

ANEXO No. 8 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN MÓVIL CON DESTINO A 163 CORREDORES TURÍSTICOS SEGUROS

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. ETAPA INICIAL			
1. Prestar el servicio de telecomunicación móvil (voz y datos), para que 163 Policías de Turismo ubicados en los Corredores Turísticos Seguros.	* Entrega de 163 equipos de comunicación de última generación con todos sus accesorios. (Sistema operativo Android) * Activación de voz y datos de las 163 líneas.	Aprobación por parte de la supervisión.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes de la suscripción del contrato
2. ETAPA			
1. Asistencia integral que garantice soporte técnico, revisiones y mantenimiento, sin costo, cuando los daños no sean causados por uso inadecuado del usuario. 2. Garantizar 99.9% de cobertura, durante las 24 horas del día. Servicio de voz ilimitado entre los 163 corredores y mínimo 200 minutos para otros operadores. 3. Navegación mínimo 1G y servicio de whatsapp, correo electrónico y otros. 4. Mensajes de texto ilimitados entre los 163 corredores y mínimo 200 mensajes para otros operadores	*Plan ofrecido con las características exigidas.	Supervisión del contrato	Durante los 18 meses del contrato

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.