

	<b>ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO</b>	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 especial de pasajeros, en los trayectos comprendidos en la ciudad de Bogotá D.C., “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL PARA LOS PROYECTOS Y LAS DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO”. Descritos más adelante del presente ANS.

El ANS ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que la 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**

#### **OBJETIVOS**

#### **PARTES DEL ACUERDO**

**EL CONTRATANTE:**

**EL CONTRATISTA:**

**FECHA DE INICIO:**


**DURACIÓN DEL ACUERDO:**

**VALOR DEL CONTRATO: \$**

**REVISIONES PERIÓDICAS:**

#### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

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

#### OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

#### INDICADORES DE MEDICION DEL SERVICIO

El presente ANS se medirá con las siguientes variables:

INDICADOR	PERIODICIDAD DE MEDICION

#### ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

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

PERSONA CONTACTO	CARGO	TELEFONO

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

## IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisó	Aprobó
Responsable de SG SST	Gerente

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