

ANEXO 17 ACUERDO DE SERVICIO

**Objeto :
PRESTAR LOS SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN, PRODUCCIÓN, MONTAJE, EJECUCIÓN Y DESMONTAJE DE LOS EVENTOS QUE PLANEE, FINANCIÉ Y COFINANCIÉ EL P.A FONDO NACIONAL DE TURISMO FONTUR**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<p>Garantizar las condiciones y las actividades previas al desarrollo de cada uno de los eventos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar el objeto contractual con un equipo de trabajo adecuado y suficiente en número para el manejo de la cuenta según las necesidades de FONTUR y el número de eventos realizados durante el periodo de ejecución y de manera simultánea. Éste grupo humano debe contar con capacidades creativas, estratégicas y ser de un nivel ejecutivo para responder de manera eficaz y eficiente a las necesidades de FONTUR. 2. Realizar una conceptualización técnica de diseño y metodología de producción de las propuestas necesarias para la ejecución de los eventos requeridos por FONTUR. 3. Realizar las convocatorias y logística necesaria para la ejecución de los eventos requeridos por FONTUR. 4. Realizar la divulgación del evento, si así se requiere. 5. Presentar un tarifario con vigencia anual, en el que se incluyan los ítems referidos en el Evento Tipo de la presente invitación. 6. Identificar el formato del evento, dimensión, duración y metodología de trabajo, objetivo del evento, perfil del cliente, entre otros. 7. Realizar una propuesta económica eficiente de acuerdo al objetivo del evento, propendiendo por el uso racional y optimizado de los recursos económicos, sin comprometer la calidad del evento y procurando minimizar la tercerización. 8. Disponer de los profesionales para atender los temas referentes a las distintas especialidades de las actividades solicitadas, sin que esto genere costos adicionales a FONTUR. 9. Atender en un periodo de máximo 5 días calendario las solicitudes para estudios de mercado que solicite FONTUR. 10. Realizar la actualización a las cotizaciones entregadas, en un periodo no superior a tres días calendario, para implementación de las mismas. 11. El contratista podrá iniciar las actividades a contratar con el Vo.Bo por escrito por parte del supervisor, previo a la legalización de la Orden de Servicios. 	<p>De acuerdo a la aprobación por parte del Supervisor, de conformidad con el proyecto aprobado y la Orden de Servicio generada</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
<p>Garantizar la ejecución óptima de los eventos a realizar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proveer las áreas y/o espacios requeridos para la ejecución de los eventos. Los espacios provistos deberán afines con el formato del evento; con una extensión y capacidad adecuada de manera que se posibilite el montaje óptimo del evento, con mobiliario cómodo para los asistentes, iluminación adecuada, ventilación y aire acondicionado apropiado (garantizar condiciones de temperatura entre 18°C y 23°C), conectividad eléctrica, baterías de baño por sexo, accesibilidad y servicios para personas con discapacidad. Estas áreas y/o espacios deberán contar con las condiciones de seguridad requeridas por la ley. Nota: La locación debe contar con personal técnico, de montaje y administrativo, de acuerdo al formato del evento. 2. Suministrar alimentos y bebidas para los participantes de los eventos a ejecutar según el formato del evento, disponiendo de áreas adecuadas para ello. Estos alimentos y bebidas deberán ser de gastronomía nacional e internacional según lo solicite FONTUR para los siguientes menús: desayunos, almuerzos, cenas, refrigerios, hidratación todos ellos a solicitud de Fontur. 3. Proveer los equipos audiovisuales (iluminación, audio y video) y equipos de comunicación para la correcta ejecución del evento según su formato y a solicitud de Fontur (NTC-OPC-001). 4. Realizar los registros de confirmación y asistencia de los participantes a los diferentes eventos realizados, y el montaje de las áreas de registro que solicite FONTUR. 5. Proporcionar alojamiento, transporte (aéreo, terrestre, fluvial) y alimentación para los participantes de los eventos, a solicitud de FONTUR. Los traslados no podrán ser en clase ejecutiva o superiores. 6. Realizar medición y seguimiento del nivel de satisfacción de los participantes de los eventos realizados por FONTUR y entregar los resultados al contratante. 7. Realizar el pago de honorarios a conferencistas y/o expertos nacionales e internacionales. 8. Diseñar la conceptualización gráfica de los eventos contratados. 9. Disponer el total de elementos necesarios para el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad. 10. Realizar la escenografía (diseño y producción). 11. Realizar la publicidad de los eventos en el caso que será requerido. 12. Suministrar el material didáctico y POP para los eventos o a solicitud de FONTUR (diseño y producción). 13. Suministrar equipos y personal de traducción. (diferentes idiomas) 14. Suministrar equipos y personal de registro. 15. Suministrar equipos y personal de video y fotografía (memorias del evento). 16. Realizar montaje y desmontaje de escenarios o adecuación de espacios (señalización). 17. Proveer servicio de Streaming y canal dedicado 18. Prestar los servicios de traducción en lenguaje de señas cuando se requiera. 19. Realizar la convocatoria: invitación impresa y/o Mail, envío de invitaciones por correo físico y/o mail y telemercadeo de confirmación. 20. Garantizar los pagos a los terceros y o proveedores para el cumplimiento de las actividades contratadas, en ningún caso dichos desembolsos estarán directamente ligados con el desembolso o pago de la orden a realizar por parte de FONTUR. 	<p>De acuerdo a la aprobación por parte del Supervisor, de conformidad con el proyecto aprobado y la Orden de Servicio generada</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>

<p>Garantizar los niveles de prestación del servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponer del equipo mínimo requerido de conformidad con Equipo de trabajo mínimo requerido en el proceso de selección realizado. 2. Mantener durante la ejecución del contrato los profesionales idóneos para atender los temas referentes a las distintas especialidades de proyectos, sin que esto genere algún sobre costo a FONTUR. 3. Prestar el servicio 24 horas y 365 días al año. 4. Disponer del personal logístico general para la realización de los eventos. Este personal debe ser de los municipios/regiones en donde se realicen los eventos, con el fin de optimizar el uso de los recursos. 5. Aplicar el mecanismo para mitigar y compensar la huella de carbono de los eventos a realizar, a través de acciones de conservación que promuevan la captura y/o mitigación de emisiones CO2. 6. Dar cumplimiento y suministro de los servicios acordados como Valor Agregado. 	<p>De acuerdo a la aprobación por parte del Supervisor, de conformidad con el proyecto aprobado y la Orden de Servicio generada</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
<p>Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			