ANEXO
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS PARA MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE LA FLOTA PSCN DEL INVÍAS

Los niveles de servicio se clasifican de acuerdo con los tiempos de atención en las reparaciones de los vehículos discriminados de la siguiente manera:

- Nivel I: Lubricación, filtración, sistemas de frenos. (No incluye ninguna actividad de mantenimiento correctivo diferente al sistema de frenos).
- Nivel II: Incluye todas las actividades de NIVEL I, más mantenimientos correctivos menores y mayores.

El Contratista debe informar la fecha de ingreso del vehículo, caso contrario se tomará como ingreso el día hábil siguiente al envío de la orden de trabajo.

1. **CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE COTIZACIÓN:** El contratista debe cumplir con los tiempos destinados para las cotizaciones, de la siguiente manera:

Tipo de Mantenimiento	Tiempos Máximo	Observaciones
Nivel I	1 día hábil	En caso de que el contratista requiera más tiempo, se debe informar y argumentar dentro de este mismo rango de tiempo, caso contrario se tomará como límite 1 día hábil
Nivel II	5 días hábiles	En caso de que el contratista requiera más tiempo, debido a que la reparación es mayor o compleja, se debe informar y argumentar dentro los primeros 3 días hábiles, caso contrario se tomará como tiempo máximo los 5 días hábiles
*Se entiende que el día hábil es un día laborable de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.		

Tabla 1 Tabla 1 Tiempos máximos de cumplimiento en el envío de cotizaciones

1.1. Descuentos por demoras en los tiempos establecidos para las cotizaciones de actividades de mantenimiento
Nivel I:

Entre 2 días hábiles y hasta 3 días hábiles	2.5 %
Entre 4 días hábiles y hasta 5 días hábiles	5 %
Entre 6 días hábiles y hasta 7 días hábiles	7.5 %
Entre 8 días hábiles y hasta 9 días hábiles	10 %
Mayor a 10 días hábiles	12.5 %

Tabla 2 Descuentos por demoras en cotizaciones nivel 1

Nota: Descuento valor total antes de IVA.

1.2. Descuentos por demoras de los tiempos establecidos para las cotizaciones de actividades de mantenimiento
Nivel II:

Entre 6 días hábiles y hasta 7 días hábiles	2.5 %
Entre 8 días hábiles y hasta 9 días hábiles	5%
Entre 10 días hábiles y hasta 11 días hábiles	7.5 %
Entre 12 días hábiles y hasta 13 días hábiles	10%
Mayor a 14 días hábiles	12.5 %

Tabla 3 Descuentos por demoras en cotizaciones nivel ll

Nota: Descuento valor total antes de IVA.

2. CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE MANTENIMIENTOS: El contratista debe cumplir con los tiempos de entrega de la siguiente manera, a partir de la autorización formal de la Entidad:

Tipo de Mantenimiento	Tiempos Máximo	Observaciones
Nivel I	2 días hábiles	En caso de que el contratista requiera más tiempo, se debe informar y argumentar dentro de este mismo rango de tiempo, caso contrario se tomará como límite 2 días hábiles
Nivel II	6 días hábiles	En caso de que el contratista requiera más tiempo, debido a que la reparación es mayor o compleja, se debe informar y argumentar con informe preliminar, dentro de los primeros 3 días hábiles, caso contrario se tomara como límite 8 días hábiles
*Se entiende que el día hábil es un día laborable de lunes a viernes de 8 am a 6 pm.		

Tabla 4 Tiempos máximos de cumplimiento en la entrega de mantenimientos.

2.1. Descuentos por demoras de los tiempos establecidos para la entrega de los trabajos realizados a los vehículos, posterior a la autorización formal de las actividades de mantenimiento **Nivel I**:

Entre 3 día hábiles y hasta 4 días hábiles	2.5 %
Entre 5 días hábiles y hasta 6 días hábiles	5 %
Entre 7 días hábiles y hasta 8 días hábiles	7.5 %
Entre 9 días hábiles y hasta 10 días hábiles	10 %
Mayor a 11 días hábiles	12.5 %

Tabla 5 Descuentos por demoras en la entrega de los trabajos autorizados Nivel l

Nota: Descuento valor total antes de IVA.

2.2. Descuentos por demoras de los tiempos establecidos para la entrega de los trabajos realizados a los vehículos, posterior a la autorización formal de las actividades de mantenimiento **Nivel II**:

Tabla 6 Descuentos por demoras en la entrega de los trabajos autorizados Nivel ll

Nota: Descuento valor total antes de IVA.

3. CRITERIOS PARA APLICACIÓN DE DESCUENTOS:

3.1. El contratista debe informar la fecha de ingreso del vehículo, caso contrario se tomará como ingreso el día hábil siguiente al envío de la orden de trabajo.

3.2. Para el caso de las cotizaciones el contratista deberá argumentar y presentar evidencia de que la cotización es compleja y debe informar al ingeniero encargado del apoyo a la supervisión del respectivo contrato la novedad antes de los tiempos establecidos en las tablas de descuentos 2 y 3 del presente anexo según sea el caso.

3.3. Para el caso de la entrega de los trabajos realizados a los vehículos, el contratista deberá argumentar y presentar evidencia de que la reparación es compleja o requiere tiempo para la importación de repuestos y debe informar al ingeniero encargado del apoyo a la supervisión del respectivo contrato la novedad, antes de los tiempos establecidos en las tablas de descuentos 5 y 6 del presente anexo según sea el caso.

3.4. La Entidad validará la opción del tiempo adicional solicitado, so pena de hacer efectivo los descuentos relacionados para esta actividad.

3.5. Los descuentos serán acumulables y en caso de que se presente la demora, tanto en la cotización como en la entrega de los trabajos realizados, se aplicara la sumatoria del descuento, de acuerdo con los porcentajes descritos en las tablas 2, 3, 5 y 6 del presente anexo según sea el caso.

3.6. Cuando el contratista requiera más tiempo de cotización o de entrega de mantenimientos y no se cumpla con los rangos de tiempo solicitados de prórroga, se aplicará el descuento a partir de la fecha de ingreso del vehículo de acuerdo con los tiempos máximos establecidos en las tablas de descuentos 2, 3, 5 y 6 del presente anexo según sea el caso.

3.7. Los descuentos solamente serán aplicables previa presentación de la factura y durante la revisión de la entidad.

CALCULO DE DÍAS HABILES DE COTIZACIÓN

$$Tiempo\ de\ cotización\ nivel\ I\ = Fecha\ de\ envio\ de\ la\ cotización - Fecha\ de\ ingreso\ del\ Vehículo\ al\ taller.$$

$$Tiempo\ de\ cotización\ nivel\ II\ = Fecha\ de\ envio\ de\ la\ cotización - Fecha\ de\ ingreso\ del\ Vehículo\ al\ taller.$$

CALCULO DE DÍAS HABILES DE ENTREGA DE MANTENIMEITOS

$$Tiempo\ de\ entrega\ de\ mantenimeito\ nivel\ I = Fecha\ de\ salida\ del\ Vehículo\ del\ taller - Fecha\ de\ autorización$$

$$Tiempo\ de\ entrega\ de\ mantenimeito\ nivel\ II\ = Fecha\ de\ salida\ del\ Vehículo\ del\ taller - Fecha\ de\ autorización$$

GLOSARIO:

Reparaciones correctivas menores: Incluyen actividades de mantenimiento correctivo frecuentes como por ejemplo las siguientes:

- Sistema de refrigeración
- Sistema de suspensión
- Sistema de A/A
- Sistema eléctrico
- Sistema de dirección
- Sistema de embrague

Reparaciones correctivas mayores: Incluyen actividades de mantenimiento correctivo poco frecuentes y de mayor complejidad como por ejemplo las siguientes

- Diagnóstico y reparación de motor
- Diagnóstico y reparación de sistema de transmisión.
- Adaptaciones especiales