

ANEXO No. 11

ACUERDO DE SERVICIOS

Debe cumplir con los acuerdos No. 007 y No. 008 del 2014 del Archivo General de la Nación y aplicar los siguientes Ítems:						
Concepto	Criterio	Servicio	Medición	Tiempo de Respuesta	Descuento %	
1	Consulta y Transporte	Normal	Se debe atender en un término no superior a dos (02) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. En caso de requerir más tiempo, se debe informar tanto al supervisor del contrato como al solicitante las causales de demora en la atención y las acciones que se desarrollarán.	Reporte diario de consultas y transporte solicitados.	Máximo el tiempo ofertado en la propuesta	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.
	Urgente	Las solicitudes son de carácter urgente, cuando el funcionario solicitante manifieste en la consulta que es de importancia alta o de carácter urgente, estas consultas deben ser atendidas por el contratista en un término no superior a seis (6) horas hábiles a partir de la radicación de la solicitud. En el evento que esta solicitud no sea atendida por el contratista en el término no superior a seis (6) horas hábiles, se facturará como consulta normal	Reporte diario de consultas y transporte solicitados	Máximo el tiempo ofertado en la propuesta	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.	
2	Consulta Digitalización	Normal	El contratista debe remitir vía la herramienta tecnológica y/o correo electrónico las imágenes solicitadas en formato PDF, en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles entre 1 y 20 cajas, más de 20 cajas será una entrega proporcional a través de acuerdo entre el contratista y Fiducoldex.	Reporte diario de digitalizaciones	Máximo dos (2) días hábiles	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.
3	Perdida de documentos y reconstrucción de expedientes, documentos.	Conceptos, procesos y acciones.	Se requiere un instructivo para la perdida y reconstrucción de documentos en cumplimiento de la normatividad del Archivo General de la Nación. La reconstrucción de los expedientes se debe adelantar en conjunto con Fiducoldex y/o el patrimonio de Fontur con aquellos documentos, expedientes o archivos que hayan sido deteriorados, extraviados o se encuentran incompletos, con el fin de lograr su integridad, autenticidad, originalidad y disponibilidad para consulta.	Instructivo	Se debe dar respuesta en máximo de cinco (5) días hábiles e iniciar los pasos para su reconstrucción y/o denuncia.	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.
4	Capacitaciones	Técnicas especializadas	El contratista deberá cumplir en por lo menos cuatro (4) capacitaciones al área de gestión documental y/o a Fontur en términos y procedimientos archivísticos.	Informe de capacitaciones del contratista	Una (1) capacitación cada 3 meses.	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.
5	Personal	Elementos seguridad	El contratista debe cumplir con los elementos de Bioseguridad establecidos por la ley como son Batas, guantes tapabocas, gel antibacterial y toda la normatividad establecida para la seguridad en el trabajo dadas las condiciones para el manejo de Covid - 19.	Relación de envío semanal de los elementos de protección.	Diariamente debe el personal debe contar con los elementos necesarios de protección.	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.
		Reemplazo de personal	En caso de ausencia, incapacidad o por disposición del supervisor del contrato se deberá reemplazar al personal de forma inmediata y/o en un plazo máximo de un (1) día hábil.	Informe al día del contratista con el personal de reemplazo	Máximo un (1) día hábil	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.
6	Herramienta tecnológica de consulta archivo central	Disponibilidad aplicación de consulta y alertas de préstamo documentos, carpetas, expedientes.	El contratista debe contar con la disponibilidad de un aplicativo tecnológico de consulta y solicitud de documentos, carpetas, expedientes y archivos las 24 horas del día en la WEB. Debe contener las alertas de préstamo de documentos que exceden el tiempo máximo establecido por FONTUR y/o Fiducoldex S.A., el cual es de máximo quince (15) días hábiles en préstamo.	Reporte estadístico del sistema o aplicativo tecnológico	Diariamente contar con la aplicación y los archivos relación de préstamos.	0.1% del valor total del contrato por cada evento incumplido.

Nota: el incumplimiento en cada ítem tendrá una sanción del 0.1% sobre el valor total del contrato por evento incumplido