



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=wHPkjVgb1sS2FVEFQgqvw==>

Cartagena de Indias D. T y C., martes, 06 de agosto de 2024
Oficio TC-DO-07.01-0469-24

Señores:

PATRICIO FUENTES AROS

Representante Legal

ANA LUCÍA FERNÁNDEZ

Gerente Vertical Smartcities and Mobility SONDA S.A.

Carrera 53 No 82-86 Oficina 414 - Edificio Ocean Tower. Barranquilla

Email: Patricio.FuentesA@sonda.com, administracion.co@sonda.com, ana.fernandez@sonda.com

**Asunto. DIFICULTAD EN MEDICIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)
CONTRATO TC-SO-001-2023**

Cordial saludo,

Como se ha informado anteriormente, el contratista SONDA S.A. aún no ha entregado a TRANSCARIBE los informes y estadísticas del servicio de Help Desk. Esta documentación es esencial para evaluar la eficacia y eficiencia del soporte ofrecido a los usuarios de los sistemas suministrados por el contratista. La ausencia de estos informes dificulta la capacidad de TRANSCARIBE para realizar una supervisión efectiva y garantizar la calidad del servicio técnico proporcionado.

Esta información es crucial para medir los niveles de servicio estipulados en el contrato TC-SO-001-2023. La evaluación de la calidad del servicio proporcionado depende de estos informes y estadísticas.

Por esta razón, desde el área de supervisión aún no ha sido posible expedir informes de niveles de servicio para medir la prestación de los servicios contratados. Esto imposibilita determinar con certeza esta variable, que es parte de la fórmula de remuneración del Opex, tal como se indica en la cláusula novena de la forma de pago.

CLÁUSULA NOVENA. FORMA DE PAGO.

...

2. Remuneración de Operación, Mantenimiento y Administración de los Sistemas de Recaudo, Gestión y Control de Flota e Información al Usuario (OPEX)

A partir del inicio de la etapa de operación del contrato, y hasta la fecha de terminación del mismo, el CONTRATISTA será remunerado semanalmente con la siguiente fórmula:

$$RemOpeX_i = \sum_{j=1}^n (p_{ij} \cdot q_{ij} \cdot NS_{ij}) + (VRPRE_i \cdot 10\%)$$

Donde,

RemOpeX_i: Remuneración de la Semana *i* en por la sumatoria de los ítems *j* requeridos por TRANSCARIBE S.A. y dispuestos para la operación por parte del CONTRATISTA afectados con el Nivel de Servicio de la semana *i*.

p_{ij}: Tarifa Ofertada por el CONTRATISTA para el ítem *j* ajustada a la semana *i*. La Tarifa Ofertada aplicará para todas las semanas del año 2023 y se actualizará el 1 de enero de cada año con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

q_{ij}: Cantidad del ítem *j* requerido por TRANSCARIBE S.A. y dispuestos para la operación por parte del CONTRATISTA para la semana *i*.

j	Ítem	j	Ítem	j	Ítem
1	Turno 18h día hábil	5	Turno 18h día sábado	9	Turno 18h día domingo
2	Turno 16h día hábil	6	Turno 16h día sábado	10	Turno 16h día domingo
3	Turno 14h día hábil	7	Turno 14h día sábado	11	Turno 14h día domingo
4	Turno 4h + 4h día hábil	8	Turno 4h + 4h día sábado	12	Turno 4h + 4h día domingo

j	Ítem
13	Máquinas de Autoatención
14	Software de Recaudo por Validador
15	Software de Gestión de Flota por Computador a Bordo

***NS_{ij}*: Nivel de servicio del ítem *j* en la semana *i*.**

VRPRE_i: Valor de los depósitos realizados al SITM Transcaribe por concepto de recargas a través de proveedores externos y pagos provenientes de tarjetas bancarias o códigos QR para la semana *i*.

Reiteramos la necesidad de contar con la medición de Niveles de Servicio (ANS). Sin esta información, impide aplicar integralmente la fórmula de remuneración del contratista SONDA S.A.

Atentamente,

ROBERTO GONZÁLEZ BUSTAMANTE
Profesional Especializado de Recaudo
Supervisor Contrato TC-SO-001-2023
TRANSCARIBE S.A.

Proyectó *Adriana Padilla Paternina*
Adriana Padilla Paternina
Contratista Oficina Asesora Jurídica