

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 1 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	---------------------------------------	---

Este Acuerdo de Nivel de Servicios ANS establece las expectativas de CONTRATANTE y CONTRATISTA para los servicios de transporte especial de pasajeros en aras de fortalecer la labor de los proyectos de inversión de la agencia distrital para la educación superior, la ciencia y la tecnología "Atenea"

El ANS ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que la Compañía prestadora de servicios establezca y mantenga el compromiso con EL CONTRATANTE, contiene como mínimo las áreas claves de desempeño de los servicios a ser provistos: servicios definidos, términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios y métricas de desempeño de los factores claves, penalidades en caso de ser aplicadas ante las desviaciones, gestión de cambios actualizaciones del ANS y los criterios de renovación y terminación. El ANS se presenta como un anexo del contrato de servicios firmado entre las partes.

El Acuerdo de Nivel de Servicio es considerado un anexo importante o un documento individual encaminado solamente a la prestación eficiente del Servicio. Todas las cláusulas en el contrato que motiven un esquema de desempeño en la gestión del nivel de servicio se referenciarán en el siguiente acuerdo.

Antecedentes y Generalidades

Este Acuerdo de Nivel de Servicio entre, TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS y AGENCIA ATENEA, está diseñado para establecer un compromiso de calidad del servicio en el transporte Especial de Pasajeros en la modalidad Empresarial.

Este documento clarifica las responsabilidades de ambas partes y los procedimientos para asegurar que las necesidades de los usuarios, en cuanto a uso eficiente de los recursos (Vehículos) que se dispongan para éste fin

Este ANS sirve para formalizar los acuerdos entre las partes, desde la solicitud del servicio hasta la terminación del mismo en el destino final establecido en la solicitud inicial.

OBJETIVOS

- Definir los términos y bases a partir de los cuales el Servicio será proporcionado.
- Establecer como los niveles de desempeño del servicio serán medidos.
- Especificar cómo serán proporcionados los servicios

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 2 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	---------------------------------------	---

PARTES DEL ACUERDO

EL CONTRATANTE:

AGENCIA ATENEA.

EL CONTRATISTA: TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS.

FECHA DE INICIO:

El presente ANS, inicia a partir del 18 de abril de 2023.

DURACIÓN DEL ACUERDO:

El presente acuerdo estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2023, mientras exista presupuesto para generar las operaciones de Transporte objeto de éste ANS.

VALOR DEL CONTRATO: \$ 222.500.000

REVISIONES PERIÓDICAS:

Este acuerdo es válido desde la fecha de firma del contrato y es válido hasta la fecha de expiración o la fecha de terminación del mismo.

Este acuerdo deberá ser revisado mínimo una vez al año; sin embargo, bajo la ausencia o falta de cualquier revisión en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente Acuerdo se refiere a la Prestación del Servicio de Transporte Especial Empresarial en los servicios especificados a continuación

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Código: GC-PC-03

Versión: 01

Página: 3 de 5

Vigencia desde: 25/02/2020

TIPO DE VEHÍCULO	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS BÁSICAS
<p>(4) CAMIONETAS</p> <p>VEHÍCULOS SUV CON CAPACIDAD PARA 4 PASAJEROS</p>	<p>Carrocería: Cabina cerrada, cuatro puertas laterales y una trasera. Carrocería de acero con tratamiento anticorrosivo. Capacidad mínima de 5 (cinco) pasajeros incluido en conductor [2 adelante y 3 atrás], de contextura y talla normal, peso estimado de ochenta (80) Kg. cada uno; cómodamente ubicados en posición descansada en asientos de diseño ergonómico.</p> <p>Equipo exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asientos delanteros regulables separados, con apoyacabeza y trasero con apoyacabeza • Dos (2) espejos retrovisores laterales (articulados, abatibles en caso de impacto) con comandos desde el interior • Bloqueo central de puertas • Sector de impacto con desbloqueo automático de puertas • Guardabarros delanteros y traseros • Tapa de tanque de combustible con llave o de apertura interna. • Cinturones delanteros iniciales de 3 puntos y traseros de 2 puntos

PERFIL CONDUCTOR
<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de tres (3) años, certificada en el servicio de transporte público terrestre automotor especial acreditada con certificaciones laborales de empresas públicas o privadas. - Uniforme distintivo de la empresa contratista y carnet que lo identifique ante las autoridades de tránsito y personas que lo exijan como responsable del vehículo que conduce. - Licencia de conducción vigente y en la categoría correspondiente al servicio, de acuerdo con las regulaciones del Ministerio de Transporte sobre la materia. - Paz y salvo por concepto de multas e infracciones de tránsito, expedido por la autoridad competente con una vigencia no mayor a un mes anterior a la fecha de inicio de la ejecución del contrato. - Certificado médico ocupacional o Certificado médico laboral periódico de conformidad con lo exigido en la normatividad laboral para acreditar el estado y condiciones de salud del trabajador

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 4 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	---------------------------------------	---

- Promedio de horas diarias: 12
- Inicio de la jornada: 7:00 a.m.
- Jornada semanal: de lunes a sábado. **(2) camionetas**
- Jornada semanal: de lunes a viernes. **(2) camionetas**
- Lugar de ejecución: Bogotá D.C., incluidas todas sus localidades.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS COMITENTE VENDEDOR

1. Mantener vigente durante la ejecución de la operación la documentación de cada vehículo: licencia de tránsito, tarjeta de operación, SOAT, certificado de revisión tecno mecánica y de emisión de gases, póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual y cualquier otro documento que durante su ejecución soliciten las autoridades de tránsito. Esta información será verificada en la página del RUNT.
2. Contar con el Plan Estratégico de Seguridad Vial vigente adoptado por la empresa, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1079 de 26 de mayo de 2015 , modificado y adicionado por el Decreto 1252 del 12 de octubre de 2021. Cuando se trate de consorcio o unión temporal cada uno de los miembros, deberá contar con dicho Plan.
3. Prestar el servicio de transporte cumpliendo las normas señaladas en el Decreto 1079 de 26 de mayo de 2015, Ley 769 de octubre de 2002, Ley 1801 de 29 de julio de 2016, Decreto 431 de 14 de marzo de 2017, y las demás normas establecidas para el tránsito vehicular y para el transporte especial de pasajero.
4. Prestar el servicio de transporte en las veinte (20) localidades de Bogotá D.C., tanto en las zonas urbanas como rurales, de acuerdo a los requerimientos efectuados por la Secretaría de Educación del Distrito y excepcionalmente en los municipios que conforman el área metropolitana de la Sabana de Bogotá⁴ , en este último caso se solicitará al COMITENTE VENDEDOR cotización para este tipo de servicio, junto con una cotización adicional que permita determinar que la tarifa ofertada se encuentra dentro de los precios del mercado.
5. Cumplir con los servicios de transporte solicitados en la fecha y hora establecida por La Agencia ATENEA con un margen no mayor a 30 minutos para prestar el servicio, contados a partir de la hora de la solicitud por parte de la Secretaría de Educación del Distrito.
6. Contar con vehículos y conductores disponibles, los días solicitado en la ficha técnica, para la ejecución de la operación, con el fin de cubrir los servicios requeridos por la

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 5 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	---------------------------------------	---

Secretaría de Educación del Distrito, teniendo en cuenta la necesidad del servicio que establezca la Secretaría de Educación del Distrito.

7. Abstenerse de transportar personal diferente a los usuarios autorizados por la Agencia ATENEA para la realización de los desplazamientos.

8. El COMITENTE VENDEDOR deberá contar en cada uno de los vehículos en los que preste el servicio de transporte a la Secretaría de Educación del Distrito, con un sistema de monitoreo satelital, el cual hace referencia a la localización remota en tiempo real basado en el uso del GPS, permitiendo recopilar información tal como: coordenadas geográficas, velocidad, longitud y rumbo del vehículo. El supervisor designado por el COMITENTE COMPRADOR podrá tener acceso a la información de la ubicación en tiempo real de los vehículos, para lo cual el COMITENTE VENDEDOR deberá suministrar usuario y contraseña que permita acceder a la información.

9. Mantener el vehículo en perfectas condiciones de aseo, tanto en su parte interior como exterior, así como en su estado mecánico y eléctrico; velar por el buen funcionamiento de elementos vitales del vehículo tales como frenos, luces, llantas, salida de emergencia, dirección, limpiaparabrisas, espejos, señal auditiva y silletería, para garantizar que la prestación del servicio no se interrumpa durante la ejecución de la presente negociación.

10. Asumir los costos de mantenimiento preventivo, correctivo, lubricantes, combustible, llantas y todo lo concerniente al buen funcionamiento del vehículo, los cuales deben contener las fechas estimadas como mínimo de: revisión del aceite del motor y cambio de filtro, rotación, alineación y balanceo, revisión del aire de las llantas y líquido de frenos, revisión de luces, etc., así mismo el vehículo debe estar aprovisionado de combustible, lo que implica que el servicio no se suspenderá en ningún momento para tanqueo, reparación o cualquier otro motivo.

11. Realizar la disposición final de residuos peligrosos con empresas que cuenten con los respectivos permisos ambientales de acuerdo con la norma (aceites usados, baterías y residuos especiales), generados durante la prestación del servicio. El COMITENTE VENDEDOR deberá aportar copia de estos certificados cuando sean solicitados por el supervisor del contrato dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015 y al Decreto 4741 de 30 de diciembre de 2005.

12. Asumir bajo su propia responsabilidad, el pago de las infracciones de tránsito en las cuales incurran sus conductores. La Secretaría de Educación del Distrito no responderá, en ningún caso, por las infracciones que les sean impuestas a los conductores del COMITENTE VENDEDOR.

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 6 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	---------------------------------------	---

13. Asumir bajo su propia responsabilidad, los daños que sufran los vehículos en la totalidad de las zonas en las cuales deba prestarse el servicio, incluyendo áreas catalogadas como zonas de alto riesgo.

14. Garantizar que los conductores seleccionados para la prestación del servicio tengan vigente la licencia de conducción, no tenga antecedentes judiciales, ni haya sido multado o sancionado por infringir el Código Nacional de Policía y Convivencia y no tener multas ni comparendos pendientes con la Secretaría Distrital de Movilidad.

15. Verificar que el comportamiento del conductor del vehículo se ajuste a los buenos modales, el decoro y respeto debido a los usuarios y personal de la AGENCIA.

16. Designar un nuevo conductor cuando el supervisor designado por el COMITENTE COMPRADOR así lo solicite.

17. Disponer de un coordinador permanente para la AGENCIA, con disponibilidad de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., el cual estará encargado de programar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los conductores, además, deberá responder por la correcta facturación del servicio, presentación de informes, coordinación de reemplazos, relevos o cambios de personal y en general actuar como enlace entre el COMITENTE VENDEDOR y supervisor designado por el COMITENTE COMPRADOR.

18. Coordinar con el supervisor designado por la AGENCIA, el control del servicio.

19. Entregar reportes cuando el supervisor designado por el COMITENTE COMPRADOR lo requiera, en medio magnético de la información recopilada, del avance, dificultades y labores desarrolladas en desarrollo del objeto contrato.

20. Reportar la situación de forma inmediata y por escrito, al supervisor designado por el COMITENTE COMPRADOR, en caso de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio de transporte.

21. Facturar los servicios de transporte llevando el control de los recursos de la negociación, verificando su ejecución.

22. Suministrar para el pago la planilla de control de servicios que contenga como mínimo los siguientes datos: nombre de la empresa, tipo de vehículo, placa, nombre del conductor, teléfonos, fecha, nombre dependencia, nombre funcionario, destinos, hora de inicio del servicio, hora final del servicio, encuesta de satisfacción y/o calificación del servicio y firma del usuario

23. Presentar mensualmente, junto con la factura, certificación de que se encuentra al día en el pago de los salarios, honorarios, prestaciones sociales del conductor que el emplee o haya empleado en la ejecución de la negociación.

	<p style="text-align: center;">ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO</p>	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 7 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	--	---

24. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en los diferentes actos administrativos y sus anexos correspondientes, las cuales han sido expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y por el Gobiernos Distrital, así como las normas que las modifiquen o las sustituyan y que tengan por objeto la adopción de los diferentes protocolos de bioseguridad para la prestación del servicio contratado

25. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo de la presente negociación y que no tenga el carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de la SED. Esta obligación permanecerá vigente aún después de la terminación por cualquier causa de la vinculación que ligue a las partes.

26. Las demás obligaciones que se deriven de esta negociación y la naturaleza de la misma.

OBLIGACIONES EN CONDICIÓN DE ENTREGA RELACIONADOS CON EL DECRETO DISTRITAL 332 DE 2020

1. Vincular y mantener durante la ejecución del contrato, mínimo el 12.1% de mujeres, en los términos y condiciones contenidos en el artículo 3 del Decreto Distrital 332 de 2020.

2. Reportar la contratación del porcentaje de mujeres vinculadas, mediante la manifestación que bajo juramento presenten, bimensualmente, el representante legal y el revisor fiscal del contratista, según corresponda, sin perjuicio de los otros mecanismos de verificación que establezca la supervisión.

3. Registrar las mujeres contratadas en el micrositio BOGOTÁ TRABAJA de la Secretaría de Desarrollo Económico. El cumplimiento de esta obligación deberá surtirse dentro del primer mes de ejecución de la presente negociación lo cual será verificado por la supervisión y conforme a las implementaciones que sobre el particular defina la Secretaría de Desarrollo Económico.

4. Evitar cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado. También evitará cualquier acción u omisión orientada al abuso económico, el control abusivo de las finanzas, recompensas o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política. Igualmente, deberá facilitar y promover la denuncia ante el acaecimiento de cualquiera de las circunstancias descritas o las dispuestas en la Ley 1257 de 2008.

5. Promover entre su equipo de trabajo el uso de lenguaje no sexista

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03 Versión: 01 Página: 8 de 5 Vigencia desde: 25/02/2020
---	---------------------------------------	---

OBLIGACIONES A CARGO DEL COMITENTE COMPRADOR

1. Suscribir oportunamente el acta de inicio, el acta de liquidación y las modificaciones (si las hubiera) junto con el comitente vendedor.
2. Efectuar los pagos de los servicios efectivamente prestados en la forma y términos establecidos en el anexo técnico, estudio previo, la ficha técnica de negociación y la ficha técnica de producto.
3. Designar el equipo de apoyo a la supervisión.
4. Hacer seguimiento y supervisar el cumplimiento de las obligaciones pactadas.
5. Suscribir los cumplidos del servicio (conjuntamente con el comitente vendedor) por parte de los responsables de las sedes en donde el comitente vendedor preste el servicio
6. Garantizar que la certificación del servicio esté sujeta a la presentación de TODOS los soportes establecidos en las fichas técnicas de producto y de negociación y los demás documentos del presente proceso de selección
7. Verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas y ofertadas.
8. Las demás que se requieran para el adecuado desarrollo de la presente negociación.

PENALIZACIONES

Por medio del cual se pretende establecer si la prestación del servicio de transporte se realiza de acuerdo a los estándares de calidad y oportunidad exigidos por las normas legales aplicables vigentes. Acorde con el principio de la autonomía de la voluntad del artículo 40 de la Ley 80 de 19931, las partes aceptan de mutuo acuerdo en caso de configurarse los hechos señalados en el presente numeral, la AGENCIA ATENEA podrá aplicar las respectivas penalizaciones, de un 1%, de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la entidad, sin superar un máximo del veinte por ciento (20%) del valor total mensual facturado.

Dentro de los eventos se encuentran los siguientes:

1. Retrasos reiterados en la puntualidad de la prestación del servicio contratado.

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03
		Versión: 01
		Página: 9 de 5
		Vigencia desde: 25/02/2020

2. Incumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial vigente adoptado por la empresa, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1079 de 26 de mayo de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 1252 del 12 de octubre de 2021. Cuando se trate de consorcio o unión temporal cada uno de los miembros, deberá contar con dicho Plan para aplicar dichas penalizaciones se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

1. Las penalizaciones se harán respetando el derecho al debido proceso, por lo cual se permitirá al comitente vendedor ejercer el derecho a la defensa, presentando pruebas y argumentos técnicos que permitan valorar la situación y la imposición de las penalizaciones por parte de la supervisión designada por el comitente comprador.
2. Cualquier imposición de descuentos por parte de la AGENCIA ATENEA se hará previa aceptación del comitente vendedor, de lo cual se dejará soporte físico firmado por las partes.
3. El Supervisor o quien haga sus veces deberá aportar el material probatorio que permita determinar la comisión del hecho constitutivo de descuento
4. En todos los eventos la AGENCIA ATENEA garantizará que el comitente vendedor conozca de manera oportuna, completa y soportada las razones que sustentan la aplicación del descuento.
5. De no contar con la aprobación del comitente vendedor para efectuar el descuento por las causas aquí descritas, la AGENCIA ATENEA iniciará el procedimiento para la imposición de multa o el proceso sancionatorio establecido de acuerdo con la sanción a imponer 6. Con la presentación de la propuesta, el oferente acepta los términos establecidos en el presente numeral.

INDICADORES DE MEDICION DEL SERVICIO

El presente ANS se medirá con las siguientes variables:

INDICADOR	PERIODICIDAD DE MEDICION
Servicios Conformes	Mensual
Servicios No Conformes	Semanal
Quejas De Usuarios	Inmediata
Puntualidad en el servicio	Inmediata

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-PC-03
		Versión: 01
		Página: 10 de 5
		Vigencia desde: 25/02/2020

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

Este Acuerdo de Servicio estará bajo la Supervisión del siguiente personal en Orden de Respuesta.

PERSONA CONTACTO	CARGO	TELEFONO
Nathaly Tapia	Coordinadora Operativa	318-560-62-05
Ruby Landinez P	Soporte HSEQ	300-884-88-19