el programa de incentivos que se entregará previamente por parte de Fonitur. Directorio de prestadores (APP) Sistema multidioma (APP) Sistema Offline para que funcione la información sin internet (APP) Programa de incentivos de los viajeros (APP) - Se deberá tener en cuenta el programa de incentivos que se entregará previamente por parte de Fonitur. Compartir la experiencia de los viajeros a través de fotografía, comentarios, etc., en redes sociales las que lo permitan (APP) Políticas de uso del sistema, información legal (APP) Sistema de voucher de interactivo para mostrar su estado (APP) <p>FRONTEND (CAPA DEL LADO DEL CLIENTE):</p> <p>a) Plataforma web(Webapp) pública y administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se debe hacer uso de librerías o frameworks de desarrollo como Vue o React Integrar las API o webservice del backend para el consumo y gestión de la información de acuerdo al listado de funcionalidades Incluir en el desarrollo los módulos o partes citadas en el listado de Requerimientos Funcionales. Suministrar la documentación del código desarrollado y el código fuente Suministrar los derechos patrimoniales del proyecto contratado. Hacer uso de herramientas de código libre u opensource <p>b) Aplicaciones móviles:</p> <ol style="list-style-type: none"> Deben generarse las aplicaciones para IOS y Android. Deben adquirirse las licencias pertinentes y realizar la publicación en las tiendas Google Play y App Store. Poner a disposición las aplicaciones diseñadas en Android y IOS en cada una de sus tiendas oficiales de aplicativos móviles (playstore y appstore). Las cuentas usadas para subir estos aplicativos serán las provistas por Macrocluster Turístico de Oriente y el contratista, deberá hacer el pago de los derechos de las cuentas en las tiendas de aplicaciones. El framework en el que se debe desarrollar la aplicación debe ser React Native. 	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>

<p>Desarrollar la Plataforma Web y App Móvil, "TERRITORIO LA VORÁGINE LLANO Y SELVA"</p>	<p>Desarrollar la herramienta informática (plataforma web y App Móvil) que permita a los viajeros registrar su visita por la ruta turística territorio La voragine, acumulando incentivos y experiencias hasta completar el recorrido por los hasta 20 Puntos de los Prestadores de Servicios Turísticos que hacen parte de la ruta.</p> <p>A continuación, se describen los requerimientos técnicos del Backend (Capa del lado del servidor) y Frontend (Capa del lado del cliente) de la herramienta informática:</p> <p>4.2.3.2.1 Backend (Capa del lado del servidor):</p> <p>a) Servidor en la nube, con capacidad de elástica según la demanda de recursos informáticos como memoria ram, almacenamiento de estado sólido, bando de ancho y capacidad de transferencia que requiera la plataforma tecnológica con las condiciones mínimas de seguridad como IP, certificados SSL, cortafuegos y los que el proponente considere haciendo uso de servicios como AWS, GCP, Azure, Linode o Digital Ocean.</p> <p>b) Lógica del negocio de acuerdo a todos los requerimientos en el listado de Requerimientos Funcionales.</p> <p>c) Las opciones para el desarrollo de la lógica de la plataforma son el uso de frameworks o lenguajes como .NET, Laravel, Node JS o Django.</p> <p>d) El motor de la base de datos podrá ser MySQL, MariaDB o Postgresql.</p> <p>e) Suministrar la documentación del código desarrollado y el código fuente.</p> <p>f) Suministrar los derechos patrimoniales del proyecto contratado.</p> <p>g) Hacer uso de herramientas de código libre u opensource</p> <p>4.2.3.2.2 Frontend (Capa del lado del cliente):</p> <p>c) Plataforma web(Webapp) pública y administrativa:</p> <p>vii. Se debe hacer uso de librerías o frameworks de desarrollo como Vue o React</p> <p>viii. Integrar las API o webservice del backend para el consumo y gestión de la información de acuerdo al listado de funcionalidades</p> <p>ix. Incluir en el desarrollo los módulos o partes citadas en el listado de Requerimientos Funcionales.</p> <p>x. Suministrar la documentación del código desarrollado y el código fuente</p> <p>xi. Suministrar los derechos patrimoniales del proyecto contratado.</p> <p>xii. Hacer uso de herramientas de código libre u opensource</p> <p>d) Aplicaciones móviles:</p> <p>vi. Deben generarse las aplicaciones para IOS y Android.</p> <p>vii. Deben adquirirse las licencias pertinentes y realizar la publicación en las tiendas Google Play y App Store. Poner a disposición las aplicaciones diseñadas en Android y IOS en cada una de sus tiendas oficiales de aplicativos móviles (playstore y appstore). Las cuentas usadas para subir estos aplicativos serán las provistas por Macrocluster Turístico de Oriente y el contratista, deberá hacer el pago de los derechos de las cuentas en las tiendas de aplicaciones.</p> <p>viii. El framework en el que se debe desarrollar la aplicación debe ser React Native.</p> <p>ix. Cumplir con las funcionalidades solicitadas según el listado de Requerimientos Funcionales que incluyan la palabra (APP).</p> <p>x. Hacer uso de herramientas de código libre u opensource.</p> <p>Nota 1: La actividad relacionada en este numeral NO es objeto de gravamen del IVA, según la ley 1819 de 2016.</p> <p>Nota 2: El contratista usará el material fotográfico, audiovisual y contenido literario que le proporcionará el MACROCLUSTER TURISTICO ORIENTE - M.T.O, para ser incorporados en el desarrollo de la herramienta</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Llevar a cabo periodo de Prueba: después de desarrollada la Plataforma Web y App Móvil, en el que se podrán solicitar todos los ajustes necesarios en caso de que hayan fallas y/o sugerencias</p>	<p>(el tiempo del periodo de prueba, será establecido en el cronograma y la metodología que presente el contratista en un inicio, para aprobación del Comité de Seguimiento)</p> <p>Nota 1: La actividad relacionada en este numeral NO es objeto de gravamen del IVA, según la ley 1819 de 2016.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Realizar capacitación al personal dispuesto por Macrocluster Turístico de Oriente –MTO (administrador MTO, usuarios PST y agencias de viajes) e implementación de la Plataforma Web y App Móvil</p>	<p>a) Crear y ceder la propiedad de las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y Youtube.</p> <p>b) Crear medios visuales y audiovisuales para explicar el uso de la plataforma tecnológica que está segmentado por cada parte del desarrollo y funcionalidades para todos los usuarios Administrador, Prestados de servicios (Agente de viaje, hotel, restaurantes, transporte, etc) y usuario viajero para web y App móvil (APP solo viajeros). Las horas de capacitación serán establecidas en el cronograma y la metodología que presente el contratista en un inicio, para aprobación del Comité de Seguimiento.</p> <p>c) Creación de la documentación de uso de la plataforma para todos los usuarios: Administrador, Agente de viaje y turismo, Prestador de Servicios Turísticos y Usuario viajero para web y App móvil. (APP solo viajeros).</p> <p>Nota 1: el número de horas de capacitación será propuesto por el contratista en el cronograma y metodología que presenta al inicio y es aprobado por el Comité de Seguimiento</p> <p>Nota 2: El comité de seguimiento definirá si se lleva a cabo en modalidad presencial o virtual, si se realiza de manera presencial se deberá desarrollar cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, aforo exigido y la normatividad nacional vigente. Si se realiza de forma virtual el contratista deberá contar con una plataforma para el desarrollo de la misma.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Realizar durante dieciocho (18) meses: el pago del servicio de dominio, hosting VPS AWS + certificado SSL, el soporte, mantenimiento y Garantía de Administración, que permitan y garanticen el correcto funcionamiento de la Plataforma Web y App Móvil.</p>	<p>Nota: Suscribir con el supervisor del contrato al inicio de ejecución del mismo, el ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS), en el que se determinará el tiempo establecido para la respuesta a los requerimientos. Esto, teniendo en cuenta el impacto del requerimiento, tiempo de atención a la solicitud, tiempo para la solución temporal y tiempo de solución definitiva, que se definirá junto con el Macrocluster Turístico de Oriente MTO.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Informar con la evidencia de la entrega de la Plataforma Web y App Móvil a la Corporación Macrocluster Turístico de Oriente –MTO, a los servidores ya otorgados para MTO y acta de recibido de la Plataforma Web y App Móvil firmada por MTO.</p>	<p>Nota 1: Suscribir con el supervisor del contrato al inicio de ejecución del mismo, el ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS), en el que se determinará el tiempo establecido para la respuesta a los requerimientos. Esto, teniendo en cuenta el impacto del requerimiento, tiempo de atención a la solicitud, tiempo para la solución temporal y tiempo de solución definitiva, que se definirá junto con el Macrocluster Turístico de Oriente MTO.</p> <p>Nota2: La actividad relacionada en este numeral NO es objeto de gravamen del IVA, según la ley 1819 de 2016.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>

<p>El contratista deberá garantizar la correcta entrega de la Plataforma Web y App Móvil a la Corporación Macrocluster Turístico de Oriente –MTO. A los servidores que MTO disponga para tal fin.</p>	<p>Realizar y entregar Manual de operación y administración de la Plataforma Web y App Móvil. Entregar a cada uno de los hasta 20 PST un (01) Manual de operación y administración de la Plataforma Web y App Móvil. El contratista debe pagar el total del servicio dominio, hosting VPS AWS + certificado SSL por 18 meses en el marco de la ejecución del contrato, luego, se hará la entrega a la Corporación Macrocluster Turístico de Oriente –MTO.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Informe final que contenga la información de la ejecución y compile: La documentación técnica correspondiente al desarrollo de la plataforma, el código fuente, manual o documentación adicional que permita hacer modificaciones en el código fuente del desarrollo, documentación de uso, documento resultado de testing, y demás evidencias e información que el contratista y/o el Comité de Seguimiento consideren necesarias incluir.</p>	<p>Informe final que contenga la información de la ejecución y compile: La documentación técnica correspondiente al desarrollo de la plataforma, el código fuente, manual o documentación adicional que permita hacer modificaciones en el código fuente del desarrollo, documentación de uso, documento resultado de testing, y demás evidencias e información que el contratista y/o el Comité de Seguimiento consideren necesarias incluir.</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Preparar una (1) reunión mensual de seguimiento (virtual o presencial, según lo determine el comité de seguimiento) con el Comité de Seguimiento, con el propósito de subsanar las posibles dificultades, conocer los avances y el estado de ejecución del contrato, de las cual se deberá entregar las correspondientes actas, así como el informe mensual de las actividades realizadas durante el periodo y presentación de la reunión.</p>	<p>Informe Final de las reuniones mensuales de seguimiento que se llevaron a cabo que incluya actas y listas de asistencia, así como los informes mensuales de las actividades realizadas que se presentaron durante cada periodo en dichas reuniones</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>
<p>Coordinar una (1) reunión de cierre con el Comité de Seguimiento, con el propósito de presentar el informe final del contrato, socializar los resultados de la ejecución.</p>	<p>un (01) acta y lista de asistencia de una (1) reunión de cierre con el Comité de Seguimiento. Nota: el contratista deberá realizar la logística necesaria para la ejecución de las actividades que así lo requieren (transporte, alojamiento, alquiler de espacios, necesarios para el desarrollo de las actividades directamente relacionadas con la ejecución)</p>	<p>"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>	<p>5%</p>

Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EL CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.