


| | | |
|---|---------------------------------------|-------------------|
|  | 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 S.A.S** y la **CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO (HOTEL ALCARAVAN)**, 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: CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO (HOTEL ALCARAVAN)

EL CONTRATISTA: TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS

No. DEL CONTRATO: CC-2025-005785

FECHA DE INICIO: El presente ANS, inicia a partir del 11 de enero de 2025

DURACIÓN DEL ACUERDO: El presente acuerdo estará vigente hasta el 10 de enero 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: \$133.978.500

DESCRIPCION DEL SERVICIO


Servicio de transporte de huéspedes y visitantes para recorridos turísticos del Hotel Alcaraván en vehículos de alta y baja capacidad, en las rutas especificadas relacionadas el Anexo No 1.

a. Vehículos

- Este servicio de transporte se deberá prestar a huéspedes, afiliados y visitantes del Hotel Alcaraván de Colsubsidio, ubicado en el kilómetro 31 vía Puerto Lopez.
- Todos los recorridos son a demanda.
- Los vehículos deben contar con sistema de seguimiento vehicular GPS, deseable que el Hotel Alcaraván de Colsubsidio, tenga acceso a esta plataforma.
- El proveedor debe establecer un sistema de comunicación permanente por Avantel, radio o celular, con el conductor y el coordinador, para facilitar la operación.
- Los vehículos deberán estar en óptimas condiciones de mantenimiento para la correcta prestación del servicio.
- Los vehículos deben estar perfectamente aseados para la prestación del servicio.
- Los servicios se deben prestar con vehículos de modelo **no mayor a 8 años**, condición que se debe cumplir en cada año de prestación del servicio.
- Los vehículos deben contar siempre con la documentación obligatoria requerida por las autoridades de tránsito: SOAT, Pólizas de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual, RTM – Revisión Técnico Mecánica, FUEC – Formato Único de Extracto de Contrato.
- Los vehículos que prestan el servicio deberán contar con aire acondicionado.

b. Personal

- Los conductores deben contar con adecuada presentación personal (uniformados y carnetizados).
- Los conductores no pueden tener a su cargo comparendos que superen 1 SMMLV y deberán tener un acuerdo de pago con las entidades de tránsito a nivel nacional. En caso que llegase a exceder este monto sin acuerdo de pago, no podrá prestar los servicios con la caja.
- El proponente deberá enviar copia del cumplimiento del informe mensual enviado a la Plataforma VIGIA para conocer el estado de comparendos de sus conductores.
- Coordinador de Operaciones con disponibilidad 24 horas encargado de:
 - o Garantizar el buen desarrollo de la operación.
 - o Rendir cuentas sobre la operación.
 - o Diseñar e implementar los planes de contingencia que se presenten durante la operación.
 - o Atención y resolución a novedades de la operación. o Entregar las planillas de viaje (FUEC

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

– Formato Único de Extracto del Contrato) a los conductores.
o Entregar los reportes del estado de los servicios.

- El proponente debe contar con una estructura operativa y administrativa que le permita dar atención a los requerimientos de Colsubsidio como cliente de manera permanentemente (horario hábil- no hábil, incluye domingos y festivos).
- Los conductores deberán contar con planes de inducción y capacitación permanente en Plan Estratégico de Seguridad Vial, atención al cliente, entre otros. Para esto, el proponente deberá adjuntar a esta propuesta el plan de capacitación del personal y además hacerlo llegar en el momento en que Colsubsidio lo solicite.

Importante: La dotación prestacional, salarios y pagos de prestaciones sociales requeridos por el personal mencionado anteriormente, serán responsabilidad exclusiva del proveedor.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Las solicitudes de servicio se harán en lo posible con 8 horas hábiles previas a la necesidad.
- El proveedor tiene la obligación de enviar los datos antes de las 10:00 a.m. del día hábil anterior antes del servicio, indicando: (nombre del conductor, placa del vehículo y número de celular del conductor).
- Una vez el coordinador del servicio haya asignado el servicio, el conductor tendrá que ponerse en contacto con el usuario, para coordinar los aspectos específicos del servicio.
- Los vehículos deben estar presentes en el punto, como mínimo 10 minutos antes de la hora programada, solicitada por el Hotel Alcaraván de Colsubsidio.
- Al momento en que el vehículo llegue al punto deberá reportar su presencia al usuario del servicio para que este salga.
- En caso de presentarse algún inconveniente durante el trayecto, el proveedor debe contar con un plan de contingencia, con un tiempo de respuesta no mayor a 1 hora para el cambio del vehículo.
- Colsubsidio reconocerá únicamente al proveedor, aquellos servicios que hayan sido solicitados por el representante del Hotel Alcaraván.
- Cualquier situación no contemplada en la prestación del servicio, debe ser coordinada con el Hotel Alcaraván de Colsubsidio.
- Por ningún motivo se acepta sobrecupo en los vehículos.
- El proveedor debe contar con un plan de Mantenimiento Preventivo de cada vehículo, el cual COLSUBSIDIO podrá verificar en cualquier momento.
- El proveedor debe tener implementado el Plan Estratégico de Seguridad Vial y hacer llegar a Colsubsidio la prueba de radicación ante el Ministerio.
- No utilizar el logo, marca o insignia de COLSUBSIDIO para efectos de publicidad.
- Y demás exigidas en la normatividad actual vigente y el contrato suscrito con Colsubsidio.

DIAS Y HORARIOS HABITUALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Los servicios se podrán prestar los 7 días de la semana en cualquier horario del día AM o

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

CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS VEHÍCULOS

- Automóvil, para transportar de 1 a 3 pasajeros
- Miniván, para transportar de 4 a 7 pasajeros
- Van, para transportar de 8 a 12 pasajeros
- Microbús, para transportar de 13 a 19 pasajeros
- Busetá, para transportar de 20 a 27 pasajeros
- Busetón, para transportar de 28 a 35 pasajeros
- Bus, para transportar de 36 a 40 pasajeros

AREA DE COBERTURA

Lugar de prestación de los servicios: Se requiere que el proveedor preste el servicio para los siguientes recorridos con inicio y fin en el Hotel Alcaraván:

Tour 1: Hotel Alcaraván-Villavicencio-aeropuerto Vanguardia y aeropuerto Vanguardia Villavicencio-Hotel Alcaraván

Tour 2: Villavicencio-Hotel Alcaraván y Hotel Alcaraván-Villavicencio

Tour 3: Hotel Alcaraván-Villavicencio-Restrepo y Hotel Alcaraván-Villavicencio-Restrepo

Tour 4: Alcaraván-Villavicencio-Acacias y Hotel Alcaraván-Villavicencio-Acacias

Tour 5: Hotel Alcaraván-Puerto Gaitan y Puerto Gaitan-Hotel Alcaraván


ENTREGABLES

El proveedor deberá emitir la pre-factura de los servicios prestados al cierre de cada semana junto con el documento de cumplimiento de cada servicio totalmente diligenciado para que el Hotel Alcaraván, valide y emita la orden de compra correspondiente.

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO/ DESCUENTOS

EL TRANSPORTADOR se compromete a prestar una atención ágil y oportuna en la solución de los incidentes y requerimientos reportados por COLSUBSIDIO, y por lo tanto se obliga a cumplir los acuerdos de los niveles de servicio (ANS), así como de las fallas en la prestación del servicio establecidas en el Anexo No. 4.

La no exigencia del pago de la multa al momento mismo de presentarse el hecho que la genera, imputable a EL TRANSPORTADOR, no puede ser entendida como una renuncia al cobro de la misma, por tanto, en cualquier momento de la ejecución de este contrato, COLSUBSIDIO podrá hacer exigible el pago de la misma. EL TRANSPORTADOR autoriza de manera expresa e irrevocable a COLSUBSIDIO a descontar y por ende compensar el valor correspondiente a las multas causadas con las sumas de dinero que deba pagarle a EL TRANSPORTADOR como resultado de la ejecución de este contrato. El cobro de la multa procede sin necesidad de requerimiento alguno y desde ya EL TRANSPORTADOR renuncia a cualquier tipo de requerimiento que se consagre en su beneficio. El

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


cobro de las multas no es obstáculo para que COLSUBSIDIO dé por terminado o exija el cumplimiento del contrato e inicie las acciones que considere pertinentes, incluido el cobro de la cláusula penal. Para la efectividad de la presente, este contrato presta mérito ejecutivo.

FORMA DE PAGO


COLSUBSIDIO pagará a EL TRANSPORTADOR únicamente los servicios efectivamente prestados conforme a las tarifas estipuladas en los Anexos No. 1 y No 3, para el efecto EL TRANSPORTADOR remitirá a COLSUBSIDIO un informe de los servicios ejecutados para la aprobación del supervisor del contrato y posterior emisión por parte de COLSUBSIDIO de la Orden de Compra correspondiente. Una vez recibida la Orden de Compra, EL TRANSPORTADOR remitirá su factura, dentro de los cinco (5) días siguientes al único correo autorizado por COLSUBSIDIO para la recepción de facturación electrónica el cual es: recepcion.facturaelectronica@colsubsidio.com. Para todos los pagos se requiere la Orden de Compra con las respectivas aprobaciones digitales, la respectiva factura, así como la certificación expedida por el Revisor Fiscal o por el Representante Legal según corresponda, en relación con el pago de los aportes de sus empleados de las obligaciones con los Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y aportes a Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, cuando a ello haya lugar. La factura será pagada mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria que EL TRANSPORTADOR establezca dentro del plazo definido en el numeral 7 del encabezado del presente documento. Si la factura no va acompañada de todos los anexos aquí establecidos se entiende por no aceptada.

OBLIGACIONES GENERALES


1) Prestar el servicio con plena autonomía técnica y administrativa, cumpliendo con las normas vigentes y aplicables para el presente contrato, y las normas que las modifiquen, sustituyan o complementen. 2) Prestar los servicios objeto de este contrato, con la mayor calidad, efectividad y oportunidad requerida, empleando toda su experiencia y conocimiento, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1, el cual forma parte integral de este contrato, sin perjuicio de la autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva que EL TRANSPORTADOR posee en desarrollo de este. 3) Efectuar los servicios en las condiciones establecidas en los Anexos No. 1 y 2, que fueron fijados cumpliendo normas de circulación de la Autoridad correspondiente. 4) EL TRANSPORTADOR se compromete a mantener continua comunicación con COLSUBSIDIO para el desarrollo del presente contrato, por lo cual manifiesta que cuenta con una estructura operativa y administrativa que le permite ello, entre los cuales se encuentran controladores de tráfico que soportarán la operación permanentemente. 5) Prestar el servicio contratado en vehículos debidamente habilitados por el Ministerio de Transporte, con todos los documentos y permisos legales vigentes, los cuales debe portar en el vehículo, tales como: Licencia de tránsito, seguro obligatorio, Licencia de conducción, FUEC, copias del contrato de transporte, pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual que amparen la prestación del servicio, certificado de análisis de emisión de gases, copia de la revisión técnico-mecánica vigente, y las demás que apliquen para esta clase de contratos. En ningún caso se podrán destinar para el servicio, vehículos y/o conductores que no cuenten con los documentos antes mencionados. 6) Contar con la capacidad transportadora suficiente para la prestación del servicio con una flota de vehículos que no supere la antigüedad definida en el anexo 1. En vehículos de Alta y Baja capacidad. Asegurar

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


además una previsión mínima para cubrir posibles reemplazos por contingencias antes y durante la prestación del servicio. 7) Por ningún motivo aceptar sobrecupo en el servicio que preste, entendiéndose al respecto que los vehículos transportarán en forma exclusiva el número de personas correspondientes a su capacidad permitida. 8) Equipar los vehículos para la prestación del servicio con todos los elementos reglamentarios en el vehículo: llanta de repuesto, gato, extintor vigente, botiquín de acuerdo con las exigencias reglamentarias, kit de atención de emergencias, y las demás que se requieran para esta clase de contratos. 9) Cumplir con las rutinas de mantenimiento y/o controles de los vehículos utilizados para el desarrollo del presente contrato y garantizar el buen funcionamiento de los mismos, por medio de un plan de mantenimiento preventivo. Cada vehículo dispondrá de la correspondiente hoja de vida con las actividades tanto preventivas como correctivas, soportes y demás documentos para fácil consulta por parte de COLSUBSIDIO. 10) Mantener en perfectas condiciones de presentación, higiene, aseo y operación técnico-mecánica los vehículos asignados para la prestación del servicio, garantizando el buen funcionamiento de elementos vitales como frenos, luces, dirección, señalización, vidrio de emergencia removible, martillo para la ruptura de los vidrios, claraboyas superiores en buen estado y habilitadas para su apertura en caso de emergencia, limpiaparabrisas, espejos, señal auditiva, silletería, y las demás que se requieran para ésta clase de contratos. 11) Disponer de las herramientas tecnológicas y procedimientos necesarios para la coordinación, programación, control, correcta prestación del servicio de transporte y manejo de información en línea. 12) Disponer de la infraestructura necesaria para presentar oportunamente informes, requerimientos, gestión de sugerencias y reclamos, reportes de novedades antes, durante o después del servicio, relación detallada de los servicios durante cada período de facturación, gestión y mejoramiento continuo de la calidad, promoviendo las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar. 13) Contar con medios de comunicación directa con cada vehículo, con el fin de coordinar el servicio objeto del contrato y con cobertura a todos los destinos. Todos los vehículos sin excepción contarán con este sistema durante la prestación del servicio para rápida localización. 14) Contar con conductores acreditados para el desempeño de su función (experiencia y libres de comparendos), responsables, debidamente uniformados e identificados con carné de la empresa, con excelente presentación personal, y con la dotación correspondiente que desempeñen idóneamente su labor. 15) Asegurar la calidad del servicio por medio de un sistema de gestión que contemple la selección de personal (conductores, coordinadores, operadores, monitoras, o las demás que apliquen para esta clase de servicios), planes de mantenimiento y/o controles en los vehículos, infraestructura (vehículos, talleres) y control del proceso (indicadores de gestión, quejas y reclamos). 16) El número de vehículos requeridos será el señalado en los anexos, más los móviles para eventuales relevos, sin que esto signifique que son los únicos vehículos que pueda utilizar para efectuarlos, previa remisión de la información del vehículo de relevo. 17) Un servicio podrá ser atendido por más de un (1) vehículo, pero debe tenerse en cuenta que COLSUBSIDIO efectuará el pago por servicio independiente del número de vehículos que EL TRANSPORTADOR utilice. 18) Aumentar o disminuir el número de rutas o el número de vehículos de acuerdo con las necesidades del servicio informadas por COLSUBSIDIO. 19) Mantener los mismos conductores y vehículos, con el fin de garantizar la mejor calidad en la prestación del servicio. No obstante, COLSUBSIDIO podrá solicitar el reemplazo de los vehículos y/o conductores según su conveniencia y EL TRANSPORTADOR atenderá dicha solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles al requerimiento. Esta facultad se ejerce por ministerio del presente contrato y, en consecuencia, ni aun accidentalmente para ningún efecto legal, podrá equipararse a la autoridad patronal, por cuanto no encierra la facultad de impartir

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

órdenes, dar instrucciones en cuanto al modo, al tiempo o cantidad de trabajo frente a EL TRANSPORTADOR ni frente a los empleados de los que éste se valga para la ejecución del presente contrato. 20) Instruir y hacer cumplir a los conductores que emplee en el desarrollo del objeto de este contrato, lo siguiente, sin limitarse: a) Sobre la calidad, oportunidad, buen trato, cordialidad, disposición para con los usuarios y políticas en la prestación del servicio, así como el alcance de este contrato. b) Conducir el vehículo con extrema prudencia. c) Prestar el servicio en óptimas condiciones tanto físicas como psicológicas, no presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas o psicotrópicas que le impidan tener la disposición plena para desarrollar la actividad encomendada. d) Cumplir estrictamente con los horarios establecidos por COLSUBSIDIO para la prestación de los servicios contratados. 21) Tener implementado un plan de prevención de riesgos y accidentes, así como un protocolo para varadas, accidentes o incidentes durante los diferentes traslados. Para solucionar todo inconveniente tendrá un tiempo máximo de cuarenta y cinco (45) minutos, lo cual se reportará a COLSUBSIDIO. EL TRANSPORTADOR deberá enviar al Representante designado por COLSUBSIDIO los soportes que permitan verificar la causa del relevo, en un período no mayor a veinticuatro (24) horas. Para el caso de relevos EL TRANSPORTADOR deberá destinar vehículos de características iguales o superiores a los ofrecidos en este contrato, que cumplan con cada una de las exigencias plasmadas a lo largo del mismo. 22) Ante la ocurrencia de un accidente de tránsito, EL TRANSPORTADOR designará de manera inmediata a una persona con conocimiento en el tema de seguros, que se encargue de realizar todos los trámites y allegar la documentación que pudiera requerirse por parte de las víctimas para la inmediata atención de la novedad. Si se llegase a presentar víctimas fatales, EL TRANSPORTADOR se obliga a asumir de manera inmediata los gastos funerarios, de los cuales hará las reclamaciones correspondientes a las compañías aseguradoras. 23) Los gastos por combustibles, mantenimiento de vehículos, peajes, parqueaderos, llantas, gasolina, lubricantes, repuestos, reparaciones en general y otros a que hubiere lugar, serán por cuenta de EL TRANSPORTADOR. 24) Aceptar, asumir, cumplir y cancelar las penalidades y sanciones por incumplimientos a los acuerdos de niveles de servicio (ANS), así como por las fallas en la prestación del servicio establecidas en el Anexo No. 4. Los porcentajes se aplicarán a la facturación del mes en el cual se decretó la penalidad o sanción. 25) Mantener informado al Representante designado por COLSUBSIDIO o la persona que éste delegue sobre cualquier asunto que interese a su gestión, así como informarle cualquier novedad que en desarrollo del contrato se presente y requiera de una pronta intervención de él. 26) Cumplir y adoptar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, régimen de seguridad social y demás normas reglamentarias. 27) Mantener y garantizar según la naturaleza de cada relación contractual que celebre con las personas que emplee para el desarrollo de este contrato, la afiliación de dichas personas al Sistema de Seguridad Social Integral, vale decir, tanto al Sistema General de Pensiones como al Sistema de Seguridad Social en Salud y al Sistema de Riesgos Laborales, de acuerdo con los requisitos exigidos por la Ley 100 de 1.993, sus Decretos Reglamentarios y la Ley 1562 de 2012. Igualmente está obligado a cancelar oportunamente los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y parafiscales (CCF, SENA, e I.C.B.F.). Estos hechos se comprobarán con las constancias respectivas. EL TRANSPORTADOR deberá acreditar mensualmente a COLSUBSIDIO, mediante certificación suscrita por el Revisor Fiscal, o quien corresponda, que respecto de ellos se cumplen y están al día las obligaciones laborales en materia de salarios, prestaciones sociales, aportes parafiscales y prestaciones de Seguridad Social en Salud y pensiones y asegurados en riesgos laborales (riesgo IV). En caso de no dar cumplimiento a lo establecido en este numeral, EL TRANSPORTADOR declara que acepta y asume directamente las consecuencias que

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

se puedan generar por la reclamación judicial o extrajudicial del personal del que dispone para la ejecución de este contrato, por lo cual COLSUBSIDIO quedará indemne. Para el efecto, EL TRANSPORTADOR mensualmente deberá anexar a la factura de cobro una certificación donde conste el pago de todas las prestaciones sociales del personal utilizado en esta labor. 28) Asumir ante las autoridades toda la responsabilidad que emane del incumplimiento de cualquier obligación legal. 29) Pagar oportunamente los salarios, las prestaciones sociales, descansos remunerados e indemnizaciones del personal que contrate laboralmente para la ejecución del contrato, o los honorarios, según el caso. 30) Los vehículos deberán contar con GPS para que COLSUBSIDIO y/o el usuario pueda realizar el seguimiento respectivo. 31) Atender las observaciones que COLSUBSIDIO le presente respecto de la calidad del servicio, y tomar las acciones correctivas a que haya lugar para mejorarlo. 32) Asumir los riesgos propios del transporte, respondiendo e indemnizando en cada caso los siniestros a cada uno de los perjudicados a través de sus aseguradores, manteniendo indemne sobre cualquier reclamación e indemnización a COLSUBSIDIO. 33) Relacionar y actualizar constantemente el parque automotor, así como el personal de conductores, coordinadores y monitoras (si aplica), verificando que éstos cumplan con los requerimientos legales para el desarrollo de la actividad objeto del contrato, el cual deberá incluir nombre, identificación, domicilio, teléfono y grado de educación. 34) Suministrar por su cuenta todos los insumos, uniformes y equipos complementarios necesarios para la prestación del servicio, incluyendo un sistema de comunicaciones bidireccional (Celular, Avantel o Radio), entre EL TRANSPORTADOR, COLSUBSIDIO y todos los vehículos. 35) Tener impreso en lugar visible la leyenda “CÓMO CONDUZCO MARQUE GRATIS #767 OPCION 3” o el número que indique la autoridad competente para atender las solicitudes relacionadas con el Transporte en general. 36) Llevar encendidas las luces delanteras durante la prestación del servicio durante los recorridos por carretera. 37) Disponer de copia del contrato suscrito entre EL TRANSPORTADOR y el propietario del vehículo, cuando se trate de vehículos vinculados. 38) Constituir las pólizas de garantía exigidas en este documento y mantenerlas vigentes durante el término establecido en el contrato y sus prórrogas. 39) Mantener vigente y renovar oportunamente la Licencia de Funcionamiento y clasificación de la empresa, así como la habilitación otorgada por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor especial y las demás requeridas en esta clase de contratos. 40) No utilizar el nombre, logotipo, marca o insignia de COLSUBSIDIO ni el del usuario para efectos de publicidad. 41) Permitir que COLSUBSIDIO realice las auditorías que considere necesarias en cualquier momento, en las oficinas y aplicativos electrónicos que EL TRANSPORTADOR implemente para la ejecución del presente contrato. 42) Mantener vigentes durante la ejecución del presente contrato, todas las garantías exigidas, incluyendo el periodo de tiempo adicional establecido en cada una de ellas, así mismo deberá enviar los soportes de renovación de las pólizas RCE y RCC. 43) EL TRANSPORTADOR se compromete con COLSUBSIDIO a contar con un gestor para la disposición final (tercero aliado estratégico) de residuos autorizado para realizar la disposición de los residuos producto del objeto del presente contrato. Ej. Llantas, aceites y baterías 44) EL TRANSPORTADOR se compromete a entregar las Actas de disposición final de los residuos cada vez que COLSUBSIDIO los requiera. 45) EL TRANSPORTADOR se compromete a equipar todos los vehículos con los elementos necesarios y reglamentarios de acuerdo con el cogido nacional de tránsito y sus normas modificatorias, derogatorias, aclaratorias y/o complementarias. Así mismo los vehículos deben estar en perfectas condiciones técnicas, mecánicas, de presentación, higiene y aseo. 46). Cumplir con la Circular 557 de 2024 emitida por el ministerio de Transporte. 47) Las demás que se deriven de los documentos que forman parte integral del presente contrato, así como de la esencia y naturaleza

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

OBLIGACIONES DE COLSUBSIDIO

En desarrollo de este contrato COLSUBSIDIO se obliga a: 1) Suministrar a EL TRANSPORTADOR la información oportuna requerida para su labor. 2) Pagar el valor de los servicios pactados en la forma y condiciones previstas en este contrato. 3) Realizar las observaciones que considere pertinentes a efectos de una mejor ejecución del objeto del presente contrato. 4) Ejercer la supervisión del contrato a través del Representante designado para que mantenga permanente comunicación con EL TRANSPORTADOR durante la ejecución de este contrato. 5) Las demás obligaciones que se encuentren incluidas en los anexos del presente 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 |