

Concurso Directo No. 1 de 2018

Anexo 3. Clasificación de tiempos de respuesta.

El contratista deberá garantizar capacidad de respuesta para atender las necesidades de las **ciudades principales** de la Regional que el supervisor solicite, por lo tanto, se clasificarán los eventos en los siguientes niveles:

1. **Alto:** El contratista deberá atender en un tiempo no mayor a **24** horas; emergencias tales como roturas de tuberías, cambios de puerta por razones de seguridad, cambios de válvulas, toda reparación, obra o mantenimiento a una situación que implique un riesgo en la vida de las personas que habitan el predio o vecinos que puedan llegar a ser afectados por éste escenario (inestabilidad estructural, inundaciones, infiltraciones mayores, cortos circuitos, derrumbes, entre otros que la regional determinará como de riesgo alto)
2. **Medio:** Reparaciones, obras y mantenimiento que impliquen afectaciones en el diario vivir de los habitantes del predio administrado por la SAE y de predios vecinos, infiltraciones menores, reparaciones de cubiertas, reparaciones en baño, entre otras que la regional correspondiente determine en riesgo medio, se deberán atender en un tiempo no mayor a **48** horas.
3. **Bajo:** Reparaciones, obras y mantenimiento, que se necesiten para el correcto funcionamiento del inmueble más no implican riesgo en el diario vivir de los habitantes del predio administrado por la SAE y de predios vecinos, se podrá atender en un máximo de **72** horas.

Y para las ciudades no principales se atenderán de la siguiente forma:

1. **Alto:** La atención deberá ejecutarse en un máximo de 72 horas.
2. **Medio:** Atención en un máximo de 96 horas
3. **Bajo:** Las obras podrán ejecutarse entre un rango de 108 horas.

Los tiempos antes descritos son tiempos de respuesta desde el momento en que se avisa por parte de cada Regional sobre el evento al contratista, éstos tiempos están divididos en tres momentos, tiempo de respuesta inicial, tiempo de envío propuesta y tiempo de inicio de labores del ROM.

COBERTURA LOCAL					
TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE atención visita (h)	TIEMPO DE ENVIO PROPUESTA técnica y económica (h)	TIEMPO DE INICIO DE OBRA (h)	Total tiempo de respuesta	Equivalente días
ALTO	6	6	12	24	1
MEDIO	12	12	24	48	2
BAJO	24	12	36	72	3
COBERTURA ZONAL 1 Y ZONAL 2					

Concurso Directo No. 1 de 2018
Anexo 3. Clasificación de tiempos de respuesta.

TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (h)	TIEMPO DE ENVIO PROPUESTA (h)	TIEMPO DE INICIODE OBRA (h)	Total tiempo de respuesta	Equivalente días
ALTO	24	12	36	72	3
MEDIO	36	12	48	96	4
BAJO	36	12	60	108	4.5

La clasificación del evento dependerá de cada supervisor ROM (alto, medio, bajo), y el contratista deberá ajustarse a los tiempos mencionados anteriormente.

El incumplimiento en los tiempos de respuesta injustificados, previa validación del supervisor del contrato, acarreará los siguientes descuentos en el pago total de las cuentas presentadas mes vencido

NIVEL ALTO			
Demora en el total de tiempo de respuesta (días)	1 a 2	3 a 5	5 en adelante
Descuento	10%	20%	Incumplimiento del contrato
NIVEL MEDIO			
Demora de respuesta (días)	1 a 3	3 a 6	6 EN ADELANTE
Descuento	5%	10%	Incumplimiento del contrato
NIVEL BAJO			
Demora de respuesta (días)	1 A 4	4 A 8	8 EN ADELANTE
Descuento	1%	5%	Incumplimiento del contrato

El incumplimiento en los tiempos de ejecución de las obras injustificadas, previa validación del supervisor del contrato, acarreará los siguientes descuentos en el pago total de las cuentas presentadas mes vencido:

NIVEL ALTO			
Demoras en obras (semanas)	1	2	3 EN ADELANTE
Descuento	10%	15%	Incumplimiento del contrato
NIVEL MEDIO			
Demoras en obras (semanas)	1	2 a 3	4 EN ADELANTE
Descuento	5%	10%	Incumplimiento del contrato

Concurso Directo No. 1 de 2018
Anexo 3. Clasificación de tiempos de respuesta.

NIVEL BAJO			
Demoras en obras (semanas)	1	2 A 3	4 EN ADELANTE
Descuento	1 %	5%	Incumplimiento del contrato