

Anexo 3. Clasificación de tiempos de respuesta.

El contratista deberá garantizar una capacidad de respuesta para atender las necesidades de las ciudades principales que el Encargado ROM de cada Regional le solicite, por lo tanto, clasificaremos los eventos en los siguientes:

Cobertura Local

1. **Alto:** El contratista deberá atender en un tiempo no mayor a 12 horas; emergencias, tales como de rotura de tubería, cambio de puerta por seguridad, cambios de válvulas, reparaciones, obras o mantenimientos que se necesiten porque se esté atentando contra un tercero, entre otros.
2. **Medio:** Reparaciones, obras y mantenimiento que este ocasionando daños a terceros, se deberán atender en un tiempo no mayor a 24 horas.
3. **Bajo:** Reparaciones, obras y mantenimiento, que se necesiten para el correcto funcionamiento del inmueble, se podrá atender en un máximo de 72 horas.

Ahora bien, para la Cobertura Zonal 1 y Zonal 2; el tiempo de respuesta, serán los siguientes:

1. **Alto:** La atención deberá ejecutarse en un máximo de 72 horas.
2. **Medio:** Atención en un máximo de 96 horas
3. **Bajo:** las obras podrán ejecutarse entre un rango de 108 horas hasta y 144 horas.

La clasificación del evento dependerá de cada supervisor ROM, y el contratista deberá ajustarse a estos tiempos.

El incumplimiento en los tiempos de respuesta acarreará los siguientes descuentos en el pago total de las cuentas presentadas mes vencido, sin perjuicio que SAE SAS pueda hacer efectiva la garantía de cumplimiento:

OBRAS INCUMPLIDAS EN TIEMPO	DESCUENTOS
1 A 3	0%
6 A 10	5%
10 A 15	10%

El incumplimiento en los tiempos de respuesta será acumulable mes a mes.