ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS
PROYECTO DE INVERSIÓN 7770 "COMPROMISO CON EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y UNA BOGOTÁ CUIDADORA E INCLUYENTE"

SERVICIO INTEGRAL DE BIENESTAR Y CUIDADO PARA PERSONAS MAYORES EN MODALIDAD CUIDADO TRANSITORIO

De conformidad con las OBLIGACIONES GENERALES y ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA, se pacta los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales definen la oportunidad, calidad, prioridades y responsabilidades que acuerdan entre las partes:

1. ACUERDOS PARA MEDICION DEL NIVEL DEL SERVICIO

A) Cumplimiento oportuno desde el inicio de ejecución del convenio de la totalidad del talento humano señalado en el anexo técnico, con las especificaciones requeridas respecto a perfil y experiencia. Garantizando la no interrupción de la prestación del servicio, con el respectivo aval por parte de la supervisión del contrato.

Durante la ejecución del convenio el asociado deberá garantizar la contratación de todo el talento humano mínimo requerido en el anexo técnico, adicionalmente debe asegurar la disponibilidad del talento humano en la unidad operativa, acorde con el cronograma, cuadro de turnos o programación realizada con el talento humano para el cumplimiento de actividades y objetivos descritos en el plan de atención de la Unidad Operativa.

Cuando se presenten ausencias con justa causa como incapacidades de largo tiempo, el asociado deberá garantizar el cumplimiento de objetivos y actividades con la contratación de otra persona que cumpla con los requisitos de formación y experiencia establecidos en el anexo técnico. En caso contrario, se realizará el descuento proporcional al tiempo de ausencia.

2. REGLAS GENERALES ANS Y PENALIDADES

A) Requerimientos realizados a los contratistas por presunto incumplimiento en los acuerdos establecidos.

B) Descuentos realizados en facturación:

- Se descuentan los días no contratados de cada perfil, de acuerdo con el valor establecido en estructura de costos.
- Se descuentan los días de ausencia de cada perfil, de acuerdo con el valor

establecido en estructura de costos.

C) El contratista será responsable de la elaboración y entrega de informes y documentos necesarios para la medición del cumplimiento total y/o parcial de los ANS, conforme a los pliegos de condiciones.

D) En caso de presentarse incumplimientos de los ANS debido a causas naturales, fuerza mayor o caso fortuito no habrá penalización, siendo obligación del Contratista demostrar el evento y justificarlo.

E) En el evento de ser procedente la aplicación de penalización por incumplimiento de un mismo ANS durante cuatro periodos consecutivos, la SDIS podrá iniciar las acciones correspondientes para aplicar las sanciones a que haya lugar, previo procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.

3. DESCRIPCIÓN DE LA TABLA DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

- **Acuerdos de Niveles de Servicios:** Identificación y descripción general del servicio a medir.
- **Descripción detallada de la actividad:** Descripción detallada de los acuerdos, sobre los cuales se realizará la medición para efectos del cumplimiento.
- **Calculo del indicador** Formula que se aplica para determinar el cumplimiento del ANS y describe la verificación a realizar.
- **Responsables:** Determina la parte que realizará la medición de cumplimiento del ANS.
- **Impacto:** Clasificación del ANS en las categorías de acuerdo con el impacto en la ejecución:
  Alto: Relacionados con el cumplimiento de metas, cronogramas y/o plazos, informes.
  Medio: Relacionado con otros aspectos de verificación
  Bajo: Relacionados con documentación.
- **Nivel requerido:** Valor mínimo requerido para el cumplimiento del ANS
- **Periodicidad:** Frecuencia con la cual se deberá realizar la verificación del ANS.
- **Calculo de la Penalidad.** Valor que se descuenta en la facturación en caso de incumplimiento del nivel requerido.
- **Excepciones:** Circunstancias por las que no se aplica penalidad.
- **Herramienta de medición:** es el documento en el cual se corrobora el resultado del servicio medido.