ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS

El presente aparte define y estipula los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), exigibles al Contratista, por el incumplimiento en el servicio contratado y hace parte integral del contrato.

De acuerdo con la liquidación de los ANS propuesto en este documento ÚNICAMENTE se tendrá en cuenta los envíos que presenten incumplimiento en los tiempos de recolección, tiempos de entrega, digitalización de soportes de entrega e indisponibilidad de la plataforma o inconsistencia en la información dispuesta en la herramienta del contratista; los envíos que cumplan las condiciones del servicio en los términos y tiempos establecidos en la Ficha Técnica No. 1, no podrán ser tenidos en cuenta para efectos de liquidación, ni toma de porcentaje en los ANS.

Condiciones generales:

Para efectos de la determinación de la Responsabilidad del Contratista la cual es susceptible de aplicación de descuento de ANS, se establecerán las siguientes reglas.

1. La Fiscalía General de la Nación requerirá al Contratista, mediante mesas de trabajo o a través de cualquier medio idóneo, los soportes que permitan evidenciar las causas del presunto incumplimiento del servicio contratado, en donde se verificará por parte de la Supervisión del Contrato las causas atribuibles al contratista de la situación que generó el presunto incumplimiento del contrato y que puedan ser sujeto de descuento por concepto de ANS.

2. Por parte de la Supervisión del Contrato y el Contratista, de manera conjunta se levantará acta firmada donde se evidencie la cuantificación del monto a descontar con base en el ANS respectivo, descuento que será aplicable a la facturación del mes y el cual deberá relacionarse en las observaciones de la factura presentada. Así mismo, se consignarán y se revisarán de manera puntual los casos reportados por la Supervisión del contrato, los cuales no han sido atendidos oportunamente por el contratista y que dan cuenta del incumplimiento.

3. La prestación del servicio contratado se rige por los tiempos y cobertura establecidos en los documentos técnicos que hacen parte del presente proceso.

4. La aplicación de un ANS no excluye otros ANS cuando correspondan a eventos distintos; sin embargo, un mismo hecho generador no podrá ser objeto de doble contabilización o doble penalización.

Condiciones específicas:

Se evaluarán los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS para los servicios de Mensajería Expresa Nacional y Logística de Movilización Institucional, de los siguientes eventos:

1. ANS PARA LAS RECOLECCIONES FUERA DE TIEMPO:

Se evaluarán las recolecciones tardías o por fuera de los tiempos de recolección establecidos. El Contratista atenderá las solicitudes de recolección a petición de FGN mediante el formato que se establezca para tal fin donde se solicitan todos los datos que faciliten el proceso de recolección en sitio.

La frecuencia de recolección estará sujeta a la matriz de recolecciones establecidas para el proceso y en aquellos eventos en que la solicitud sea a demanda se aplicará el ANS a partir del día siguiente a la solicitud y hasta la fecha de recolección efectiva.

Los porcentajes de penalización se relacionan en la siguiente tabla:

TRAYECTO	MARGEN DE ERROR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN
Urbano / Local	2%	4%	= (precio unitario de cada envío x 4%)
Nacionales (Regional - Nacional – Trayecto Especial)	2%	4%	= (precio unitario de cada envío x 4%)

Nota: Con el fin de realizar la verificación de los acuerdos de niveles de servicio, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El margen de error establecido para la aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicios, es el regulado por la CRC – Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo al porcentaje de porcentaje de confiabilidad del servicio.

2. El ANS será calculado sobre cada envío no recolectado o recolectado tardíamente durante el mes respectivo. En caso de la no recolección dentro del mes respectivo en el cual se produzca la no satisfacción del servicio, el ANS se aplicará en el mes inmediatamente siguiente a aquel en el cual el envío no fue recolectado o recolectado tardíamente.

3. Para la determinación de los tiempos de las recolecciones y la aplicación del descuento por incumplimiento de los niveles de servicio establecidos se tomará como fecha de inicio, el día hábil siguiente a la fecha de solicitud de la recolección cuando se trate de recolecciones a domicilio o fecha indicada del circuito programado de acuerdo a la matriz de recolecciones establecida al inicio del contrato y la recolección efectiva realizada.

El tope de descuento del ANS será máximo de un 70% de descuento de la tarifa unitaria según aplique para cada tipo de servicio solicitado.

2. ANS POR ENTREGAS FUERA DEL TIEMPO

Se evaluarán las entregas tardías o por fuera de los tiempos de entrega establecidos en la matriz de recolección y fichas técnicas establecidas que harán parte integral del contrato, así:

Los porcentajes de penalización se relacionan en la siguiente tabla:

COBERTURA	MARGEN DE ERROR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN
Urbano / Local	2%	4%	= (precio unitario de cada envío x 4%) **x** (número de días hábiles de retraso.)
Nacionales (Regional - Nacional – Trayecto Especial)	3%	4%	= (precio unitario de cada envío x 4%) **x** (número de días hábiles de retraso.)

Notas:

1. El margen de error establecido para la aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicios, es el regulado por la CRC – Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo con el porcentaje de confiabilidad del servicio

2. Si bien se toman como base el total de los envíos impuestos durante el mes, el ANS es calculado sobre las entregas tardías o por fuera de los tiempos de entrega pactados.

3. El tope de descuento del ANS será máximo de un 70% de descuento de la tarifa unitaria según aplique para cada tipo de servicio solicitado.

4. Se tomará como fecha de corte el plazo comprendido entre el primer y el último día hábil de cada período mensual.

5. En caso de que existan envíos en curso, es decir aquellos que se encuentren en términos para realizar la entrega, éstos no se serán tenidos en cuenta al momento de llevar a cabo la verificación para el mes correspondiente a analizar, pero las demoras en los mismos se sumarán a la medición del mes siguiente.

6. Para efectos del cálculo del tiempo de entrega, se tomará como fecha inicial la registrada en la prueba de admisión y como fecha máxima la programada para la entrega del envío. Una vez vencido dicho plazo sin que se haya efectuado la entrega, los días hábiles de retraso se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a su vencimiento.

3. ANS POR TIEMPOS DE ENTREGA DE DEVOLUCIÓN Y DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES.

DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES:

Entendidas como aquellas que corresponden a alguna falla del servicio en el proceso de entrega o devolución que realiza el CONTRATISTA.

Se aplicará un descuento del setenta por ciento (70%) sobre la tarifa unitaria promedio del servicio, para aquellos envíos que sean devueltos y se demuestre que su devolución es improcedente.

Se establece un margen de error del 1% de las devoluciones como improcedentes.

Nota:

1. Los envíos devueltos como improcedentes deberán ser tramitados nuevamente sin costo para la Fiscalía General de la Nación.

2. No aplica para entregas por conocimiento, donde la dirección es incorrecta, no cuenta con la estructura correcta o no tiene plena identificación del lugar de entrega.

TIEMPOS DE ENTREGA DE LA DEVOLUCIÓN.

Se entenderá por devolución el retorno al remitente de aquellos envíos respecto de los cuales se hayan agotado los intentos de entrega previstos contractualmente sin resultado exitoso y respecto de los cuales el servidor haya impartido la instrucción correspondiente o haya vencido el término otorgado para definir el tratamiento del envío:

Los porcentajes de penalización se relacionan en la siguiente tabla:

COBERTURA	MARGEN DE ERROR	TÉRMINOS DE DEVOLUCIÓN A PENALIZAR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN
Urbano / Local	2%	SUPEREN 6 DÍAS HÁBILES	3%	= (precio unitario de cada envío x 3%) **x** (número de días hábiles de retraso.)
Nacionales (Regional - Nacional – Trayecto Especial)	3%	SUPEREN 10 DÍAS HÁBILES	3%	= (precio unitario de cada envío x 3%) **x** (número de días hábiles de retraso.)

Nota:

1. El tope máximo de descuento por incumplimiento del ANS de devolución será del treinta por ciento (30%) de la tarifa unitaria del envío objeto de devolución.

2. Una vez agotados los intentos de entrega sin resultado exitoso, el servidor dispondrá del mismo plazo previsto para la entrega del respectivo envío para informar el tratamiento que deberá darse al objeto. Para tal efecto, al momento de notificar la imposibilidad de entrega, el contratista deberá informar expresamente el término de entrega aplicable al envío correspondiente. Este plazo se contabilizará a partir de la fecha en que el enlace del contratista comunique al servidor la imposibilidad de efectuar la entrega.

3. Los intentos de entrega, la causal de devolución y las actuaciones asociadas deberán encontrarse debidamente registradas y soportadas en los sistemas de trazabilidad y seguimiento del operador, permitiendo su verificación por parte de la Entidad.

4. Para efectos del cálculo del ANS de devolución, el término de devolución comenzará a contabilizarse a partir del día hábil siguiente a la instrucción impartida por el servidor respecto del tratamiento del envío o, en ausencia de esta, a partir del vencimiento del plazo otorgado para informar dicho tratamiento.

5. Los días hábiles de retraso objeto de penalización se contabilizarán a partir del día hábil siguiente al vencimiento del término máximo de devolución establecido para cada cobertura.

4. ANS POR INDISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CONSULTA Y RASTREO

Se evaluarán los eventos en los cuales la herramienta tecnológica dispuesta por el Contratista para la consulta, rastreo y seguimiento de los envíos no se encuentre disponible para la Fiscalía General de la Nación, impidiendo la consulta del estado de la operación, la descarga de soportes o el acceso a la información requerida para el ejercicio de la supervisión contractual.

Los porcentajes de penalización se relacionan en la siguiente tabla:

CONCEPTO	MARGEN DE ERROR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN
Indisponibilidad de la plataforma superior a 4 horas continuas	0%	2%	Valor total facturado del período x 2%
Indisponibilidad superior a 8 horas continuas	0%	4%	Valor total facturado del período x 4%
Indisponibilidad superior a 24 horas continuas	0%	8%	Valor total facturado del período x 8%

Notas:

1. No se contabilizarán dentro del tiempo de indisponibilidad los mantenimientos programados previamente informados a la Supervisión con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de antelación.
2. La indisponibilidad deberá demostrarse mediante registros de incidentes, reportes de la Entidad o evidencias técnicas.
3. El contratista deberá informar a la Supervisión, a través de correo electrónico y/o mesa de servicio dispuesta para tal fin, el inicio de cualquier evento de indisponibilidad, indicando la fecha, hora, causa identificada y servicios afectados.

De igual manera, deberá comunicar la finalización de la indisponibilidad una vez restablecido el servicio, indicando la fecha y hora de normalización.

4. Para efectos de la medición del ANS, el tiempo de indisponibilidad se contabilizará desde la fecha y hora de ocurrencia del incidente debidamente registrada en los sistemas de monitoreo, soporte o trazabilidad del contratista, hasta la fecha y hora de restablecimiento total del servicio.
5. El tope máximo de aplicación corresponderá al veinte por ciento (20%) del valor facturado en el período evaluado.

5. ANS POR AUSENCIA DE PRUEBA DE ENTREGA

Se evaluarán los envíos entregados respecto de los cuales el Contratista no pueda suministrar la correspondiente prueba de entrega dentro de los términos establecidos por la Entidad o cuando ésta no contenga la información mínima exigida en la ficha técnica.

Los porcentajes de penalización se relacionan en la siguiente tabla:

CONCEPTO	MARGEN DE ERROR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN
Ausencia de prueba de entrega	1%	10%	Precio unitario del envío x 10%
Prueba de entrega incompleta o ilegible	1%	5%	Precio unitario del envío x 5%

Notas:

1. La prueba de entrega deberá encontrarse disponible en la plataforma tecnológica del operador o ser suministrada a la Supervisión dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su requerimiento.

2. Se entenderá como prueba de entrega incompleta aquella que no permita identificar plenamente, como mínimo, el número de guía, la fecha y hora de entrega, el nombre o identificación de la persona que recibe el envío y la causal correspondiente cuando aplique.

3. Se considerará igualmente ausencia de prueba de entrega cuando, aun existiendo registro de entrega, la evidencia no pueda ser consultada, visualizada, descargada o suministrada a la Entidad dentro del término establecido.

4. La prueba de entrega deberá ser legible, íntegra y corresponder inequívocamente al envío evaluado, permitiendo verificar la efectiva entrega al destinatario o receptor autorizado.

5. El ANS se aplicará individualmente por cada envío afectado.

6. El tope máximo de descuento por este ANS corresponderá al treinta por ciento (30%) del valor facturado por el envío afectado.

7. El contratista presentará mensualmente, en la reunión de seguimiento contractual, un informe consolidado de los envíos entregados que no cuenten con prueba de entrega disponible, así como de aquellos que presenten pruebas de entrega incompletas o ilegibles. Dicho informe deberá contener como mínimo el número de guía, fecha de admisión, fecha de entrega, causal de incumplimiento y acciones de corrección implementadas, y será objeto de revisión y validación por parte de la Supervisión para la determinación de los descuentos a que haya lugar.

6. ANS POR FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE RASTREO

Se evaluarán los casos en que el Contratista no registre oportunamente en la herramienta tecnológica los eventos obligatorios de seguimiento y trazabilidad definidos en las fichas técnicas del proceso, impidiendo conocer el estado real de los envíos durante su ciclo operativo.

Los porcentajes de penalización se relacionan en la siguiente tabla:

CONCEPTO	MARGEN DE ERROR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN
Evento de rastreo no actualizado	3%	2%	Precio unitario del envío x 2%
Dos o más eventos omitidos	3%	4%	Precio unitario del envío x 4%
Ausencia total de trazabilidad	3%	8%	Precio unitario del envío x 8%

Notas:

1. Se entenderá por evento de rastreo cualquiera de las etapas definidas para el servicio, tales como admisión, recolección, tránsito, clasificación, distribución, intento de entrega, entrega o devolución.
2. La actualización deberá reflejar razonablemente el estado real de la operación y encontrarse disponible para consulta por la Entidad.
3. La ausencia total de trazabilidad corresponderá a aquellos casos en los que no exista información suficiente para determinar el recorrido o estado de un envío.
4. El tope máximo de descuento será del 50% del valor unitario del envío afectado

7. EXCLUSIONES GENERALES DE RESPONSABILIDAD.

Adicional a las notas indicadas para cada ANS definido entre las partes, se establece que serán eximentes de responsabilidad la fuerza mayor y el caso fortuito.