	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

Este Acuerdo de Nivel de Servicios ANS establece las expectativas de CONTRATANTE y CONTRATISTA para los servicios de transporte terrestre de personal a nivel nacional, **Descritos** más adelante del presente ANS.

El ANS ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que las 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 **OCENSA**, 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 este fin.

Este ANS sirve para formalizar los acuerdos entre las partes, desde la solicitud del servicio hasta la terminación de este 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

PARTES DEL ACUERDO


EL CONTRATANTE: OCENSA

EL CONTRATISTA: TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS

No. DEL CONTRATO: 3803989

FECHA DE INICIO: El presente ANS, inicia a partir del 04 de febrero 2026.

DURACIÓN DEL ACUERDO: El presente acuerdo estará vigente hasta el 03 de febrero de 2028, mientras exista presupuesto para generar las operaciones de Transporte objeto de éste ANS.

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

VALOR DEL CONTRATO: \$376.288.000

DESCRIPCION DEL SERVICIO

SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL TERRESTRE DE PERSONAS VINCULADAS CON LA ACTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA, MATERIALES, Y/O EQUIPOS MENORES DE OLEODUCTO CENTRAL S.A. - OCENSA.

GENERALIDAD DEL SERVICIO


Con el fin de cubrir las necesidades básicas dentro del proceso de gestión de viajes y cubrir el transporte de empleados de OCENSA en Bogotá que requieran el servicio a nivel urbano y para los desplazamientos del personal y/o equipos menores. Y cubren las rutas principales y las áreas de influencia a lo largo del Oleoducto Central S.A., desde el corregimiento de Cupiagua en el departamento de Casanare, hasta Coveñas en el departamento de Sucre, incluyendo estaciones, bases de mantenimiento, oficinas de Tunja y Bogotá.

El servicio de transporte especial para OCENSA a nivel nacional desde Bogotá incluye la capacidad de realizar traslados en diferentes regiones del país, adaptándose a las necesidades específicas de cada solicitud e incluidos en los cuadros de rutas frecuentes y no frecuentes.

MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Para reconocer y pagar los servicios de transporte por demanda la compañía ha definido algunos conceptos de tarifas así:

- a) **ST:** Servicio de transporte que cubre un solo trayecto: esta tarifa reconoce y paga el servicio que sea solicitado y que cubra un solo trayecto, por ejemplo: Bogotá- Tunja, y no incluye disponibilidad en sitio es decir el servicio finaliza en el momento que el conductor deja al funcionario en su lugar de destino.
- b) **RT:** Servicio de transporte que cubre trayecto de IDA Y REGRESO: Esta tarifa reconoce y paga servicios que cubran IDA y REGRESO, por ejemplo: Bogotá-Tunja-Bogotá, e incluye disponibilidad en sitio. Para definir la tarifa de IDA Y REGRESO, el contratista deberá indagar sobre la cantidad de kilómetros, peajes y condiciones de la vía entre trayectos para prestar el servicio a satisfacción de la Compañía, es responsabilidad del contratista indagar cada una de los conceptos que compongan la tarifa ya que un servicio de IDA Y REGRESO eventualmente y dependiendo de la distancia y condiciones de las vías se deba hacer en un tiempo superior a un (1) día. Cuando esta condición se presente el oferente tiene la responsabilidad de haber definido una tarifa que incluya cantidad de días de servicio, peajes, combustible, costos de mano de obra, costos de alojamiento, manutención del conductor y demás variables que deben contemplar las tarifas, no serán aceptables tarifas que omitan estas condiciones.
- c) **DIA ADICIONAL:** Cuando se da continuidad al servicio solicitado originalmente. El día adicional que se da por la continuidad del servicio se pagará con la tarifa establecida por el contratista para el concepto de día adicional.

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

- d) **TARIFA POR KILOMETRO:** Para liquidar y pagar aquellos servicios excepcionales no identificados en los recorridos establecidos. Se liquidará y pagará según la cantidad de kilómetros utilizados en el recorrido y la tarifa unitaria ofrecida por el contratista por kilómetro. Los servicios deben ser aprobados previamente por el administrador del contrato, antes de iniciar el recorrido.
- e) **TARIFA DIA:** El oferente deberá presentar una tarifa por día, la cual será utilizada cuando la compañía lo considere pertinente y deba cubrir aquellos servicios que por su naturaleza incluya el desplazamiento en un mismo día a diferentes lugares donde la operación lo requiera. Para definir esta tarifa el oferente debe tener en cuenta que el vehículo solicitado bajo la modalidad de servicio DIA puede ser solicitado para que el vehículo se mueva sin límite de ciudad, vereda o Estación con un kilometraje entre 50 a 150 kilómetros día
- f) **SERVICIO CONDUCTOR ADICIONAL:** El oferente debe definir la tarifa de conductor adicional para cubrir aquellos requerimientos de la compañía, donde por condiciones operativas sea necesario el servicio de camioneta con doble turno. Es un servicio para cubrir jornadas de trabajo adicionales a las máximas permitidas por ley para un conductor. El conductor adicional deberá cumplir con los mismos requisitos de un conductor básico.

TIEMPOS DE SOLICITUD DEL SERVICIO

- EL CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio dentro de las 12 horas siguientes a la solicitud del servicio por parte de la COMPAÑÍA, excepto cuando sean requerimientos por caso de emergencias los cuales deberán ser atendidos de forma Inmediata.
- LA COMPAÑÍA solicitará por lo menos con doce (12) horas de anticipación a la fecha y hora del viaje, al Coordinador de Servicios del contratista los requerimientos que se presenten, excepto los requerimientos para atención de emergencias los cuales se deben atender de inmediato.
- El No show se genera cuando el servicio se cancela en un tiempo inferior a cuatro (4) horas antes de la hora programada para el inicio del servicio.


DATOS DEL SERVICIO

LA COMPAÑÍA entregará al contratista la información básica del pasajero tales como:

- Lugar de origen o punto de partida.
- Dirección del funcionario
- Hora de salida
- Nombre y número de celular del pasajero
- Lugar de destino y demás datos que permita la prestación del servicio en las condiciones de oportunidad y seguridad exigidas por LA COMPAÑÍA para sus funcionarios.

CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA entregará a la compañía la información básica del conductor tales como:

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

- Nombre del conductor
- Teléfono celular del conductor
- Datos del vehículo que prestará el servicio
- Placas
- Tipo de vehículo.

LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se obliga en cada uno de los servicios prestados a diligenciar la planilla de Control con número consecutivo, información del pasajero. La planilla debe indicar como mínimo: Fecha de Salida y Regreso, Nombre del pasajero, Ruta, Orden Estadística, Municipio donde se origina el servicio (Para efectos de ICA), observaciones y Firma del pasajero, e indicar si se generó No Show.

LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS


EL CONTRATISTA se obliga dentro de los cinco (5) días del mes siguiente a la prestación del servicio a presentar un consolidado de las planillas de control de los servicios realmente prestados de acuerdo con las tarifas establecidas en el acuerdo, acompañada de las Copias de las Planillas de Control de cada uno de los viajes relacionados que permitan a LA COMPAÑÍA verificar la prestación de servicios.

La consolidación de los servicios deberá ser prestada en archivo Excel que contenga los siguientes campos como mínimo:

- Fecha de inicio del servicio
- Fecha final del servicio
- Nombre del funcionario
- No. ID
- Origen del servicio
- Destino del servicio
- Numero de ticket o de planilla firmada por el funcionario
- Orden estadística
- Elemento de gastos
- Cantidad de trayectos
- Tarifa según tabla de oferta económica Valor total.

LUGAR DE EJECUCIÓN

Los servicios contratados se ejecutarán en las Instalaciones de LA COMPAÑÍA, oficinas administrativas (Bogotá, Tunja), bases (Puerto Berrio, Campamento Soracá), estaciones (Cusiana, Páez, Miraflores, Santander) y el área de influencia del Oleoducto Central S.A.S, pero no pueden entenderse como únicas o exclusivas, reservándose LA COMPAÑÍA la facultad de exigir una movilización a cualquier otro destino, dentro del territorio nacional.

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

Sin embargo, EL CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio de transporte a cualquier destino a nivel nacional. Las poblaciones donde se estima serán prestados los servicios con mayor frecuencia, incluyen, pero sin limitarse a: Yopal, Aguazul, Tauramena, Monterrey, Sabanalarga, Páez, Miraflores, Tunja, Soracá, Otanche, La Belleza, Puente Nacional, Barbosa, Bogotá, Municipio de Coveñas, Tolú, Sincelejo, San Antero, Lórica, Montería, Planeta Rica, Caucasia, Puerto Berrio, Remedios, Zaragoza, Segovia, Barrancabermeja, Puerto Boyacá, Medellín, Sahagún, San Andrés de Sotavento, Villavicencio.

LA COMPAÑÍA determina como bases de coordinación estratégica: Tunja (Línea Zona Sur), Paez, Miraflores, Santander (Estaciones Zona Sur), Bogotá (SERVICIO POR DEMANDA) sin embargo, LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de señalar otras bases para los vehículos destinados al Mantenimiento del Oleoducto, si a su juicio las necesidades del servicio así lo requieren, sin que esta reubicación dé lugar a reconocimiento de sobrecostos para EL CONTRATISTA, de tal manera que EL OFERENTE debe considerar en las Tarifas de su oferta tal eventualidad.


Dada la naturaleza del Contrato donde los requeridos son SERVICIOS POR DEMANDA y no hay una base fija de operación de los vehículos, las poblaciones donde se estima serán prestadas los servicios incluyen, pero no se limitan a los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Antioquia, Santander. (Dependiendo de la Zona)

CARACTERISTICA DE LOS VEHÍCULOS

El CONTRATISTA deberá asignar, para la prestación de los servicios contratados, vehículos que cumplan con las siguientes características técnicas:

Grupo A: Vehículos para transporte de personas con capacidad hasta 9 pasajeros (automóvil, campero, camioneta, pick up, micro bus): deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Camionetas doble cabina con platón 4x4
 - Modelo máximo de diez (10) años durante la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha de matrícula del vehículo, registrada en su licencia de tránsito.
 - Cilindros 4 en línea Mínimo 2000CC
 - Sistema de frenos Antibloqueo /ABS).
 - Sistema de protección o estructura de protección antivuelco.
 - Tiro de remolque en la parte trasera de la camioneta
 - Sistema de monitoreo de GPS satelital de navegación global (GNSS)
 - Plazas o puestos: 5 personas (incluido conductor)
 - Combustible Diésel.
 - Durante la vigencia del contrato, los vehículos deben cumplir con el modelo establecido en el estándar de seguridad vial de OCENSA.
 - Con Drive Right o controlador de manejo similar.
 - Equipado dobles de Airbag delanteros.
 - Neumáticos 255/70 R16, Llantas 16X7J

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

- Peso en orden de marcha (kg) 1.900 o superior.
- Equipados con Aire acondicionado
- Cinturones de seguridad de tres (3) puntos en sus asientos delanteros y de dos (2) puntos en sus asientos traseros.
- Estas camionetas deben contar con espacio suficiente en el habitáculo para alojar cómodamente a las personas de los asientos traseros, garantizando la correcta postura de los mismos durante la duración de los viajes.
- Las camionetas deberán poseer dispositivo para el control de velocidad.
- La marca es alternativa de confort para los pasajeros de la silla trasera.

Grupo B: Vehículos para transporte de personas con capacidad entre 10 y 19 pasajeros

b) Vehículo tipo VAN


- Modelo máximo de trece (13) años durante la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha de matrícula del vehículo, registrada en su licencia de tránsito.
- Pasajeros 11 incluido el conductor
- Todas las sillas deben contar con cinturón seguridad.
- Aire acondicionado.
- Combustible Diésel para las VANS que ingresan a las estaciones.
- Combustible Diésel, gas o gasolina para las VANS que se usaran para desplazamientos que no requieren ingreso a las áreas de Operación.
- Durante la vigencia del contrato, los vehículos deben cumplir con el modelo establecido en el estándar de seguridad vial de OCENSA.
- Los vehículos tipo VAN de SERVICIO PERMANENTE deben tener puerta lateral trasera para pasajeros automática.
- Poseer dispositivo para el control de velocidad.
- Sistema de monitoreo de GPS satelital de navegación global (GNSS)

Los vehículos deben tener vigente los siguientes documentos:

- Seguro obligatorio SOAT.
- Tarjeta de propiedad/afiliación
- Tarjeta de Operación a nivel Nacional. Placa Blanca
- Certificado de revisión tecno mecánica cuando sea necesaria por su modelo.
- Certificado del pago de Impuesto de Vehículos.
- Póliza todo riesgo
- Póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual.
- Extractos de contrato

ENTREGABLES

A partir del momento de la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir todas las obligaciones contenidas en el mismo y en sus anexos. A título enunciativo, a continuación, se

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

relacionan algunas de ellas sin que esta relación se considere taxativa.


➤ INICIO DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA dentro de los 15 días calendario siguientes a la firma del contrato deberá presentar al Administrador del Contrato designado por LA COMPAÑÍA, los siguientes documentos:

- Listado con: nombre, números de contacto y correos electrónicos; de las personas con las que se va a interactuar con motivo de la ejecución de este contrato, garantizando a LA COMPAÑÍA la información necesaria para realizar las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos a los que haya lugar.
- Presentación de afiliaciones a Seguridad Social, prestaciones sociales, certificación de integridad para el personal conductor.
- Carpeta con la hoja de vida de cada vehículo, respectiva afiliación.
- Hojas de las características técnicas de los vehículos y su plan de mantenimiento según modelo presentado.
- Presentar para aprobación de LA COMPAÑÍA el Plan de Aseguramiento de HSE y el Plan de Aseguramiento en Derechos Humanos.
- Plan de inducción y capacitación de las políticas, y aseguramiento de cumplimiento de la política de Responsabilidad Integral y Política Lugar libre de alcohol y drogas, y en requisitos que deben cumplir los conductores asignados al contrato (cursos temas específicos).
- Planilla de registro de los servicios, la cual será evaluada por LA COMPAÑÍA y modificada en caso de ser necesario para asegurar que cumpla con los requerimientos.
- Presentar para aprobación de LA COMPAÑÍA la hoja de definición y seguimiento de Indicadores.
- Se activará un proceso de verificación laboral de inicio de contrato

➤ DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- Presentar matriz de reporte de actos y condiciones sub-estándar consolidada. En medio magnético, los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio.
- Informe mensual del cumplimiento al plan de mantenimiento de vehículos, los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio.
- Informe mensual del avance del plan de aseguramiento HSE del contrato, que incluye entre otros: capacitaciones de HSE, matriz de actos y condiciones, planes de acción, cumplimiento estándar de seguridad vial, estadísticas HSE y demás temas del PESV. En medio magnético, los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio.
- Planilla de pago de aportes al sistema integrado de seguridad social (SISS). En medio magnético, los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio.
- Planillas de control de horas Hombre trabajadas en el mes anterior. En medio magnético, los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio.
- Presentar Informe Semestral de la gestión realizada en capacitaciones de las políticas de LA COMPAÑÍA. En medio magnético, los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

prestación del servicio.

- Presentar dentro de los cinco (5) días calendario del mes siguiente Acta Mensual de Ejecución de los Servicios, para validación de LA COMPAÑÍA y posterior envío de los códigos para la facturación.
 - El CONTRATISTA deberá entregar a LA COMPAÑÍA (Administración del Contrato) dentro los cinco (5) primeros días calendario del mes siguiente, informe mensual de la plataforma GPS.
 - Informes adicionales solicitados por la Administración referentes a la prestación de los servicios.

Debe ser entregado en medio magnético, los primeros cinco (5) días calendario del mes siguiente a la prestación del servicio.

➤ **EVALUACION DEL SERVICIO**

Los indicadores de Gestión del Servicio deberán ser reportados mensualmente por EL CONTRATISTA, dentro de los primeros (15) quince días calendario del mes siguiente y deberán incluir como mínimo la representación gráfica de los resultados, la identificación de causas de incumplimiento u oportunidades de mejora, según el caso y la definición de planes de acción, y se debe contemplar como mínimo los siguientes:

- Cierre mensual => al 90% de quejas y reclamos de los usuarios por la calidad del servicio.
- 100% cumplimiento de entrega de los informes mensuales, en los cinco (5) primeros días del mes siguiente.

Cumplimiento de Auditoria anual HSE con resultado => a 90%


FORMA DE PAGO

LA COMPAÑÍA pagará al CONTRATISTA las obligaciones a su cargo de la siguiente manera:

1. Pagos mensuales de acuerdo con los servicios prestados y recibidos a satisfacción por parte de la compañía para el mes en el que se haya ejecutado el servicio. Si durante un mes el contratista no prestó ningún servicio, no habrá lugar a prestación de la factura ni derecho a pago.

LA COMPAÑÍA realizará los pagos indicados dentro de los ocho (8) días siguientes a la presentación de la factura debidamente aprobada y respaldada con:

- Fotocopia de los comprobantes de pago de nómina de los trabajadores a su cargo que desarrollen el Contrato suscrito entre las Partes, correspondientes al periodo de facturación;
- Comprobante o certificación de pago de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes-PILA de los aportes correspondientes a los trabajadores a su cargo que desarrollen el Contrato suscrito entre las partes, correspondientes al periodo de facturación;

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020


- Constancias de pago de las distintas prestaciones sociales (cuando estas se causen), de los trabajadores a su cargo que desarrollen el Contrato suscrito entre las Partes;
 - Los demás documentos/soportes indicados en el Contrato y sus anexos como requisito para los pagos parciales.
2. Un pago final, el cual se realizará a los ocho (8) días siguientes a la presentación de la factura debidamente aprobada y respaldada con los siguientes documentos:

Revisión, modificación y entrega a satisfacción de LA COMPAÑÍA (si a ello hubiere lugar) de las pólizas de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones y de calidad o estabilidad.

- (i) Certificación suscrita por el Revisor Fiscal (si existe) y el Representante Legal, acreditando el pago de los aportes al sistema general de pensiones, al sistema general de salud, así como al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar cuando aplique, en relación con todos sus empleados asignados a la ejecución del contrato.
- (ii) Comprobante o certificación de pago de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes-PILA de los aportes correspondientes a los trabajadores a su cargo que desarrollen el Contrato suscrito entre las partes.
- (iii) Certificación suscrita por el Revisor Fiscal (si existe) y el Representante Legal, acreditando el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a que haya lugar, de los trabajadores empleados en el desarrollo del Contrato.
- (iv) Fotocopia de los comprobantes de pago de nómina de los trabajadores a su cargo que desarrollen el Contrato suscrito entre las partes.
- (v) Paz y salvos de los subcontratistas y proveedores, en caso de no haber tenido, allegar certificación del revisor fiscal, contador público o Representante Legal manifestando que no los tuvo.
- (vi) Acta de Terminación del contrato y recibo final de los servicios y/o trabajos.
- (vii) Y demás documentos exigidos eORGen el contrato y sus anexos como requisito para el pago final.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Numeral	Evento / accidente	Limite vigencia anual	Sanción
1	Accidente de trabajo que genere tratamiento médico, restricción para realizar labores habituales, incapacidad mayor a un día o fatalidad	> 1	0,75% del valor del contrato
2	Accidente de trabajo, con lesiones, no incluido en el numeral anterior (incluye primeros auxilios y accidentes a los que apliquen las exclusiones de la versión vigente de la norma OSHA 1904)	>=5	0,38% del valor del contrato

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020


Numeral	Evento / accidente	Limite vigencia anual	Sanción
3	Eventos de seguridad de proceso TIER 1 (ifsp de acuerdo a rp-ap754)	1	0,75% del valor del contrato
4	Accidentes menores sin lesiones personales (incluyendo vehiculares y ambientales)	>=5	0,19% del valor del contrato

NOTA: Se aclara que las sanciones aquí descritas, podrán ser aplicadas sin perjuicio de la imposición de las demás sanciones, apremios y demás mecanismos previstos en el Contrato tendientes a lograr el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA. Cuando se trate de accidentes que generen incapacidad permanente o afectación permanente al igual que daños ambientales, así como la pérdida de vidas humanas se podrá imponer la cláusula penal y proceder a la terminación del contrato.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA


Además de todas las obligaciones de EL CONTRATISTA, que aparecen en el contrato y sus anexos, este se obliga de manera general a cumplir y a hacer cumplir la Política de Responsabilidad Integral de LA COMPAÑÍA, el Plan de Aseguramiento HSE, los Estándares del Sistema de Gestión en HSE de LA COMPAÑÍA aplicables a las actividades que realiza, que serán entregados al momento de suscribir el Acta de Inicio del contrato por el administrador del Contrato; así como las Normas Legales y técnicas vigentes en seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente; especialmente, el CONTRATISTA se obliga a:

- Garantizar que los vehículos y los conductores que prestarán el servicio cumplan con todos los requisitos vigentes que las autoridades competentes exijan, tales como, pero sin limitarse al SOAT- Seguro Todo Riesgo, certificado de gases, pago de impuestos del vehículo, licencia de conducción, y los demás documentos indicados en el Estándar de Seguridad Vial de OCENSA.
- Asignar durante toda la ejecución del contrato personal idóneo para el cumplimiento del objeto contratado, el cual, cuando ello haya sido requerido, deberá además contar con los perfiles exigidos.
- Mantener vigentes todas las licencias, certificaciones, pólizas, permisos y/o autorizaciones exigidas por las autoridades, en relación con su objeto social, con las obligaciones y actividades derivadas del presente contrato, con los vehículos, asignados a la realización de los servicios contratados, salvo aquellas que aparezcan específicamente descritas como responsabilidad de LA COMPAÑÍA en los documentos que integran el presente contrato.
- Realizar el mantenimiento general de los vehículos asignados para la ejecución del contrato, incluyendo, pero sin limitarse a cambio de aceite, llantas y repuestos, revisión de frenos, etc., en talleres autorizados por el fabricante de los vehículos o en su defecto, en lugares de reconocida idoneidad, utilizando repuestos y partes nuevas y originales.
- Suministrar todos los combustibles y lubricantes que requieran los vehículos.
- Reemplazar durante el mantenimiento preventivo a los vehículos asignados durante la práctica de los mismos por otro de iguales o mejores características que cumpla con lo

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

acordado por las partes en el presente contrato y sus anexos y, garantice a LA COMPAÑÍA la continuidad del servicio de transporte.

- Cumplir con las condiciones mínimas de aprobación del vehículo por LA COMPAÑÍA descritas en el Numeral 5.4.2 del Estándar de Seguridad Vial de OCENSA.
- Reemplazar, dentro de las 24 horas siguientes a la notificación que haga LA COMPAÑÍA, los vehículos que, a juicio de esta, sean insuficientes, inadecuados o cuyas características no cumplan con los requerimientos de HSE.
- Mantener el vehículo en condiciones mecánicas, de presentación y limpieza óptima.
- Guardar absoluta reserva acerca del contenido de la información que reciba con motivo del servicio que va a prestar.
- Adoptar medidas necesarias para que, en la ejecución de los servicios contratados, se proteja la vida e integridad de las personas (ya sean trabajadores o terceros) y el medio ambiente. • Mantener protegidos todos los objetos encomendados para evitar su deterioro o pérdida durante la prestación del servicio.
- Conducir las personas autorizadas por LA COMPAÑÍA sanas y salvas al lugar de destino.
- Garantizar comunicación permanente durante la prestación del servicio. Por tanto, se obliga a dotar con equipos de comunicación celular a los vehículos, los cuales deben ser de uso exclusivo del conductor asignado para la prestación del servicio. EL CONTRATISTA establecerá una política de uso de sus equipos de comunicación, la cual deberá estar alineada con las políticas de LA COMPAÑÍA y dar estricto cumplimiento a los lineamientos de LA COMPAÑÍA en sus estándares para el uso del celular de los conductores.
- Suministrar los vehículos necesarios para cubrir los servicios y/o recorridos asignados, de acuerdo con las capacidades y condiciones establecidas
- Garantizar que el personal no consuma o se encuentre bajo la influencia de bebidas alcohólicas o cualquier sustancia psicoactiva o alucinógena; se excluyen los medicamentos que deban consumir por prescripción médica y que no alteren las condiciones de seguridad y de servicio de lo contratado por OCENSA.
- Asumir el costo del suministro del combustible necesario para el cumplimiento de los recorridos establecidos y/o solicitados.
- El abastecido de combustible no debe causar traumatismos o retrasos en la prestación del servicio.
- El suministro de combustible de los vehículos se debe hacer en horarios diferentes a los horarios establecidos para la prestación de los servicios.
- Asegurar la prestación del servicio en vehículos de óptimas condiciones mecánicas y con todos los accesorios para la comodidad del pasajero • Recopilar información precisa que retroalimente su desempeño, en pro del mejoramiento continuo y deberá mostrarla a OCENSA.
- Contar con formato que acredite la entrega del servicio, firmadas por el usuario, esto es requisito indispensable para la facturación.
- Contar con la capacidad económica necesaria para prestar el servicio en caso de imprevistos y contingencias, sin que ello perjudique el objeto del servicio.
- Dar cumplimiento a todos los requisitos establecidos por OCENSA, los exigidos por la normatividad colombiana, los necesarios para la prestación del servicio y lo manifestado en el contrato suscrito.

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

- Canalizar toda comunicación a través del administrador del contrato asignado por OCENSA

OBLIGACIONES DE HSE

El Contratista se obliga a cumplir y a hacer cumplir Política de Responsabilidad Integral y Diversidad e Inclusión OCENSA -2, los Estándares del sistema de gestión en HSE de OCENSA aplicables a las actividades que realiza, así como las Normas Legales aplicables actuales o la que reemplace en especial Resolución 40595 de 2022 del Ministerio de Transporte es la norma que rige el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV). Igualmente, debe cumplir las normas técnicas vigentes en seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.

Las responsabilidades en HSE que debe cumplir el contratista quedaran contenidas en el FORMATO CAJA DE HERRAMIENTAS HSE perfil 3 y cronograma de gestión HSE según perfil #3. Este deberá aplicarlo cuando ejecute actividades operativas dentro de las instalaciones de OCENSA.

El contratista en caso de realizar subcontratación con compañías de la región o a nivel nacional, debe asegurar que éstas, cumplan con los mismos requisitos en HSE solicitados en este pliego de condiciones. Estos son la resolución 0312 y las demás según el nivel de riesgo. Así mismo solicitar al administrador del contrato de la Compañía, la autorización para poder ingresar o iniciar actividades. No puede de ninguna forma, autorizar subcontrataciones, sin haber cumplido estos requisitos. El administrador del contrato de la compañía, DEBE realizar el aseguramiento en el cumplimiento del estándar de HSE y sus políticas. Así mismo asegurar que toda actividad que se realice en el derecho de vía y en las estaciones, posee un instructivo claro de elaboración de la actividad, un análisis de riesgo y posee el inventario de comportamiento seguros aplicables en cada uno de los sitios o frente de trabajo.

Los gastos e inversiones que se deriven del cumplimiento de los requerimientos y planes de acción HSE estarán a cargo del contratista, incluidas las visitas de seguimiento o inspecciones. Además, estará asegurando los temas siguientes durante la ejecución del contrato.


OBLIGACIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS

EL CONTRATISTA debe cumplir con lo estipulado en el Estándar Anexo de Responsabilidad Social y Derechos humanos. Además, contemplará y garantizará los recursos administrativos, tecnológicos, logísticos y talento humano necesarios para cumplir con las obligaciones que se encuentran plasmadas en dicho documento.

Teniendo en cuenta el alcance de este contrato, El CONTRATISTA NO deberá estructurar y gestionar un Plan de Manejo Social – PMS

OBLIGACIONES A CARGO DE OCENSA

- Pagar, en las condiciones contractuales pactadas, las sumas a que tenga derecho EL CONTRATISTA.
- Entregar oportunamente la información disponible en LA COMPAÑÍA, necesaria para la

	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GC-FR-05
		Versión: 01
		Fecha: 25/02/2020

ejecución del contrato.

- Validar, autorizar y gestionar la entrada de los vehículos y conductores del CONTRATISTA a las instalaciones de LA COMPAÑÍA, siempre que EL CONTRATISTA cumpla con las políticas, requisitos y/o condiciones exigidas para el ingreso a los mismos.
- Realizar inducción por única vez al inicio del contrato a todos los conductores asignados a la prestación del servicio y al personal HSE de EL CONTRATISTA respecto de temas HSE, las políticas, estándares, procedimientos y formatos del SG-HSE.
- Inspeccionar los vehículos al inicio del contrato y cada vez que se genere el cambio de uno de ellos para su aceptación, según formato Ocensa. Cumplir con las inspecciones de los vehículos al inicio del contrato y cada vez que se genere el cambio de uno de ellos para su aceptación, según formato Ocensa HSE-FT-040.

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

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

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

PERSONA CONTACTO	CARGO	TELEFONO
Nicolas Rojas	Líder Operativo	3175016096
Ruby Landinez	Soporte HSEQ	3008848819

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisó	Aprobó
Responsable de SG SST	Gerente

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	25/02/2020	Emisión del Documento