



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS - APLICACIÓN ELECTRÓNICA SABER PROTYT VIGENCIA 2026

Las actividades desarrolladas por el contratista deberán cumplir con los requerimientos de los anexos técnicos y en general de las condiciones contenidas en los términos de referencia del respectivo proceso de contratación, los cuales incluyen los siguientes acuerdos de niveles de servicio, que serán evaluados por aplicación de prueba.

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
1	Fallas en tiempo real del sistema de trazabilidad del servicio definido para cada aplicación	Número de módulos con inconsistencia de acuerdo a lo estipulado por el Icfes.	Unidad	30% de 1 SMLMV por cada modulo con inconsistencia o falta de información
2	Número de días de retraso en la entrega de los entregables definidos en el componente de software	Por días de atraso	Unidad	De 1 a 3 días de atraso : 10% de 1 SMLMV De 4 a 7 días de atraso : 20% de 1 SMLMV Mas de 7 días de atraso : 30% de 1 SMLMV + 0.5% adicional por cada día de atraso a partir del día 8
3	No permitir el acceso a la plataforma de evaluación	# minutos sin acceso a la plataforma	Unidad	5% de 1 SMLMV por cada 15 minutos que no se encuentre disponible sin superar 60 minutos
4	Interrupción de la prueba causada por fallas de la plataforma de evaluación	# minutos sin acceso a la plataforma	Unidad	5% de 1 SMLMV por cada 15 minutos que no se encuentre disponible sin superar 60 minutos
5	no acceso inicial o interrupción de la aplicación de manera simultanea de mas del 30% de la prueba (sobre el número total de examinandos) por fallas en la plataforma de evaluación	# minutos sin acceso a la plataforma	Unidad	Si la plataforma no se encuentra disponible por más de 60 minutos, se da por fallida la aplicación de la prueba y el contratista asume el costo de la repetición de toda la prueba electronica incluyendo todos los componentes, así como la activación del trámite de incumplimiento contractual
6	no acceso inicial o interrupción de la aplicación de manera simultanea de más del 20% y menos del 30% de la prueba (sobre el número total de examinandos) por fallas en la plataforma de evaluación	# minutos sin acceso a la plataforma	Unidad	Si la plataforma no se encuentra disponible por más de 60 minutos, se continuará con la prueba general, se cancelará la aplicación de los afectados y se generará el pago de 10% de un SMLMV por cada examinando afectado. El contratista asume el costo de la repetición de la prueba para los cancelados incluyendo todos los componentes
7	no acceso inicial o interrupción de la aplicación simultanea o no simultanea de menos del 20% de la prueba (sobre el total de examinandos) por fallas en la plataforma de evaluación	# minutos sin acceso a la plataforma	Unidad	Si la plataforma no se encuentra disponible por más de 60 minutos, se continuará con la prueba general pero se causará el pago de 10% de un SMLMV por cada examinando retrasado. El contratista deberá subsanar la novedad sin superar 90 minutos. Al cabo de estos se generará la reprogramación de los afectados y el contratista asume el costo de la repetición de la prueba para los cancelados
8	Disponibilidad plataforma tecnológica para la mesa de Servicio	# minutos sin acceso a la plataforma	Unidad	1% de 1 SMLMV por cada 15 minutos que no se encuentre disponible
9	Oportunidad prestación del soporte técnico incidentes	Demoras en el soporte para resolver incidentes	Unidad	Cantidad total de incidentes cerrados con tiempo de cierre a mayor de 15 minutos : 2% de 1 SMLMV

Nota 1:

Las partes acuerdan que la prestación del servicio por parte del Contratista estará sujeta a la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (en adelante ANS) establecidos durante el proceso de selección contractual y aceptado mediante la presentación de su oferta. La verificación, cálculo y aplicación de los indicadores y descuentos por fallas en los niveles de servicio se realizará de acuerdo con el procedimiento pactado contractualmente el cual se encuentra enmarcado en el artículo 45 del Manual de Contratación del Icfes