

ANEXO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

CONTRATO: *"Contratar la prestación del servicio de evaluación psicotécnica mediante plataforma digital automatizada, para la aplicación de pruebas a potenciales candidatos inscritos en la Agencia Distrital de Empleo de la SDDE."*

1. Objeto del Anexo

El presente Anexo establece los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) que deberá garantizar el contratista durante toda la ejecución contractual, definiendo los indicadores mínimos de desempeño, tiempos máximos de respuesta, mecanismos de seguimiento, soportes de ejecución y criterios de validación para la procedencia del pago.

El cumplimiento de estos indicadores será objeto de verificación permanente por parte del supervisor del contrato.

2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

ANS	Descripción	Nivel de Servicio Exigido	Medio de Verificación
Disponibilidad de la Plataforma	Operación continua para administradores y candidatos.	Igual o superior al 99,9% mensual.	Reporte de disponibilidad generado por la plataforma.
Habilitación de Evaluaciones	Tiempo entre el cargue del candidato y la habilitación de la prueba.	Máximo cinco (5) minutos.	Registro de eventos (Log).
Envío de Invitaciones	Envío automático por correo electrónico y demás canales habilitados.	Máximo cinco (5) minutos después del cargue.	Registro de envíos.
Generación del Informe Individual	Tiempo entre la finalización de la prueba y la	Máximo cinco (5) minutos.	Registro del sistema.

	disponibilidad del informe.		
Disponibilidad de Descarga	El informe deberá estar disponible para la Agencia inmediatamente después de generado.	100 % de disponibilidad.	Panel administrativo.
Atención de Incidentes	Tiempo máximo para atender incidentes reportados.	Cuatro (4) horas hábiles.	Mesa de ayuda.
Restablecimiento del Servicio	Tiempo máximo para solucionar incidentes críticos que afecten la operación.	Cuatro (4) horas hábiles.	Registro de incidentes.
Recuperación de Evaluaciones	Tiempo para rehabilitar una prueba interrumpida por fallas técnicas.	Dos (2) horas hábiles.	Registro del sistema.
Disponibilidad del Soporte Técnico	Atención durante la ejecución contractual.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.	Registro de atención.
Confiabilidad Psicométrica	Consistencia interna de los instrumentos utilizados.	Alfa de Cronbach igual o superior a 0,70.	Certificación técnica del proveedor.

3. Indicadores de Gestión

Indicador	Fórmula	Meta
Disponibilidad de la plataforma	$\left(\frac{\text{Horas disponibles}}{\text{Horas del período}} \right) \times 100$	$\geq 99,9 \%$

Evaluaciones habilitadas oportunamente	(Evaluaciones habilitadas en ≤ 5 min / Total evaluaciones) $\times 100$	$\geq 98 \%$
Informes entregados oportunamente	(Informes generados en ≤ 5 min / Total informes) $\times 100$	$\geq 98 \%$
Cumplimiento en soporte técnico	(Incidentes atendidos dentro del ANS / Total incidentes) $\times 100$	$\geq 95 \%$
Restablecimiento del servicio	(Incidentes solucionados dentro del tiempo establecido / Total incidentes) $\times 100$	$\geq 95 \%$

4. Protocolo de Atención de Incidentes

El contratista deberá contar con una mesa de ayuda que permita registrar y atender las incidencias reportadas por la Agencia Distrital de Empleo.

Los incidentes se clasificarán de la siguiente manera:

Tipo	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Crítico	Caída total de la plataforma o imposibilidad de aplicar evaluaciones.	1 hora	4 horas hábiles
Alto	Fallas que afectan parcialmente la operación.	2 horas	8 horas hábiles
Medio	Errores funcionales sin detener la operación.	4 horas	2 días hábiles

Bajo	Consultas o requerimientos funcionales.	1 día hábil	3 días hábiles
------	---	-------------	----------------

En caso de indisponibilidad masiva del servicio, el contratista deberá informar inmediatamente al supervisor del contrato indicando la causa, impacto estimado y tiempo proyectado de recuperación.

5. Soportes para la Procedencia del Pago

- Informe mensual de ejecución.
- Relación de candidatos evaluados.
- Número de documento del candidato.
- Fecha de habilitación.
- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización.
- Estado de la evaluación.
- Informe psicotécnico generado.
- Registro de envío de invitaciones.
- Reporte consolidado de disponibilidad.
- Reporte de incidentes atendidos.
- Reporte de indicadores ANS.
- Certificación del supervisor del contrato.

6. Criterios para considerar una evaluación ejecutada

Se entenderá ejecutada una evaluación cuando cumpla simultáneamente las siguientes condiciones:

- El candidato haya finalizado todos los módulos definidos por la Agencia.
- El sistema haya generado el informe psicotécnico.
- Exista trazabilidad completa de la aplicación.
- Se encuentren registrados los tiempos de inicio y finalización.
- El informe esté disponible para consulta por parte de la Agencia.
- No existan errores técnicos que comprometan la validez del resultado.

No serán reconocidas para pago:

- Evaluaciones abandonadas.
- Evaluaciones incompletas.
- Evaluaciones duplicadas.
- Evaluaciones con inconsistencias técnicas.
- Evaluaciones anuladas por fallas imputables al contratista.

7. Régimen de Glosas

Incumplimiento	Glosa
Informes entregados fuera del tiempo establecido	Descuento del 5 % del valor correspondiente a las evaluaciones afectadas.
Incumplimiento en tiempos de atención de incidentes	Descuento del 10% del valor mensual facturado.
Incumplimiento en la entrega de reportes de ejecución	Descuento del 10% del valor mensual facturado.
Incumplimiento reiterado (más de tres ocasiones durante la ejecución contractual)	La supervisión podrá iniciar el procedimiento por presunto incumplimiento contractual conforme a la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas aplicables.

8. Seguimiento por parte de la Supervisión

La supervisión verificará mensualmente:

- Cumplimiento de los ANS.
- Disponibilidad de la plataforma.
- Funcionamiento del panel administrativo.
- Entrega de informes.
- Atención de incidentes.
- Calidad de los reportes.
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El supervisor podrá solicitar información adicional, auditorías de los registros (logs) del sistema o evidencias técnicas cuando lo considere necesario para validar la correcta ejecución del contrato.