**ANEXO N° 6.**

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

Yo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en mi condición de representante legal de la empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, identificada con NIT \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, mediante el presente suscribo con la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia - ACTIVA. El siguiente:

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS**

1. **INTRODUCCIÓN**

Con el fin de generar una mejora continua en la ejecución de las órdenes de pedido para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA Y SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS QUE SE REQUIERAN PARA DESARROLLAR Y EJECUTAR TODO TIPO DE EVENTOS COORDINADOS, ORGANIZADOS Y/O ADMINISTRADOS POR LA EMPRESA DE PARQUES Y EVENTOS DE ANTIOQUIA -ACTIVA. Se plantea como estrategia desarrollar un lineamiento que le permita administrar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Acuerdo Marco.

El lineamiento mencionado, se denomina “Administración de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)” el cual garantiza que algunas de las obligaciones pactadas con el contratista se cumplan, de acuerdo con los objetivos y tiempos que se definan, que le permitirá́ al Supervisor de la orden de pedido, utilizar mecanismos y herramientas en pro de conminar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Este documento define y estipula los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), exigibles a los proveedores aliados.

1. **OBJETIVO**

El objetivo de este documento es la presentación de los acuerdos de nivel de servicio ANS, el cual permitirá́ mejorar el servicio de operación logística ajustados a la oportunidad y pertinencia de las necesidades soportadas por la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia - ACTIVA.

1. **DEFINICIÓN**

**ANS – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:** Es un acuerdo entre Proveedor Aliado y ACTIVA, el cual pretende documentar los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor.

Los ANS establecen la relación entre las partes. En ellos se identifican y definen las necesidades de ACTIVA, a la vez, que se controlan sus expectativas de ejecución del servicio en relación con la capacidad del proveedor.

1. **ALCANCE**

El alcance de los presentes ANS buscan estandarizar los tiempos de respuesta por parte de los Proveedores Aliados, durante las diferentes etapas o procesos derivados de la relación contractual establecida en los Acuerdos Marco, suscritos entre las partes.

1. **MARCO LEGAL**

* Ley 872 de 2003 el sistema de gestión de la calidad tendrá́ un enfoque basado en los procesos.
* Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información.
* Decreto 1826 de 1994 mecanismos de evaluación y control de gestión en las organizaciones.
* Decreto 019 de 2012 sobre anti trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios.

1. **ASPECTOS DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS**

Los siguientes aspectos relacionan la categorización a tener en cuenta para realizar la medición de los Niveles de Servicio y el tiempo requerido para el cumplimiento de los mismos, así́:

* 1. **COTIZACIONES DEL SERVICIO**

| **Servicio** | **Cotización estándar** | **Cotización prioritaria** |
| --- | --- | --- |
| Alimentación | Entre 4 y hasta 24 Horas | Entre 1 y hasta 4 Horas |
| Logística Integral () | Entre 4 y hasta 36 Horas | Entre 1 y hasta 12 Horas |

**Observación:** La negación a prestar el servicio o la no presentación de cotización en dos (2) oportunidades continuas, podrá constituir causal suficiente para que Activa suspenda el envío de solicitudes para presentar ofertas durante (90) noventa días. El medio para establecer la medición del servicio será vía correo electrónico.

**Explicación de la configuración para objetivos de servicio - ANS**

Partiendo de la premisa de que se inicia con la fase de cotización, se denomina:

**Estándar:** Se define como el tiempo prudencial establecido para adquirir el servicio.

**Prioritaria:** Cuando su operación es crítica, requiere un tiempo menor de cotización

**Observación:** El ejecutivo comercial será quien establezca la configuración de prioridad de urgencia. Así mismo todas las cotizaciones deben cumplir con el tarifario establecido en las condiciones de **invitación abierta.**

**6.2 INFORMES DE EVIDENCIAS DEL SERVICIO**

Para todos los servicios prestados el proveedores deberá presentar informes de evidencias completos y dando cumplimiento a las directrices dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del evento.

Conforme a lo anterior, se establece una serie de recomendaciones para la presentación del informes de evidencias y requisitos que se deberán implementar al momento de diligenciar el formato así:

1. El informe debe contener evidencias de todos los ítems discriminados en la cotización de forma clara y contundente.
2. Cada fotografía, planilla o cualquier tipo de evidencia que sea presentada debe contar con un pie de foto con la siguiente información: ítem de la cotización evidenciado (tal y como aparece en la cotización con nombre y descripción), cantidad y Municipio.
3. Las fotografías deben ser legibles y permitir evidenciar el servicio en operación y cantidades.
4. La remisión debe contener el nombre legible de quien recibe y cargo y/o función en el evento.
5. A continuación, se presentan algunos ejemplos de evidencias válidas para soportar la ejecución de los servicios:

* **Transporte**: fotografías de los vehículos donde se evidencien las  
  personas haciendo uso del servicio. El pie de la foto debe contener la ruta realizada y la cantidad de personas transportadas.
* **Hospedaje**: fotografías del hotel con personas haciendo uso del servicio. El pie de foto debe contener nombre del hotel, fechas del alojamiento, cantidad de personas, Municipio. En caso de no contar con fotos del servicio se deberá́ presentar como mínimo un certificado emitido por el hotel donde conste el servicio prestado.
* **Auxilio de transporte**: cuando el operador logístico debe entregar dinero en efectivo y/o transferencia al personal beneficiado (en este caso se da el tratamiento de pagos a terceros). Deberá́ aportar recibos de caja y/o planillas con el valor entregado a cada persona, con nombre legible y valor en números. El recibo de caja y/o la planilla debe estar firmado por el beneficiario y la suma de todos los recibos de caja debe corresponder con el valor del pago a terceros que será́ facturado por el operador logístico. En los casos que se utilicen plataformas como Gana, se podrá́ evidenciar con el recibo entregado por dicho operador, en el que aparece nombre, cedula y valor transferido.

El pie de foto debe definir el valor final a facturar por concepto de pagos a terceros.

* **Alimentación**: fotografías del menú́ entregado, tanto en primer plano para mostrar el contenido, como planos abiertos que permitan visualizar la cantidad total, y cuando el servicio lo permita imágenes de los beneficiarios consumiendo el producto. Si en el servicio de alimentación se incluyen meseros, tablones, menajes y demás, se deberán presentar imágenes que soporten todo esto.

Adicional el pie de foto debe contener menú́, cantidad entregada, fecha y hora de entrega.

* **Recursos técnicos**: incluir fotografías de todos y cada uno de los ítems relacionados en la cotización. En el pie de foto nombrarlos, ejemplo: luces led, carpa 4x4, micrófono countryman, pantalla led, cabina de sonido, entre otros, con las respectivas cantidades.
* **Suministros**: aplica para material POP, medallas, placas, camisetas y en general bienes de consumo. Se deberá́ incluir una foto en detalle de lo entregado y otras en plano general que permita ver la cantidad entregada. Cuando sea posible se debe incluir foto con el cliente recibiendo los bienes.

En el pie de foto incluir el nombre y la cantidad entregada.

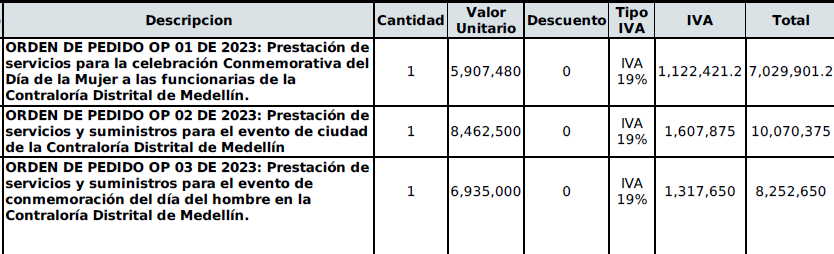
* **Alquiler de espacios**: fotografías que permitan evidenciar el espacio contratado. Cuando previo acuerdo sea ejecutado como pagos a terceros se deberá́ presentar lo definido en el contrato para este aspecto.

El pie de foto debe incluir el nombre del espacio y fecha del evento desde el montaje hasta el desmontaje.

• **Vinculaciones a eventos de terceros:** cuando el operador deba entregar un recurso para un evento realizado por otra empresa, tendrá́ el tratamiento de pagos a terceros y además de presentar fotografías del evento una vez ejecutado, deberá́ aportar el comprobante de pago al organizador.

**Observación:** Lo anterior son ejemplos de algunos ítems que se presentan en los servicios de forma frecuente, sin embargo, es responsabilidad del operador logístico presentar evidencias claras y completas de todos los bienes y servicios entregados en una Orden de Pedido.

1. Al momento de radicar en Activa las facturas con los informes de  
   evidencias se deberán entregar 1 copia, a doble cara y en cada página imprimir máximo 2 diapositivas de forma tal que el documento impreso sea legible.
2. En la diapositiva del informe de evidencias donde se incluye la cotización aprobada, en caso de facturar menores ítems y/o cantidades, el proveedor deberá́ poner una nota especificando el cambio, donde quede claro que no se realizaron todos los ítems de la cotización. Igualmente cuando sea un informe parcial de una orden de pedido, se deberá́ poner la nota aclaratoria.
3. Facturación a Activa**:** cuando un operador logístico durante un mes ejecute varias Ordenes de Pedido para un mismo cliente, deberá́ incluir en una misma factura tantas OP como sea posible. La condición es que en la factura cada OP sea facturada como un ítem separado así́:



**Observación:** si un operador logístico ejecuta servicios para varios clientes de Activa, se deberán generar facturas por cada uno de ellos. Así mismo el no cumplimiento de los tiempos establecidos para los informes de evidencias podrá constituir causal suficiente para que Activa suspenda el envío de solicitudes para presentar ofertas durante (90) noventa días, toda vez que los ingresos de Activa dependen directamente de la legalización de cada servicio.

**6.3. FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez aprobado por Activa el informe de evidencias, el operador deberá generar la correspondiente factura y la radicación física, dentro de los (3) tres días siguientes.

**Observación:** El no cumplimiento de estos tiempos (informe de evidencias y facturación) podrá constituir causal suficiente para que Activa suspenda el envío de solicitudes para presentar ofertas durante (90) noventa días, toda vez que los ingresos de Activa dependen directamente de la legalización de cada servicio.

**Atentamente,**

**Nombre Representante Legal:**

**Dirección proveedor aliado:**

**Teléfono del proveedor aliado:**

**Correo electrónico de notificaciones:**