	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 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 **CONSORCIO TRANSMULTIMODAL 25** y la **UNIDAD DE BUSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN RAZÓN DEL CONFLICTO ARMADO**, 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: UNIDAD DE BUSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

EL CONTRATISTA: CONSORCIO TRANSMULTIMODAL 25 (TNE 30% - TEA 30% - EASYVANS 40%)

No. DEL CONTRATO: 404 - 2025

FECHA DE INICIO: El presente ANS, inicia a partir del 15 de febrero de 2025.

DURACIÓN DEL ACUERDO: El presente acuerdo estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2025, 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: \$949.539.250,82

LOTE 2: \$ 949.539.250,82


DESCRIPCION DEL SERVICIO

Contratar los servicios de transporte multimodal para la movilización de funcionarios, contratistas y personas involucradas en la búsqueda, así como para el transporte de carga necesaria para el despliegue logístico que respalda el desarrollo misional de la UBPD a nivel nacional y territorial – Lote 2.

MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Características generales del servicio de transporte.

- El servicio de transporte que se contrata corresponde a vehículos, embarcaciones y personal de conducción con las especificaciones técnicas establecidas en este anexo en los 8 lotes definidos.
- Se entenderá por **transporte fijo** al servicio que, teniendo en cuenta la demanda de desplazamientos de cada una de las territoriales, se asigna con un vehículo que se adecue a la necesidad del equipo territorial, permanente en cada sede territorial y su función será la de garantizar los desplazamientos que se requieran y autorice la Supervisión del contrato.
- Se entenderá por **transporte por demanda** al servicio que, teniendo en cuenta las dinámicas de las acciones humanitarias que se realicen en terreno, no estará de manera permanente en la sede y que, por lo tanto, la supervisión le comunicará al contratista los servicios que se requieran con anticipación. Los servicios de transporte fluvial, de carga terrestre y aéreo y no convencional, serán atendidos como transporte por demanda.
- La UBPD realizará las entrevistas o estudios de confiabilidad a los conductores frecuentes prestadores de servicios con el fin de que se vele por la mitigación de riesgos asociados en el cumplimiento misional. Así mismo, la Supervisión, tendrá la potestad de instruir y capacitar a los conductores, operarios o arrieros sobre el carácter humanitario y extrajudicial de la entidad y compartir las recomendaciones en materia de prevención y protección para los conductores.
- Los proveedores de los servicios de transporte deben contar con un coordinador operativo disponible por cada lote establecido, para responder las solicitudes y planificar las necesidades del servicio de transporte que sean requeridas en coordinación con la UBPD.
- El oferente debe estar en capacidad de tener la disponibilidad de prestar el servicio en cualquier hora de las 24 horas del día los 7 días de la semana, incluyendo domingos y festivos teniendo en cuenta que esto está sujeto a las acciones humanitarias y/o necesidades programadas en las regionales definidas para la UBPD.
- Sin que se genere un costo adicional para la entidad y enmarcados en las tarifas establecidas en el contrato, el proveedor del servicio asume los gastos derivados de la prestación del servicio como el combustible, peajes, parqueaderos, viáticos para el personal, pernoctada y elementos requeridos para el traslado del personal de la UBPD, certificados y seguros de ley y póliza todo riesgo, mantenimientos preventivos y correctivos, lavado, comparendos o

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


multas, impuestos, viáticos, horas extras y todos los costos directos e indirectos que se deriven de la prestación del servicio; además, debe contarse con cobertura de pólizas de responsabilidad civil extracontractual con amparo frente a daños que puedan generarse a terceros dentro del desarrollo del contrato y que incluya los amparos adicionales de contratistas y subcontratistas, bienes bajo cuidado, tenencia y control, vehículos propios / no propios y gastos médicos, y demás aditamentos asociados a la prestación del servicio.

- Se pagarán únicamente los servicios efectivamente prestados conforme a lo registrado en las planillas de control diario firmadas por los usuarios del servicio, los pagos se realizarán según la oferta económica final, tanto para los servicios fijos como para los servicios por demanda (terrestre, fluvial, aéreo y no convencional).
- El contratista debe remitir dos (2) días hábiles antes del inicio de los servicios por demanda los datos de los conductores y vehículos a la supervisión del contrato, cumpliendo con las especificaciones y necesidades de la UBPD, y lo descrito en el punto DOCUMENTACIÓN DE VEHÍCULOS Y CONDUCTORES, de los vehículos y de los conductores del presente documento.
- En el caso de que se llegue a presentar un vehículo que no cumpla con las características requeridas por la Entidad previamente informadas, este no podrá prestar el servicio, y se deberá realizar el cambio en un tiempo no mayor a una hora, con el fin de no generar traumatismos en la misionalidad de la Entidad.
- En el caso de presentarse cambio de conductores y/o vehículos, por situaciones como renuncia del conductor, daño del vehículo u otro aspecto que no permita contar con un vehículo fijo en la sede central, territorial o satélite, el contratista debe garantizar el reemplazo tanto del vehículo como del conductor, en un tiempo no mayor a tres (3) días calendario, so pena de incurrir en un incumplimiento contractual.
- La prestación del servicio de transporte especial terrestre se realiza en las jurisdicciones de las sedes territoriales y satélites de la UBPD (Ver Anexo Documento de cobertura por Regionales), así como también a nivel nacional a zonas rurales y urbanas que son de difícil acceso dada la geografía nacional, en ese sentido los recorridos rurales incluyen vías secundarias, terciarias, zonas veredales, resguardos indígenas y otras zonas, a las cuales requieran desplazarse los servidores, equipos y herramientas de la UBPD o en los lugares indicados por el supervisor del contrato durante el tiempo requerido para el desarrollo de las actividades misionales; sin que dicho desplazamiento genera un costo adicional para la entidad y enmarcados en las tarifas establecidas en el contrato.

Nota 1: La UBPD podrá solicitar servicios de transporte por fuera de las zonas de cobertura geográfica de cada una de las sedes territoriales o satélites, esto teniendo en cuenta la naturaleza y la misionalidad asociadas a las actividades de búsqueda que desarrolla la entidad en todo el territorio nacional, sin que esto implique un costo adicional para la entidad y enmarcados en las tarifas establecidas en el contrato.

2. Características generales del servicio de transporte terrestre y aéreo de carga


El servicio de transporte de carga aérea y terrestre para la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas (UBPD) es un componente fundamental para la logística y operatividad de la entidad, comprometida con la localización e identificación de personas desaparecidas en el marco del conflicto armado en Colombia.

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

Este servicio no solo asegura la movilización eficiente de equipos, suministros y materiales necesarios para las operaciones de búsqueda, exhumación y análisis forense, sino también el traslado de restos óseos humanos, bajo estrictas normas de seguridad y cuidado. Además, está intrínsecamente relacionado con la misión humanitaria de la UBPD, ya que cada operación puede requerir la movilización de tecnología avanzada, equipos forenses, insumos médicos y científicos, así como documentos que contienen información sensible. En los casos de exhumaciones o traslados de restos óseos, el manejo debe ser extremadamente cuidadoso y respetuoso, no solo por la naturaleza de la carga, sino también por el impacto emocional que el proceso tiene para los familiares de las víctimas. Este servicio garantiza que todos estos elementos lleguen a su destino de manera segura, eficiente y en cumplimiento con los más altos estándares de seguridad y ética.

El servicio de transporte de carga aérea y terrestre para la UBPD presenta una serie de características esenciales que responden a las exigencias del mandato de la entidad. Estas características son:

- La UBPD maneja información y material altamente sensible, como restos óseos, evidencias forenses y documentos confidenciales relacionados con casos de desaparición forzada. Por ello, uno de los principales requisitos del servicio es garantizar la seguridad durante todo el proceso de transporte, desde el embalaje y la manipulación hasta la entrega final. El transporte de estos restos óseos requiere protocolos rigurosos que aseguren su integridad y dignidad. Además, la confidencialidad en el manejo de información es fundamental para proteger tanto a las víctimas como a sus familias, así como los procesos judiciales y administrativos que puedan estar en curso.
- La naturaleza del trabajo de la UBPD demanda una capacidad de respuesta inmediata, tanto en situaciones planificadas como en eventos imprevistos que requieran la movilización urgente de recursos. El servicio de transporte debe estar preparado para operar bajo condiciones de urgencia y en diversos escenarios geográficos y logísticos. En algunos casos, el tiempo de respuesta es crucial para garantizar la preservación de pruebas forenses o para realizar entregas en momentos clave dentro de los procesos de búsqueda y exhumación.
- Dado que el conflicto armado colombiano ha afectado a regiones de todo el país, incluidas aquellas con infraestructura limitada o difíciles condiciones geográficas, el servicio de transporte de carga debe ser capaz de operar en zonas urbanas, rurales y de difícil acceso. Esto implica tener la capacidad de coordinar rutas aéreas y terrestres que permitan llegar a lugares remotos, algunos de los cuales solo son accesibles a través de transporte aéreo o mediante vehículos especializados en terrenos complicados.
- La geografía colombiana presenta grandes desafíos, especialmente en áreas rurales y montañosas donde la infraestructura vial es limitada. El servicio de transporte de carga debe garantizar la llegada a estos lugares con los equipos especializados necesarios, lo que puede requerir el uso de vehículos todoterreno o la coordinación de transporte aéreo para acceder a áreas más


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

remotas. La capacidad de transportar equipos especializados a estos lugares es crucial para garantizar que las investigaciones y operaciones forenses de la UBPD no se vean comprometidas por la ubicación geográfica de las fosas o sitios de interés.

- El servicio de transporte de carga aérea y terrestre es, por tanto, un soporte logístico imprescindible que permite a la UBPD desarrollar su misión en condiciones óptimas. Sin este componente, muchas de las operaciones de búsqueda, identificación y entrega de restos no podrían llevarse a cabo con la eficiencia, seguridad y dignidad que se requiere. Además, el transporte adecuado de insumos y equipos permite que la entidad mantenga sus estándares científicos y forenses, contribuyendo a la justicia, la verdad y la reparación para las víctimas del conflicto y sus familias.
- Teniendo en cuenta las acciones humanitarias que la UBPD desarrollará en terreno, identificará sus necesidades logísticas de transporte y así mismo realizará la solicitud a la que haya lugar. Es decir, teniendo en cuenta la necesidad de tiempo, seguridad, geografía, costos entre otros, así mismo realizará la necesidad de servicio. Esta necesidad determinará la modalidad en la que se deba transportar la carga, bien sea terrestre, aérea o fluvial según corresponda.
- Ahora bien, la UBPD remitirá expresamente al contratista previamente los elementos a transportar, la fecha de recogida y fecha en la que se requiere la entrega, las rutas de origen y destino, horarios, elementos a transportar especificando su contenido, peso y volumen. Para los casos en los que la UBPD requiera transporte terrestre de carga, el contratista remitirá por lo menos con tres (3) días hábiles previo al inicio de prestación del servicio los datos de contacto del conductor y vehículo; el manifiesto de carga y copia de la tarjeta de registro del vehículo, junto con la documentación que se exijan en los documentos contractuales. Este conductor será contactado por los funcionarios solicitantes del servicio y se dirigirá a donde se le indique a recoger la carga a transportar en las fechas y horas indicadas. Ahora bien, para el caso en el que se requiera realizar el transporte de carga aérea, el contratista deberá disponer de un conductor y vehículo que transporte la carga hasta el aeropuerto de origen y una vez en el aeropuerto de destino, el contratista también tendrá que disponer de un vehículo idóneo para el transporte terrestre a la dirección o ubicación que se le indique. El costo de este transporte se deberá incluir dentro de la oferta y facturación de los servicios de transporte aéreo de carga.
- Por otra parte, teniendo en cuenta que actualmente la UBPD cuenta con una póliza todo riesgo que ampara los equipos y herramientas, el contratista no podrá cobrar a la UBPD ninguna tarifa por concepto de póliza de seguro por el traslado de estos elementos.

Pago de los servicios (carga terrestre y aérea)

Carga terrestre: El servicio de transporte de carga terrestre se pagará por horas y dependiendo el tipo de vehículo. Para la efectiva liquidación de estos servicios, un funcionario, contratista o colaborador de la UBPD al entregar los elementos a cargar en el

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

punto de origen, firmará la planilla de prestación del servicio de transporte de carga dejando de forma clara la hora de inicio de los desplazamientos. Así mismo, cuando el servicio de transporte llegue a su destino un funcionario, contratista o colaborador de la UBPD firmará la hora de llegada. De esta manera se multiplicará el total de horas por la oferta económica ofrecida por el contratista. En el caso en el que el servicio inicie o finalice en fracción de hora, es decir minutos, para la liquidación de estos servicios, se liquidará el valor de la hora entre 60 con el fin de tener el valor del minuto y se pagará de acuerdo con la oferta económica presentada por el contratista. En todo caso, la UBPD tendrá la facultad de validar la cantidad de horas de los desplazamientos realizando cálculos a partir de Sistemas de Información Geográfica, GPS, entre otros.


Carga aérea: El servicio de transporte de carga aérea se pagará por kilogramos. El total de kilogramos transportados será multiplicado por la tarifa económica ofrecida por el contratista. En caso de que el peso de la carga incluya fracciones de kilogramo, se calculará el valor dividiendo la tarifa por 1,000 para obtener el costo por gramo, y se pagará conforme a la tarifa acordada con el contratista.

3. Características generales del servicio de transporte fluvial y no convencional

El servicio de transporte no convencional para la UBPD es una solución clave para permitir la movilización efectiva de funcionarios en áreas de difícil acceso, donde la infraestructura vial es inexistente o insuficiente. Estos medios de transporte incluyen mulas, semovientes, lanchas, chalupas, chivas y otros vehículos que se ajustan a las características particulares de cada terreno. La versatilidad de este servicio es fundamental para cumplir con la misión humanitaria de la UBPD, especialmente en la búsqueda y localización de personas desaparecidas en el marco del conflicto armado.

Tipos de Transporte No Convencional Utilizados

- Mulas y semovientes: Ideales para el transporte en terrenos montañosos, boscosos o rurales sin acceso vehicular. Estos animales permiten el traslado de personas y equipos en senderos estrechos y escarpados, donde es imposible el acceso de vehículos a motor.
- Lanchas y chalupas: Son esenciales en zonas fluviales donde los ríos y lagos representan las únicas vías de acceso a comunidades y áreas remotas. En regiones como la Amazonía o el Chocó, donde abundan cuerpos de agua, este tipo de transporte es indispensable.
- Chivas o buses escalera: Comúnmente utilizados en regiones rurales con caminos destapados o de difícil acceso. Estos vehículos están diseñados para transportar tanto personal como carga, y son una opción eficaz para movilizar grandes grupos de funcionarios o equipos a comunidades alejadas.
- Cualquier otro tipo de vehículo que permita el transporte de funcionarios, equipos y herramientas y muestras biológicas de referencia, muestras óseas, muestras dentales, cuerpos esqueletizados, semi esqueletizados y sus elementos asociados

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

El contratista para prestar el servicio de transporte no convencional debe cumplir con una serie de requisitos para asegurar el correcto funcionamiento del contrato. Algunas de estas son:

- Condiciones de los vehículos y equipos: El proveedor debe garantizar que los vehículos, lanchas, chivas o semovientes se encuentren en óptimas condiciones mecánicas o de salud (en el caso de animales). Las revisiones técnicas deben realizarse con regularidad para asegurar la seguridad de los pasajeros y equipos transportados.
- Mano de obra calificada: Los conductores, guías o manejadores deben estar capacitados no solo en la operación de los medios de transporte, sino también en el manejo de situaciones de emergencia y la preservación de los equipos transportados.
- Cobertura de seguros: Los vehículos y equipos utilizados deben estar cubiertos por seguros que protejan tanto a los funcionarios de la UBPD como a los equipos transportados, en caso de accidente o eventualidades durante el trayecto.

El transporte no convencional será solicitado por demanda de acuerdo con la necesidad que tenga la UBPD para el cumplimiento de su mandato estatal. Es decir, de acuerdo con las acciones que se deban desarrollar en terreno, la UBPD solicitará los servicios según la geografía a la que se enfrente. Frente a este particular y teniendo en cuenta que la UBPD tiene un relacionamiento previo con las comunidades de los territorios a los que se pretenda ingresar, la UBPD podrá sugerir con quién se realizará el servicio.


Ahora bien, la UBPD remitirá expresamente al contratista previamente el tipo de transporte que requiere utilizar, el origen y destino, horarios, en los casos de transporte de carga, contenido de la carga, peso, volumen, entre otros. Para los casos en los que la UBPD requiera transporte no convencional, el contratista deberá proporcionar, con al menos tres (3) días hábiles de antelación, los datos de contacto del proveedor del servicio. Esto permitirá que exista una comunicación previa entre los funcionarios de la UBPD que utilizarán el transporte y el proveedor, facilitando la coordinación y asegurando que se cumplan los requisitos operativos y logísticos necesarios.

4. Características generales del servicio de transporte fluvial

Cuando la UBPD requiera desplazamientos en vías fluviales y cuerpos de agua (ríos, riachuelos, mar o similares) se hará uso de este tipo de transporte. La embarcación debe tener capacidad para transportar un mínimo de cinco pasajeros (sin contar la tripulación), el transporte será exclusivo para el personal indicado por la UBPD.

Las solicitudes de servicios serán remitidas por la Supervisión del contrato y el contratista deberá proporcionar, con al menos dos (2) días hábiles de antelación, los datos de contacto del proveedor del servicio.

Las embarcaciones deben contar con:

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

- El Registro Nacional Fluvial (RNF) y patente de navegación de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Transporte.
- Portar la documentación exigida por la autoridad fluvial y/o marítima vigente.
- Certificado de inspección técnica y matrícula.
- Certificado de carga máxima de la embarcación
- Motor con capacidad de acuerdo con la ruta y las condiciones de navegabilidad de los afluentes.
- Capacidad de carga mínima de 1.200 Kg.
- Autonomía mínima de navegación seis (06) horas
- Bomba y recipiente de achique
- Chaleco salvavidas por persona en buen estado
- Remos de Emergencia
- Extintor de incendios
- Kit de Herramientas
- Bandera roja de 40 x 60 cm
- Garantizar que cada tripulación cuente con un equipo de comunicación (radio de comunicación o celular), con disponibilidad de minutos que permita la comunicación permanente.
- Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual
- Los medios de transporte fluvial deberán llevar izada en un lugar visible la bandera nacional y la identificación numerada que se determina en la Ley 1242 de 2008.
- Exhibir la bandera de la UBPD durante la prestación de todos los servicios
- Cumplir con el reglamento de luces y señales de navegación fluvial del Código de Navegación Fluvial
- Pólizas vigentes exigidas en los reglamentos y la ley.

En casos de chalupas, canoas y embarcaciones de madera artesanal se emitirán los permisos de navegación de acuerdo con la normativa vigente; teniendo en cuenta las condiciones y particularidades territoriales. En todo caso se mantienen los requisitos de seguridad y emergencia.

Personas y elementos a transportar

Los vehículos de operación en el territorio nacional transportarán a los colaboradores de la UBPD, (funcionarios y contratistas) incluidos funcionarios de alta dirección en visita a los territorios y todas las personas que intervienen en el proceso de búsqueda. Estos últimos recibirán un trato especial en seguridad, acorde con el carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD.

Elementos a transportar: El transporte de equipos y herramientas es fundamental para la UBPD, el “contratista” deberá responder de manera eficiente a las necesidades de los diferentes procesos de la entidad. Dado lo anterior, se deberá tener la capacidad de llevar al terreno el equipamiento necesario de la UBPD. Los elementos que se transportan

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

regularmente son:


- o Maletines forenses para la recolección de muestras.
- o Cámaras fotográficas de alta resolución para documentar escenas.
- o Herramientas de excavación (palas, picos, espátulas).
- o Kits de protección personal (guantes, mascarillas, trajes desechables).
- o Equipos de georradar para detectar posibles fosas subterráneas.
- o Drones para la inspección aérea de terrenos de difícil acceso.
- o Equipos GPS y mapas digitales para la localización precisa de puntos de interés.
- o Escáneres láser o Kits para toma de muestras de ADN.
- o Instrumentos de disección para la identificación de restos óseos.
- o Material de embalaje para preservar evidencias frágiles como ropa o fragmentos óseos.
- o Carpas y estructuras temporales para la protección de áreas de excavación.
- o Comunicaciones satelitales para asegurar la conectividad en zonas remotas.
- o Material de soporte técnico para el mantenimiento de equipos especializados.

Así mismo, las muestras biológicas de referencia, muestras óseas, muestras dentales, cuerpos esqueletizados, semi esqueletizados y sus elementos asociados, podrán ser transportados como carga teniendo en cuenta que:

- El contratista debe coordinar las actividades desde la recolección, control de la cadena de custodia en calidad de transportador, distribución y entrega de muestras biológicas de referencia, muestras óseas, muestras dentales, cuerpos esqueletizados, semi esqueletizados y sus elementos asociados que ingresan y salen de las sedes de la UBPB.
- El contratista debe garantizar la recolección, control de la cadena de custodia en calidad de transportador, distribución y entrega de las muestras biológicas de referencia, muestras óseas, muestras dentales, cuerpos esqueletizados, semi esqueletizados y sus elementos asociados bajo niveles de confidencialidad, que permitan las condiciones de seguridad y de no pérdida, conforme a la responsabilidad de la entidad en el marco del mandato de la UBPB.
- El contratista debe garantizar el servicio de transporte y entrega oportuna, así como el traslado de los elementos de muestras biológicas de referencia, muestras óseas, muestras dentales, cuerpos esqueletizados, semi esqueletizados y sus elementos asociados en sus diferentes dimensiones, pesos y embalajes, sin realizar la apertura de estos, en el marco del mandato de la UBPB.

Días y horarios habituales de prestación del servicio de transporte especial terrestre de pasajeros.

- Los días habituales de los vehículos fijos para el transporte especial terrestre de pasajeros serán de lunes a sábado; eventualmente será necesario que los vehículos se movilicen los domingos. En todo caso, la supervisión expresamente informará previamente al contratista que el vehículo será requerido indicando horarios, rutas y días totales de desplazamiento.

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


- El horario de los vehículos fijos para el transporte especial terrestre de pasajeros será de 06:00 am a 09:00 pm, anterior o posterior a este horario, se entenderá que el vehículo se movilizó en franja de horas extra nocturnas y en materia de facturación la UBPD las liquidará de acuerdo con las tarifas establecidas en el método de cotización. En todo caso, la supervisión del contrato corroborará este horario contra la planilla de uso del servicio, la cual deberá estar debidamente diligenciada y firmada por el usuario del servicio.
- Duración mínima de la contratación: Los servicios serán contratados y pagados por un tiempo mínimo de una hora. Esto implica que, incluso si la duración del servicio es inferior a 60 minutos, se reconocerá el pago correspondiente a una hora completa.
- Cálculo en caso de fracciones de hora: Para servicios cuya duración exceda una hora, pero incluyan fracciones de hora en el inicio o la finalización, estas se calcularán proporcionalmente con base en el tiempo exacto medido en minutos. Las horas completas intermedias se pagarán de acuerdo con el tiempo establecido por el contrato, ya sea por hora completa o por día, según corresponda.
- La UBPD pagará únicamente lo registrado en las planillas de prestación de servicio. En los casos en donde los desplazamientos comiencen o terminen en horas fraccionadas, la UBPD calculará el valor por minuto dividiendo la tarifa horaria, según la oferta por hora presentada por el contratista, entre 60 (minutos). De esta manera, se liquidará el valor correspondiente a los minutos utilizados.
- Igualmente, la supervisión del contrato tendrá la facultad de elegir la opción que económicamente favorezca más a la entidad. De igual forma, esta decisión será informada al contratista en las mesas de trabajo de conciliación de valores y prefacturación o en el momento de la solicitud del servicio.

Características técnicas de los vehículos de transporte especial terrestre de pasajeros

• CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS VEHÍCULOS

a) CAMIONETA CERRADA TIPO WAGON

CONDICIONES CAMIONETAS 4X4 TIPO WAGON	
CANTIDAD	LAS REQUERIDAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD
TIPO	CAMIONETA Y/O CAMPERO
MODELO	2021 EN ADELANTE
PLACA	SERVICIO PÚBLICO
TRACCIÓN	4X4
TIPO DE COMBUSTIBLE	DIÉSEL Y/O GASOLINA
CILINDRAJE	OPCIÓN INICIAL: DE 1600 A 2500 (ver nota 1) EXCEPCIÓN: 1300 TURBO O SUPERIOR (ver nota 2)
CAPACIDAD	CINCO PASAJEROS (INCLUIDO EL CONDUCTOR)
COLOR	BLANCA
EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD	AIRE ACONDICIONADO, DIRECCIÓN HIDRÁULICA, CINTURONES DE SEGURIDAD EN TODOS LOS ASIENTOS, APOYA CABEZAS, MÍNIMO 2 AIRBAG.

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

Nota 1: Para el servicio de camionetas tipo Wagon 4x4, el cilindraje mínimo será de 1.600 c.c. o superior. Sin embargo, se aclara que esta denominación es comercial, por lo que las camionetas con un cilindraje de hasta 50 c.c. menos a los 1600 c.c. serán consideradas dentro del margen permitido y habilitadas para prestar el servicio.

Nota 2: Se aceptarán camionetas tipo Wagon 4x4 con un cilindraje mínimo de 1.300 c.c., únicamente si cuentan con tecnología turbo. Esta excepción se fundamenta en las características técnicas que ofrecen los motores turbo, específicamente en la relación entre torque y caballos de fuerza, así como en la eficiencia energética que esta tecnología proporciona.


b) CAMIONETA CERRADA TIPO DOBLE CABINA CON PLATÓN

CONDICIONES CAMIONETAS 4X4 DOBLE CABINA CON PLATÓN	
CANTIDAD	LAS REQUERIDAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD
TIPO	CAMIONETA TIPO DOBLE CABINA CON PLATÓN
MODELO	2020 EN ADELANTE
PLACA	SERVICIO PÚBLICO
TRACCIÓN	4X4
TIPO DE COMBUSTIBLE	DIÉSEL Y/O GASOLINA
CILINDRAJE	DE 2000 A 3500
CAPACIDAD	CINCO PASAJEROS (INCLUIDO EL CONDUCTOR)
COLOR	BLANCA
EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD	AIRE ACONDICIONADO, DIRECCIÓN HIDRÁULICA, CINTURONES DE SEGURIDAD EN TODOS LOS ASIENTOS, APOYA CABEZAS, MÍNIMO 2 AIRBAG, BARRA ANTIVUELCO PARA CAMIONETAS CON PLATÓN

Nota 1: Teniendo en cuenta las características especiales (seguridad, geografía y demanda) de algunas zonas, los vehículos de las siguientes territoriales pueden ser modelo 2018 en adelante, estas son: Norte de Santander, Arauca, Chocó, Cauca, Buenaventura (Satélite), La Dorada Caldas (Satélite) y Tumaco (Satélite).

Nota 2: Todos los vehículos CAMIONETA CERRADA TIPO DOBLE CABINA CON PLATÓN, deben contar dentro de su equipamiento con herramientas de óptima calidad y carpa necesarios para garantizar la prestación del servicio, teniendo en cuenta las condiciones del terreno a donde se realicen las actividades misionales de la UBPD y dichos elementos no pueden obstaculizar el cargue de equipos y herramientas que requiera desplazar la entidad.

Nota 3: Para el servicio de camionetas tipo doble cabina 4x4, el cilindraje mínimo será de 2.000 c.c. o superior. Sin embargo, se aclara que esta denominación es comercial, por lo que las camionetas con un cilindraje de hasta 50 c.c. menos serán consideradas dentro del margen permitido y habilitadas para prestar el servicio

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

c) VEHÍCULO TIPO VAN (capacidad de 6 a 10 pasajeros)

CONDICIONES TIPO VAN (6 A 10 PASAJEROS)	
CANTIDAD	LAS REQUERIDAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD
TIPO	CAMIONETA Y/O CAMPERO
MODELO	2020 EN ADELANTE
PLACA	SERVICIO PÚBLICO
TRACCIÓN	FWD O "SENCILLA"
TIPO DE COMBUSTIBLE	DIÉSEL Y/O GASOLINA
CILINDRAJE	DESDE 1200 CC
CAPACIDAD	HASTA 11 PASAJEROS (INCLUIDO EL CONDUCTOR)
COLOR	BLANCA
EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD	AIRE ACONDICIONADO, DIRECCIÓN HIDRÁULICA, CINTURONES DE SEGURIDAD EN TODOS LOS ASIENTOS, APOYA CABEZAS, MÍNIMO 2 AIRBAG.

d) VEHÍCULOS TIPO MICROBÚSES, BUSES

CONDICIONES TIPO MICROBUS (19 PASAJEROS)		CONDICIONES TIPO BÚS (40 PASAJEROS)	
CANTIDAD	LAS REQUERIDAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD	CANTIDAD	LAS REQUERIDAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD
TIPO	MICROBÚS	TIPO	BÚS
MODELO	2018 EN ADELANTE	MODELO	2018 EN ADELANTE
PLACA	SERVICIO PÚBLICO	PLACA	SERVICIO PÚBLICO
TRACCIÓN	AWD	TRACCIÓN	AWD
TIPO DE COMBUSTIBLE	DIÉSEL Y/O GASOLINA	TIPO DE COMBUSTIBLE	DIÉSEL Y/O GASOLINA
CILINDRAJE	MÍNIMO 2700 C.C.	CILINDRAJE	MÍNIMO 5000 C.C.
CAPACIDAD	HASTA 19 PASAJEROS (INCLUIDO EL CONDUCTOR)	CAPACIDAD	HASTA 40 PASAJEROS (INCLUIDO EL CONDUCTOR)
COLOR	BLANCA	COLOR	BLANCA
EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD	AIRE ACONDICIONADO, DIRECCIÓN HIDRÁULICA, CINTURONES DE SEGURIDAD EN TODOS LOS ASIENTOS, MÍNIMO 2 AIRBAG.	EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD	AIRE ACONDICIONADO, DIRECCIÓN HIDRÁULICA, CINTURONES DE SEGURIDAD EN TODOS LOS ASIENTOS, MÍNIMO 2 AIRBAG.

e) VEHÍCULOS TIPO AUTOMÓVIL

CONDICIONES TIPO AUTOMÓVIL	
CANTIDAD	LOS REQUERIDAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD
TIPO	VEHÍCULO
MODELO	2020 EN ADELANTE
PLACA	SERVICIO PÚBLICO
TRACCIÓN	FWD
TIPO DE COMBUSTIBLE	GASOLINA Y/ HÍBRIDO
CILINDRAJE	MÍNIMO 1300 C.C.
CAPACIDAD	HASTA 5PASAJEROS (INCLUIDO EL CONDUCTOR)
COLOR	BLANCO
EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD	AIRE ACONDICIONADO, DIRECCIÓN HIDRÁULICA, CINTURONES DE SEGURIDAD EN TODOS LOS ASIENTOS, MÍNIMO 4 AIRBAG.

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

AREA DE COBERTURA

LOTES	TERRITORIAL	CIUDAD PRINCIPAL	INCLUYE COBERTURA EN MUNICIPIOS DE LOS DEPARTAMENTOS:	Vehículo fijo / por demanda
Lote 2: Regional Noroccidente	Antioquia	Medellín	Antioquia	2
	Urabá Región	Apartadó	Chocó y Antioquia	1
	Chocó	Quibdó	Chocó y Antioquia	1
	Córdoba	Montería	Córdoba	1

La prestación del servicio de transporte especial terrestre se realizará en las jurisdicciones de las sedes territoriales y satélites de la UBPD (**ver anexo de coberturas**), así como también a nivel nacional, a zonas rurales y urbanas que son de difícil acceso dada la geografía nacional, en ese sentido los recorridos rurales incluyen vías secundarias, terciarias, zonas veredales, resguardos indígenas y otras zonas, a las cuales requiera desplazarse los servidores, equipos y herramientas de la UBPD o en el(los) lugar(es) indicado(s) por el supervisor del contrato durante el tiempo requerido para el desarrollo de las actividades misionales; sin que dicho desplazamiento genere un costo adicional para la entidad y enmarcados en las tarifas establecidas en el contrato.

Todos los vehículos de transporte especial terrestre, tanto en la modalidad fijo como por demanda, deben tener la disponibilidad para los desplazamientos en todo el territorio nacional; sin importar que se encuentren asignados a una regional específica de la UBPD.


Los servicios de microbús, buses, van o automóvil serán solicitados ocasionalmente de acuerdo con las necesidades de desplazamiento que requiera la Entidad, que no puedan ser atendidas por los vehículos asignados a las diferentes sedes, el servicio se realizará en las jurisdicciones de las sedes territoriales y satélites de la UBPD a nivel nacional en zonas rurales y urbanas que son de difícil acceso dada la geografía nacional.

ENTREGABLES

a. Documentación de los vehículos y conductores

El contratista deberá entregar al Supervisor del Contrato, por el medio, forma y tiempo que éste le indique, la información correspondiente al parque automotor y al recurso humano que pondrá a disposición para la prestación del servicio.

Cuando así lo considere necesario la Supervisión del contrato solicitará tres hojas de vida para seleccionar el conductor para los vehículos fijos; velando por la idoneidad del personal que requiere el carácter misional de la UBPD.

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

En todo caso, previo al inicio de la operación o prestación de los servicios de transporte el contratista debe haber aportado la documentación descrita aquí, caso contrario no se aprobará la operación de los vehículos o conductores que no cuenten con estos requisitos y documentos.

Para tal efecto, la información requerida es:

i. DE LOS VEHÍCULOS

1. Copia de la licencia de tránsito.
2. Copia de la tarjeta de operación.
3. Copia del seguro todo riesgo del vehículo que prestará el servicio
4. Copia de las pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual.
5. Copia del seguro obligatorio de accidentes de tránsito – SOAT.
6. Copia de la revisión técnico-mecánica y de gases (Cuando aplique).
7. Copia de las revisiones preventivas.
8. Copia del convenio de colaboración empresarial (Cuando aplique).
9. Impresión de la consulta realizada por el proponente en el sistema RUNT.

ii) DE LOS CONDUCTORES (AS)


Junto con esta hoja de vida se deberán aportar los siguientes documentos:

1. Copia de la cédula de ciudadanía del/los conductores/as.
2. Copia de la licencia de conducción de los conductores/as según el tipo de vehículo.
3. Copia de la hoja de vida de los conductores/as (debidamente diligenciada y soportada).
4. Certificación no mayor a tres (3) años contado a partir de la fecha de inicio del contrato, de la práctica de los exámenes ocupacionales de cada conductor que se vincule a la prestación del servicio a la Entidad (el cual debe incluir audiometría y optometría),
5. Copia de las certificaciones laborales de los conductores/as en las cuales se acredite experiencia acreditada mínima de 2 años como conductor de vehículo de servicio público especial terrestre.
6. Copia del contrato laboral de los conductores/as (suscrito por las partes).
7. Copia del contrato escrito empresa-propietario (cuando aplique).

b. Uso de logotipo, distintivos e imantados de la Entidad contratante en el vehículo

Teniendo en cuenta que el parágrafo 1º del artículo 5º del Decreto 431 de 2017, faculta a la Entidad contratante para exigir la fijación de su logotipo en el/los vehículos (s) prestador(es) del servicio, la UBPD requiere, para todos los vehículos (fijos y por demanda) durante la ejecución del contrato y sin costo adicional para la UBPD, que usen los logotipos dispuestos para la identificación institucional. Los cuales son:

- Dos (2) imantados laterales en puertas 60 x 40 cm (2)
- Un (1) logo de la UBPD con la palabra “MISIÓN HUMANITARIA” para el capó Capó: 90 x 60

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

- Un (1) logo de “MISIÓN HUMANITARIA” para el techo del vehículo
- Dos (2) logos “PROHIBIDO ARMAS” para la parte trasera del vehículo. 20 x 20 cm (2)
- Una (1) bandera con asta, con la expresión “MISIÓN HUMANITARIA” · 105 x 75 cm (1)
- Dos (2) imantados con el nombre del contratista adjudicatario y número del contrato de 15 cm de alto x 50 cm de ancho.

Estos deberán ser de calibre 8 (0.8mm).

Los imantados deben ser aportados por el contratista sin costo adicional para la UBPD. El contratista deberá entregar en cada sede por lo menos cinco (5) juegos de logos de acuerdo con las características descritas anteriormente. Estos elementos deberán ser entregados máximo quince (15) días calendario después de la firma del contrato.

Estos logos imantados y banderas son de uso exclusivo para la prestación del servicio a la UBPD. El contratista debe garantizar que todos los vehículos (fijos o por demanda) hagan uso de estos elementos ÚNICAMENTE durante la prestación de los servicios; en el mismo sentido debe garantizar el adecuado y correcto uso de estos, siempre resguardando la imagen institucional de la UBPD.

Igualmente, el contratista deberá garantizar que los vehículos que realicen los desplazamientos recojan en las sedes de la UBPD los logos para la prestación del servicio y los retornen una vez finalice el mismo.


c. Relevos o reemplazo y tiempos de respuesta.

Los vehículos y conductores/as de relevo o reemplazo deberán cumplir con las mismas condiciones, especificaciones, lineamientos, normatividad y reglamentación exigida en los documentos que conforman el proceso de selección (Para efectos de requisitos, contratación, vinculación laboral, salario, prestaciones sociales, dotación, carné y demás exigencias establecidas en el anexo técnico, estudios previos y demás documentos que hagan parte integral del contrato, sin costo adicional para la UBPD).

En el caso en que se llegue a presentar una falla técnica o mecánica en uno de los vehículos requeridos para la prestación del servicio en zona urbana, el proveedor debe realizar el cambio del vehículo en un tiempo no mayor a una (1) hora, y en el caso de que el servicio de transporte se requiera para una zona rural el cambio del vehículo se debe realizar en un tiempo no mayor a tres (3) horas.

d. Colores y distintivos de los vehículos

Dar cumplimiento al parágrafo 4., del Artículo 5 del Decreto 431 del 14 de marzo de 2017 por el cual se modifica el Artículo 2.2.1.6.2.4 del Decreto 1079 de 2015. Colores y distintivos, que señala:

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

“Parágrafo 4. Las empresas que antes del 14 de marzo de 2017 adoptaron el verde o verde y blanco como colores de su flota y lo fijaron así en su manual de imagen podrán conservarlo, siempre que todos los vehículos que vinculen utilicen los mismos colores.

Para llevar un control de lo anterior, las empresas deberán radicar en la correspondiente Dirección Territorial del Ministerio de Transporte el manual de imagen con los colores y distintivos que deseen conservar, para que este se incluya por el Ministerio de Transporte, a través del RUNT, en la lista de empresas autorizadas para continuar usando los colores establecidos en el manual de imagen” (Subraya fuera de texto).

De conformidad con la disposición transcrita se requiere que el contratista, allegue a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio, el manual de imagen con los colores y distintivos que deseen conservar y el soporte de radicación ante la correspondiente Dirección Territorial del Ministerio de Transporte.

e. Elementos de seguridad

El contratista se obliga a prestar el servicio de transporte especial contratado por la UBPD, con vehículos que cumplan con el artículo 30 de la ley 769 de 2002 en aspectos relevantes de seguridad vial tales como el equipo básico de carretera, el botiquín, el extintor, los mecanismos de expulsión de las salidas de emergencia, elementos de protección de bioseguridad acorde a la normatividad vigente, para el vehículo y conductores, entre otros aspectos de seguridad; y que los mismos siempre estén visibles a los usuarios (es decir, que no estén obstruidos por elementos tales como cortinas, vidrios, guayas o sujeciones que obstruyan la manipulación o accionamiento por parte de los ocupantes del vehículo en caso de emergencia).

f. Dotación

El contratista deberá garantizar la entrega de la dotación legal a cada uno de los conductores de los vehículos, según lo establecido por el Ministerio de Trabajo cada cuatro (4) meses durante la ejecución del contrato, en la forma y durante los períodos fijados para el efecto en el Artículo 232 del Código Sustantivo del Trabajo; garantizando en todo caso, que los conductores para la prestación del servicio cuenten con su dotación completa.

Nota 1: Los costos de dicha dotación deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista y en ningún momento podrán ser transferidos a los/as conductores/as ni propietarios de los vehículos.

Nota 2: El contratista deberá entregar al supervisor del contrato, a más tardar dentro de los quince (15) días calendario a la firma de entrega de la dotación, las planillas donde conste dicha entrega, acompañada de los demás comprobantes en caso de que le sean requeridos, en los cuales se acredite que el costo de estos fue asumido por el contratista en forma directa.

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

Nota 3: Adicional a la dotación exigida, el contratista deberá garantizar que todos los conductores cuenten con un chaleco color blanco, el cual contenga bordado el nombre del contratista, número y año del contrato, previa aprobación del supervisor del contrato. Esta prenda deberá ser usada ÚNICAMENTE y de manera OBLIGATORIA, durante la prestación del servicio de transporte para la UBPD.

g. Carnetización de conductores

El contratista deberá garantizar que TODO el personal que contrate para la prestación del servicio para la UBPD, cuente con un carné físico que lo identifique como tal, el cual deberá contener como mínimo: el nombre completo del trabajador, el número de identificación, RH, cargo, foto a color reciente, nombre del contratista, número y año del contrato, nombre de la Entidad.

Nota 1: Los costos del carné deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista y en ningún momento podrán ser transferidos a los/as conductores/as ni propietarios de los vehículos.

Nota 2: Para acreditar el cumplimiento de este numeral, el contratista deberá entregar al supervisor del contrato, a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio, las planillas donde conste la entrega de carné (firmada por cada conductor/a).

Nota 3: Los conductores de relevo o que ingresen posteriormente a prestar sus servicios en el marco del contrato suscrito con la UBPD, también deberán tener el carné del que trata este numeral, al momento de prestar el servicio.

h. Cursos seguridad vial, mecánica básica, primeros auxilios, manejo defensivo, ambientes hostiles y de terreno

El contratista deberá acreditar que los conductores cuenten con las capacitaciones reglamentarias descritas en la Resolución 1565 de 2014, dictadas en un centro acreditado para tal fin y deberá garantizar que todo el recurso humano (supervisor, conductores y/o relevos) se encuentre acreditado mediante las respectivas certificaciones, las cuales deberá entregar al supervisor del contrato por parte de la UBPD, en el plazo indicado.

i. Control del uso de sustancias psicoactivas y alcoholicas

Las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial deberán practicar controles de uso de sustancias psicoactivas y de pruebas de alcoholimetría a una muestra representativa de los conductores de la empresa. El supervisor del contrato podrá solicitar el reporte de las prácticas de dichos controles.

j. Permisos especiales de movilización

Teniendo en cuenta las particularidades de la población que moviliza la entidad, en algunos casos es necesario que en los recorridos se movilicen los familiares de las personas dadas

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

por desaparecidas, por lo cual, el contratista deberá permitir dicha movilización previa autorización por parte del Subdirección Administrativa y Financiera y deberá incluir los datos de las personas dentro del Formato Único de Extracto del Contrato del servicio público de transporte terrestre automotor especial (FUEC).

Nota 1. Durante los recorridos el contratista no podrá movilizar personal, equipos, herramientas u otros elementos diferentes, salvo casos excepcionales autorizados por el supervisor del contrato.

Nota 2. El contratista deberá garantizar que los vehículos que se encuentren en servicio puedan estacionarse en sitios y/o lugares autorizados de parqueo.

k. Plan estratégico de seguridad vial


El contratista deberá entregar al supervisor del contrato, el Plan Estratégico de Seguridad Vial, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio, el cual deberá estar acorde con lo estipulado en la Ley 1503 de diciembre de 2011 y Resolución 1565 de 2014.

Nota 1. El contratista se compromete a entregar al supervisor del contrato los informes, soportes, evidencias y demás requerimientos que con respecto al Plan Estratégico de Seguridad Vial la UBPD requiera, de forma clara, sin ningún tipo de restricción o condición y dentro de los tiempos establecidos por este.

l. Monitoreo y rastreo de vehículos mediante Sistemas de Posicionamiento Global “GPS” o el sistema de localización más adecuado para las zonas de cobertura

El contratista deberá garantizar que la totalidad de los vehículos, que presten el servicio a la UBPD, cuenten con un sistema de información de datos para seguimiento de vehículos, sistema de flota virtual o sistema satelital de navegación global (GNSS) o monitoreo GPS, a través de una empresa especializada en este tipo de servicio debidamente matriculada y habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permita y que suministre la siguiente información mínima:

- Velocidad
- Ubicación
- Tiempos de duración de los desplazamientos
- Alteraciones al dispositivo
- Registro de kilómetros recorridos
- Alarma de advertencia al conductor cuando se sobrepase límites de velocidad establecidos
- Registros de velocidad segundo a segundo, cuando ocurren accidentes viales
- Posibilidad de calificación del servicio por el usuario y calificación del usuario por el prestador del servicio
- Generar reportes de estos datos. Estos reportes deben poderse exportar en archivos tipo

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

Excel, PDF, o cualquier otro tipo de archivo que permitan su análisis, descarga e impresión a solicitud del supervisor.

- Que genere alertas de vehículos que no transmitan datos por más de un día.
- Que presente monitoreo de vehículos sobre mapas digitalizados.

Todos los vehículos deben contar con este sistema de monitoreo previo a la prestación de los servicios con la UBPD.

Nota 1: TODOS los costos de instalación, funcionamiento, mantenimiento y desinstalación del sistema de monitoreo y rastreo de vehículos, será asumido en su totalidad por el contratista y en ningún momento podrá ser transferido a los conductores ni propietarios de los vehículos.

Nota 2: Si durante la ejecución del contrato ingresan nuevos vehículos, el contratista garantizará que a partir de la fecha de ingreso se cuenta con el sistema de monitoreo y funcionamiento del dispositivo GPS.

Nota 3. El supervisor/a del contrato UBPD contará con los datos de acceso al GPS de todos los vehículos para el rastreo en tiempo real; esta información será remitida a más tardar quince (15) días calendario siguientes a la firma del contrato.


J. Coordinación de operaciones (a) y/o Persona de enlace entre el contratista y la UBPD

Los contratistas deberán disponer en cada uno de los lotes, en la ciudad señalada como principal, de un/a coordinador/a sin costo adicional para la Entidad quien será el/la encargado/a de controlar el desarrollo de las actividades asignadas a los conductores, operarios o arrieros el cumplimiento de los programas y procedimientos establecidos para prestar el servicio y en general, tomar medidas preventivas y correctivas en forma oportuna para la correcta prestación del servicio, atendiendo los requerimientos de la Entidad.

Las personas designadas como coordinador/as, deberán contar con Experiencia laboral de mínimo dos (2) años en actividades relacionadas con la coordinación y/o supervisión del servicio de transporte, las cuales deben acreditar únicamente con certificación laboral.

Los contratistas deberán presentar al Supervisor/a del contrato, por el medio que éste le indique, previo al inicio de la ejecución del contrato (en medio magnético y debidamente organizada), la siguiente documentación de las personas que designará como coordinador/a:

1. Copia de la hoja de vida (debidamente diligenciada y soportada)
2. Copia de las certificaciones de experiencia laboral (que acredite mínimo 2 años de experiencia en coordinación de transporte especial de personas o actividades relacionadas).
3. Copia de la Cédula de Ciudadanía.
4. Copia del contrato laboral (firmado por las partes)
5. Copia del Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República (vigente)
6. Copia del Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General

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


7. Copia del Certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional de Colombia (vigente)
8. Copia de la consulta ante el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC de la Policía Nacional de Colombia (vigente)
9. Copia del soporte de afiliación a la EPS, ARL, Fondo de Pensión y Caja de compensación familiar

Funciones básicas del coordinador(a) por parte de los contratistas:

- i. Atender las solicitudes de transporte del supervisor del contrato de la UBPD o de la/s persona/s que él designe.
- ii. Supervisar que se cumpla con los horarios y recorridos establecidos.
- iii. Asignar los vehículos requeridos para la correcta prestación del servicio.
- iv. Supervisar las condiciones técnicas, mecánicas, documentales y de aseo de los vehículos diariamente.
- v. Hacer inspecciones mensuales a los vehículos que se encuentren en el parqueadero o los sitios dispuesto para el parqueo de los vehículos, verificando que porten el equipo de carreteras y botiquín de primeros auxilios (completo y sin elementos vencidos).
- vi. Recibir, verificar y enviar al supervisor del contrato la renovación de los documentos vencidos (percatándose de que ningún vehículo preste servicios sin documentos o con documentos vencidos)
- vii. Establecer y efectuar alertas tempranas a los conductores y/o propietarios de los vehículos sobre los vencimientos documentales
- viii. Mantener disponibilidad permanente para atender los requerimientos que se hagan por parte del supervisor del contrato de la UBPD o de la/s persona/s que él designe
- ix. Mantener los buenos modales y el respeto tanto para los usuarios como para los demás funcionarios de la UBPD.
- x. Remitir las planillas de control diario firmadas para efectos de la facturación de los servicios.
- xi. Ejecutar las demás actividades solicitadas por el supervisor del contrato (relacionadas con la ejecución de este e inherentes al cargo).
- xii. Garantizar que el tiempo empleado por los conductores y/o propietarios para su alimentación, desplazamiento desde su domicilio al lugar donde se requiere el servicio, aprovisionamiento de combustible, renovación de documentos, mantenimientos (tanto preventivos como correctivos) y alistamiento de vehículo; NO afecte la prestación del servicio.

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO/ DESCUENTOS


Por medio del índice de calidad del servicio/descuentos, se pretende establecer si la prestación del servicio de transporte se realiza de acuerdo con los estándares de calidad y oportunidad exigidos por las normas aplicables. 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

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

caso de configurarse los hechos señalados en el presente numeral, la UBPD podrá aplicar los respectivos descuentos, hasta un máximo del veinte por ciento (20%) del valor total mensual facturado. Para aplicar dichos descuentos se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

1. Los descuentos se harán respetando el derecho al debido proceso, por lo cual se permitirá al contratista ejercer el derecho a la defensa, presentando pruebas y argumentos técnicos que permitan valorar la situación y la imposición de los descuentos.
2. Cualquier imposición de descuentos por parte de la UBPD se hará previa aceptación del contratista.
3. El supervisor del contrato deberá aportar el material probatorio que permita determinar la comisión del hecho constitutivo de descuento.
4. En todos los eventos la UBPD garantizará que el contratista conozca de manera oportuna, completa y soportada las razones que sustentan la aplicación del descuento.
5. De no contar con la aprobación del contratista para efectuar el descuento por las causas aquí descritas, la UBPD iniciará el proceso para la imposición de multa de acuerdo con la sanción a imponer.
6. La UBPD podrá reintegrar los valores descontados al contratista si éste allega los soportes y pruebas necesarias que desvirtúen el descuento realizado.
7. Con la firma del contrato, el oferente adjudicatario acepta los términos establecidos en el presente numeral.

N°	ANS	Descripción	Factor	Parámetro
1	Puntualidad en tiempos de entrega de documentos	Penaliza el tiempo en el que Tarda el Proveedor en Poner a disposición de la Entidad los documentos para iniciar el servicio.	Cuando el contratista no remita dentro de los tres días calendarios (72 horas) anteriores al inicio del servicio, los datos de los conductores y/o vehículos; operario, embarcación; o arriero, según corresponda	Si supera el tiempo máximo de entrega de los documentos, el Proveedor debe descontar así: <ul style="list-style-type: none"> • 15% del valor total del servicio prestado, si se remiten con menos de 24 horas los datos requeridos. • 10 % del valor total del servicio prestado, si se remiten con menos de 48 horas los datos requeridos. • 5% del valor total del servicio prestado, si se remiten con menos de 72 horas los datos requeridos
2	Vehículo o el personal que presta el servicio de conductor y/o acompañante de ruta contratada por la Entidad	Penaliza el uso indebido de los vehículos	Cuando se transporte durante el recorrido a personal y/o elementos no autorizados por la UBPD, salvo los casos excepcionales permitidos por la Entidad.	Si transporta elementos y/o personal no autorizado, el Proveedor debe descontar así: <ul style="list-style-type: none"> • 10% del valor total del servicio prestado.
3	El personal que presta el servicio de conductor y/o acompañante de ruta contratada por la Entidad.	Penaliza el no uso de uniforme o carnet.	Cuando se evidencia que los conductores no portan uniforme y/o carnet de la empresa según las especificaciones técnicas del contrato.	Si presta el servicio y no porta el uniforme o carnet, el Proveedor debe descontar así: <ul style="list-style-type: none"> • 10% del valor total del servicio prestado.

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

4	Vehículo que presta el servicio de conductor y/o acompañante de ruta contratada por la Entidad.	Penaliza la falta de logos y/o distintivos de los vehículos.	Cuando el contratista no garantice que los vehículos porten los logos imantados, distintivos y banderas en el desarrollo de las actividades misionales, previo reporte de quien hace uso del servicio.	Si presta el servicio y el vehículo no cuenta con logos y/o distintivos, el Proveedor debe descontar así: • 15% del valor total del servicio prestado.
5	Prestación el servicio de conductor y/o acompañante de ruta contratada por la Entidad.	Penaliza la asignación indebida de conductor y/o vehículo no autorizado por la supervisión.	Cuando el contratista asigne a un conductor y/o vehículo distinto a los autorizados por la supervisión para prestar los servicios de transporte.	Si el contratista asigne a un conductor y/o vehículo distinto a los autorizados, el Proveedor debe descontar así: • 20% del valor total del servicio prestado.


El proveedor deberá tener en cuenta que los descuentos se harán máximo cinco (5) veces en cada uno de los ANS durante la ejecución del contrato; si el proveedor excede esta cantidad, la Entidad deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

FORMA DE PAGO

La Unidad cancelará el valor del Contrato de la siguiente manera: Se realizarán pagos en mensualidades vencidas con corte al fin cada mes, tomando para tal propósito MESES DE TREINTA (30) DÍAS, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados por el contratista y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato, teniendo en cuenta los valores unitarios presentados en la oferta.

Los pagos se realizarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación ante la Subdirección Administrativa y Financiera de los siguientes documentos requeridos para el respectivo trámite:

- A. REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO:** i) Planillas de los servicios de transporte debidamente firmadas durante el periodo respectivo, ii) soporte del pago de nómina de los conductores (consignaciones bancarias, nombre del conductor al que se le realiza el pago, liquidación de sus parafiscales y pago, grupo interno de trabajo territorial a la que pertenece con anexo de los servicios prestados del mes a facturar de los conductores vinculados para la prestación de los servicios (fijos y adicionales) dicho pago se debe realizar durante los primeros CINCO (05) días hábiles de cada mes. iii) certificado de pago de aportes a seguridad social del periodo a facturar, suscrito por el representante legal y el contador o revisor fiscal, según corresponda.
- B. DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE PAGO:** i) Correcta presentación de la(s) factura(s) electrónica(s); ii) Expedición por parte del supervisor del Contrato del formato GCO-FT-023 *Certificación de cumplimiento y recibido satisfacción* de las obligaciones a cargo del Contratista; iii) Expedición por parte del supervisor del Contrato del formato GFI-FT-008

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

Certificación de autorización de pago para contratos de adquisición de bienes y servicios;
iv) Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales, suscrita por el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, o planilla de pago para personas naturales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 05 de 2003, el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1273 de 2018 que modifica parcialmente el Decreto 780 de 2016 y el Decreto 1072 de 2015; **v)** Copia de la Entrada a Almacén de los bienes recibidos a satisfacción por parte del Supervisor (si aplica).

- C. CONDICIONES PARA EL PAGO:** **i)** Estará supeditado a la disponibilidad del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC; **ii)** No obstante la forma de pago se subordina a la situación de los recursos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Nota 1: Los pagos se realizarán de conformidad con los precios indicados en la propuesta económica presentada por el CONTRATISTA.

Nota 2: Los pagos serán cancelados en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el Contratista señala, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.


Nota 3: En caso de que el proponente favorecido sea un consorcio o unión temporal, para efectos del pago, se debe informar el número de cuenta a nombre de uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, así como efectuar la facturación en formato aprobado por la DIAN a nombre del respectivo consorcio o unión temporal. (Solo cuando proceda).

Nota 4: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas, o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregida, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del Contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Nota 5: En caso de que la certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales sea expedida por un revisor fiscal se deberá presentar copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios de la Junta Central de Contadores Vigente.

OBLIGACIONES GENERALES


1. Ejecutar el objeto del contrato y desarrollar las obligaciones específicas y del servicio en las condiciones pactadas.
2. Abstenerse de dar información a los medios de comunicación y en general, no divulgar la información que le sea suministrada o que conozca en desarrollo del objeto contractual.

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


3. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca o que llegue a conocer por causa o con ocasión de la prestación del servicio. En consecuencia, no podrá suministrar información a terceras personas y se encargará de mantener la confidencialidad de la información, la cual es extensiva a las personas a su cargo, siendo responsable frente a la UBDP.
4. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse y en general se obliga a cumplir con lo establecido en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y demás normas concordantes, las que las modifiquen o sustituyan y las que sean aplicables.
5. Presentar al supervisor del contrato los comprobantes de pago de las obligaciones parafiscales y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, sí como pago de salarios del personal vinculado del mes en que se realiza la prestación del servicio de conformidad con las normas vigentes aplicables.
6. Informar oportunamente de cualquier petición o amenaza de quien, actuando por fuera de la ley, pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto, de tal forma que se afecten los intereses de la UBDP.
7. Cumplir las políticas, responsabilidades y normas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
8. Adelantar los trámites y cumplir los requisitos para la ejecución del contrato dentro de los plazos establecidos.
9. Desarrollar las acciones necesarias en cumplimiento de la Política Ambiental de la UBDP y los requisitos ambientales aplicables al alcance del presente objeto contractual, contribuyendo a la prevención y mitigación de los impactos ambientales generados en las actividades propias del contrato, en favor del cuidado del medio ambiente, la mejora continua en la gestión ambiental y la conservación de los recursos naturales.
10. Las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

1. Prestar el servicio de transporte multimodal acorde con las necesidades, programación y requerimientos de la UBDP conforme lo señalado en el Anexo No. 1 Especificaciones técnicas del servicio de transporte multimodal el cual hace parte integral del presente contrato.
2. Mantener los precios unitarios ofrecidos en la oferta final de precios y cumplir con todos los ofrecimientos realizados en la propuesta y solicitados en el estudio previo, anexo técnico y/o pliego de condiciones, durante la ejecución del contrato.
3. Disponer que el vehículo o embarcación y su conductor u operario cuenten con elementos como: (i) celular y/o otro medio de comunicación que garantice la efectiva comunicación, con el fin de evitar traumatismos durante la ejecución del contrato. (ii) equipos de prevención y seguridad en los términos del artículo 30 de la Ley 769 de 2002.
4. Remitir con tres (3) días hábiles de anticipación al inicio de los servicios por demanda, los datos de los conductores, operarios y vehículos o embarcaciones a la supervisión del contrato; en el caso de transporte de carga aérea remitir los datos del conductor y vehículo que recogerá la carga en el lugar de origen y la llevará al aeropuerto así como el conductor y vehículo que recibe en el lugar de destino; cumpliendo con las especificaciones y necesidades de la UBDP, acorde

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

5. Reemplazar el vehículo o embarcación y/o conductor u operario en caso de que el vehículo asignado o el conductor contratado no pueda prestar el servicio por cualquier causa. Las características del vehículo o embarcación y del conductor u operario deben ser las mismas o superiores a las señaladas como generales; acorde con lo establecido en el anexo de especificaciones técnicas.
6. Asumir bajo su propia responsabilidad el pago de las infracciones de tránsito o cualquier otro tipo de multas en las cuales incurran sus conductores u operarios. La UBPD no responderá, en ningún caso, por las infracciones que les sean impuestas al contratista o su personal.
7. Responder por todos los accidentes que pueda sufrir su personal, el personal de la Entidad, visitantes autorizados o participantes en el transporte. Por consiguiente, todas las indemnizaciones serán por cuenta del contratista.
8. No transportar personal diferente a la población objeto de la UBPD y personal autorizado, salvo autorización expresa de la supervisión del contrato.
9. Los conductores deberán mantener excelente presentación personal, con los uniformes y distintivos entregados por el contratista para la prestación de servicio.
10. Dotar a los vehículos o a los conductores de transporte de pasajeros y carga que presten servicio con la UBPD con un sistema de ubicación, tipo GPS o Waze, a fin de que sea consultado por el conductor para facilitar la escogencia de las rutas para el transporte solicitado.
11. La empresa deberá contar con un/a supervisor/a o coordinador que realice las actividades de interlocución y comunicación telefónica y/o radial con la UBPD y con los conductores, operarios o arrieros, durante el tiempo de ejecución del contrato, y reemplazarlo cuando sea requerido por la entidad, en todo caso el costo de este supervisor deberá ser asumido por el contratista.
12. Mantener los documentos actualizados y vigentes tanto de conductores como de vehículos fijos en el transporte especial terrestre durante la ejecución del contrato, conforme con las normas legales vigentes.
13. Garantizar que ningún vehículo, embarcación y/o conductor u operario preste sus servicios con documentos vencidos o sin estos y que cada vehículo y embarcación que contrate para la prestación del servicio tenga en funcionamiento los elementos vitales tales como: frenos, luces, llantas, puertas, dirección, limpiaparabrisas, espejos, señal auditiva, silletería, equipo de carretera completo y un botiquín de primeros auxilios con los elementos sin vencer, de conformidad con las normas de tránsito y durante la ejecución del contrato y en el caso de embarcaciones: remos, chalecos salvavidas y demás elementos descritos en el Anexo No.1 Especificaciones técnicas del servicio de transporte multimodal.
14. Mantener los vehículos y embarcaciones en perfectas condiciones de aseo (tanto internas como externas) y de funcionamiento mecánico y eléctrico; con el fin de garantizar que el servicio no se interrumpa durante el plazo de ejecución del contrato.
15. Garantizar que los conductores diligencien diariamente (cada vez que se preste un servicio de transporte) la planilla de control de recorridos con la información completa, sin tachones ni enmendaduras, relacionando todos los recorridos, hora inicial, hora final, nombre completo de quien presta el servicio, nombre completo a quien se prestó el servicio, en papel reciclado, evitando el desperdicio de papel, con bolígrafo de color negro, con las firmas y nombres de los servidores/as con letra clara y legible.
16. Suscribir y entregar al supervisor del contrato por parte de la UBPD el Formato GJU-FT-004 Compromiso de Confidencialidad de Representante legal al día siguiente de la suscripción del contrato y los acuerdos de confidencialidad individuales del recurso humano que se requiera para la prestación del servicio a la UBPD.

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

17. Entregar la dotación, chalecos, el GPS, el carné, y demás exigencias de la que trata el anexo técnico a todo el personal y vehículos que contrate o vincule (tanto fijos y por demanda) para la prestación del servicio SIN COSTO para el personal y/o propietarios de los vehículos, ni para la UBPD.
18. Garantizar que, durante la ejecución del contrato, todos los vehículos de transporte especial terrestre (fijos y por demanda) vinculados para la prestación del servicio, estén plenamente identificados con el juego de Logotipo, distintivos e imantados de la Entidad, tal como se detalla en el anexo de especificaciones técnicas. Igualmente, garantizar que durante la ejecución del servicio las embarcaciones estén identificadas con la bandera de la UBPD.
19. Garantizar, cuando proceda la restricción de vehículos por el pico y placa, la prestación del servicio de RELEVOS con vehículos y conductores/as de iguales o mejores características a las establecidas en el anexo técnico, estudios previos y demás documentos que hagan parte integral del contrato, sin costo adicional para la UBPD.
20. Asumir el costo de los peajes de las salidas fuera del perímetro urbano y así mismo, parquear a su cuenta y costo los vehículos en los sitios autorizados para ellos de acuerdo con las normas de tránsito vigentes.
21. Garantizar debida y oportunamente los derechos laborales, asumir el pago de salarios, recargos por trabajo suplementario, prestaciones e indemnizaciones laborales del personal que vincule para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato incluidos en el precio de su oferta, durante los primeros CINCO (05) días hábiles de cada mes.
22. Garantizar la existencia de un contrato escrito con cada uno de los propietarios de los vehículos vinculados para la prestación del servicio; y a su vez un contrato laboral con cada uno de los conductores de estos móviles.
23. Garantizar que los vehículos, embarcaciones, los conductores y operarios cuenten con el combustible y todos los gastos y costos que el contratista debe contemplar en la prestación del servicio tales como: peajes, combustible, mantenimientos, cambios de aceite, viáticos a los conductores y operarios, gastos de parqueadero, seguros y demás costos directos e indirectos asociados a la operación, necesarios para la prestación del servicio.
24. Garantizar que el tiempo empleado por los conductores, operarios y/o propietarios para su alimentación, desplazamiento desde su domicilio al lugar donde se requiere el servicio, aprovisionamiento de combustible, renovación de documentos, mantenimientos (tanto preventivos como correctivos) y alistamiento de vehículo; NO afecte la prestación del servicio.
25. En caso de ser necesario y debidamente justificado el cambio de alguna de las personas asignadas para la prestación del servicio, el contratista deberá informar por escrito al supervisor del contrato con mínimo tres (3) días hábiles de antelación, anexando la hoja de vida del reemplazo (con todos los soportes), y el supervisor previo análisis de los motivos y de las condiciones del perfil propuesto, podrá autorizar el cambio, el cual solamente se hará efectivo una vez se haya autorizado por parte del supervisor, precisando que el reemplazo propuesto debe tener iguales condiciones de la persona que va a ser retirada. Así mismo, debe acreditar que a la persona que se le retire del servicio, se esté al día en cuanto a liquidación, salarios y prestaciones sociales y sistema integral de seguridad social.

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

26. En caso de ser necesario y debidamente justificado el cambio de alguno de los vehículos contratados para la prestación del servicio, el contratista deberá solicitarlo por escrito al supervisor del contrato, indicando las razones que lo justifiquen (por lo menos con tres (3) días hábiles de antelación) anexando la hoja de vida del vehículo de reemplazo (con todos los soportes), y el supervisor previo análisis de los motivos y de las condiciones del vehículo propuesto, podrá autorizar el cambio, el cual solamente se hará efectivo una vez se haya autorizado por parte del supervisor, precisando que el vehículo propuesto debe ser de iguales o mejores condiciones de las establecidas en el anexo técnico, estudio previo, pliego de condiciones y/o la propuesta.
27. Garantizar que los conductores asistan a las capacitaciones que realiza la entidad, relacionadas con el trato digno a la población que atiende, la reserva y confidencialidad de la información que conozca en virtud del servicio que presta y otros aspectos relevantes a las acciones humanitarias y extrajudiciales que desarrolla la UBPD.
28. En el caso de llegarse a presentar situaciones o novedades diferentes a las señaladas en los documentos que hacen parte del presente contrato el contratista deberá atenderlas, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles después de la comunicación de estas.
29. Durante la ejecución del contrato los conductores deberán portar el Formato Único de Extracto del Contrato – FUEC, de acuerdo con el artículo 8º del Decreto No. 431 del 14 de marzo de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, en relación con la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, y se dictan otras disposiciones”. En el caso de embarcaciones deberán contar con el Registro Nacional Fluvial -RNF y demás documentación exigida por la autoridad fluvial de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Transporte. Igualmente, en el transporte de carga aportar el manifiesto de carga y portar la tarjeta de registro del vehículo de acuerdo con el Decreto 173 de 2001.
30. En caso de pérdida, robo o deterioro de algún logotipo imantado o bandera, el contratista deberá hacer la reposición de estos elementos en un máximo de 5 días hábiles.
31. Cumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial establecido por la entidad competente.
32. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.6.5.1 del Decreto 1079 de 2015 y garantizar que todos los vehículos cuenten con póliza todo riesgo vigente al momento de prestar un servicio a la UBPD.
33. Garantizar que todos los servicios deben ser prestados en vehículos y embarcaciones propios, afiliados o convenio con la empresa proponente en el territorio de origen en donde la UBPD desarrolla sus acciones humanitarias, y los servicios subcontratados cumplirán con iguales características para la prestación del servicio.
34. Garantizar la entrega de los envíos vía aérea que solicite el supervisor del contrato.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el certificado de cumplimiento a satisfacción.
2. Entregar los datos generales de la actividad económica de la UBPD.
3. Rechazar o devolver los bienes y/o servicios a adquirir cuando no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas, con el fin que sean reemplazados por parte del

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

contratista sin costo alguno para la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado.

- Hacer el pago/desembolso del contrato de acuerdo con los términos establecidos, y previo el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista.
- Prestar la debida colaboración al Contratista, suministrándole información sobre los aspectos que requiera para el desarrollo de las actividades de modo que se le facilite el cumplimiento del objeto del Contrato.
- Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.
- Atender los requerimientos efectuados oportunamente, de modo que no se afecte la ejecución normal del Contrato.

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
Jose Manuel Riaño Aguilar	Coordinador Operativo	3164728719
Ruby Landinez	Soporte HSEQ	3008848819

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

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

Revisó	Aprobó
Responsable de SG SST	Gerente