

ANS SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE

PLANES DE CONTINGENCIA -ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - ANS		
DESCRIPCION	Tiempo de respuesta	Unidad de Tiempo
Cambio/reemplazo de vehículo por cualquier causal urbano	30	Minutos
Cambio/reemplazo de vehículo por cualquier causal operación nacional	2	Horas
Cambio/reemplazo de conductor por enfermedad o calamidad domestica	1	Horas

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DESCRIPCION	Tiempo de anterioridad	Unidad de Tiempo
Solicitud de servicio urbano	2	horas
Solicitud de servicio nacional	12	horas
Solicitud URGENTE Servicio urbano	30	Minutos
Solicitud URGENTE Servicio Nacional	2	Hora
Cancelación de servicios Urgentes	30	Minutos
Cancelación de servicio urbano	40	Minutos
Cancelación de servicio nacional	2	horas
Modificación de servicio urbano	40	minutos
Modificación de servicio nacional	2	horas
Confirmación de datos conductor y vehículo servicio/Urbano	1	hora
Confirmación de datos Conductor y vehículo servicio/Nacional	8	horas
Tiempo de espera sin cobro	15	minutos

Herramientas de Servicio
Celular al conductor con plan voz y datos
Sistema de rastreo satelital de cada vehículo que indique en tiempo real la ubicación del vehículo. Actualización de los datos mínimo cada 60 segundos.
GPS En toda la flota, con un usuario administrador para CENIT

Los tiempos de respuesta para las solicitudes: Corresponden a los tiempos normales que tiene Cenit para la solicitud de servicios ocasionales.

Los tiempos de confirmación: Corresponden al tiempo mínimo en el cual el contratista debe confirmar un servicio ocasional, sin embargo en condiciones normales de operación los servicios se deben confirmar el día anterior al servicio en horarios laborales, si el día anterior es festivo o no laboral la confirmación se debe hacer antes de las 18:00 horas

Nota: Los tiempos de solicitud pueden variar de acuerdo con las necesidades operativas de Cenit