

## ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

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, los cuales serán evaluados por cada aplicación de prueba.

### Niveles de Servicio Impresión, empaque primario y lectura

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
1	Cuadernillos Impresos utilizados en la aplicación de la prueba.	$\frac{\# \text{ Número de cuadernillos con errores e impresión utilizados en la aplicación de la prueba} * 100}{\# \text{ Número total de cuadernillos utilizados en la prueba}}$	Porcentaje	Aplicación de prueba	0%
2	Personalización de cuadernillo utilizados en la aplicación de la prueba	$\frac{\# \text{ de cuadernillos con errores de personalización utilizados en la prueba} * 100}{\# \text{ total de cuadernillos utilizados en la prueba}}$	Porcentaje	Aplicación de prueba	0%
3	Hojas de respuesta impresas utilizadas en la aplicación de la prueba.	$\frac{\# \text{ de fallas o errores en la impresión de las hojas de respuesta utilizadas en la prueba} * 100}{\# \text{ total de hojas de respuesta utilizadas en la prueba}}$	Porcentaje	Aplicación de prueba	0%
4	Personalización de las hojas de respuesta utilizadas en la aplicación de la prueba.	$\frac{\# \text{ de hojas de respuesta con errores de personalización utilizados en la aplicación de la prueba} * 100}{\# \text{ total de hojas de respuesta utilizadas en la prueba}}$	Porcentaje	Aplicación de prueba	0%
5	Cumplimiento de entrega de material de aplicación al contratista de empaque a partir de la fecha inicial definida en el cronograma	# de días adicionales a la fecha final del cronograma, utilizados para completar la entrega del 100% del material de aplicación al contratista de empaque según Biblia.	# de días	Entrega de materiales de aplicación	0

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
6	Cumplimiento de entrega de materiales y elementos que integran los Kits de aplicación a contratista de empaque.	# de días adicionales a la fecha final del cronograma, utilizados para completar la entrega del 100% del material de Kits al contratista de empaque según requerimiento de ICFES.	días	Entrega de materiales de Kits	0
7	Entrega de lectura de hojas de respuesta parcial, correspondiente a los sitios definidos por el ICFES.	# de días adicionales a la fecha final definida en cronograma utilizados para entrega del Archivo de lectura parcial cuyo contenido son los sitios requeridos por ICFES	Días	Lectura de Hojas de Respuesta	0
8	Entrega completa de lectura de hojas de respuesta en la fecha definida por el ICFES	# de lecturas por usuario entregadas posterior a la fecha final definida en el cronograma	Lectura por usuario	Lectura de Hojas de Respuesta	0

Los desempeños no satisfactorios de los niveles de servicio pueden generar descuentos en el valor de las facturas generadas, tal como se señala en la siguiente tabla para cada caso:

#### Impacto del Incumplimiento en los Niveles de Servicio

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
1	Cuadernillos Impresos utilizados en la aplicación de la prueba.	Calidad de impresión	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 0 y 0.2%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 0.205% y 0.5%. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor al 0.5 % Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
2	Personalización de cuadernillo utilizados en la aplicación de la prueba	Calidad de impresión	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 0 y 0.2%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 0.205% y 0.5%. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor al 0.5 % Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>
3	Hojas de respuesta impresas utilizadas en la aplicación de la prueba.	Calidad de impresión	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 0 y 0.2%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 0.205% y 0.5%. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor al 0.5 % Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>
4	Personalización de las hojas de respuesta utilizadas en la aplicación de la prueba.	Calidad de impresión	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 0 y 0.2%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 0.205% y 0.5%. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor al 0.5 % Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
5	Cumplimiento de entrega de material de aplicación al contratista de empaque a partir de la fecha inicial definida en el cronograma	Oportunidad de entrega de materiales	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 2. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 3 y 4. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor a 4 Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>
6	Cumplimiento de entrega de materiales y elementos que integran los Kits de aplicación a contratista de empaque	Oportunidad de entrega de materiales	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 2. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 3 y 4. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor a 4 Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>
7	Entrega de lectura de hojas de respuesta parcial, correspondiente a los sitios definidos por el ICFES.	Oportunidad de entrega de materiales	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 2. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 3 y 4. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor a 4 Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
8	Entrega completa de lectura de hojas de respuesta en la fecha definida por el ICFES	Oportunidad de entrega de materiales	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 20. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Entre 21 y 50. Descuento del 3% del primer pago (según forma de pago).</li> <li>- Mayor a 51. Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>

En caso que se incumplan varios indicadores, el total de descuentos a realizar corresponderá a la sumatoria de los descuentos que apliquen en cada caso.

#### Niveles de Servicio Empaque secundario y terciario

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
1	Suministro e instalación de equipos de trabajo en la planta del contratista de impresión.	$\frac{\# \text{ Número de equipos instalados y probados oportunamente en la planta del contratista de impresión} * 100}{\# \text{ Número total de equipos a instalar}}$	Porcentaje	Área de empaque	100%
2	Materiales de aplicación debidamente empacados	$\frac{\# \text{ de paquetes por salón debidamente empacados por prueba} * 100}{\# \text{ total de paquetes empacados a entregar por prueba}}$	Porcentaje	Sitio de aplicación	100%
3	Material de aplicación entregado completo en sitio de aplicación.	# de paquetes de examinado faltantes en el sitio de aplicación en la entrega al delegado	Paquete individual	Sitio de aplicación	0
4	Oportunidad de entrega de la totalidad de contenedores por prueba.	$\frac{\# \text{ total de contenedores por sitio y sesión entregados según cronograma al contratista de transporte por prueba} * 100}{\# \text{ total de contenedores a entregar al contratista de transporte por prueba}}$	Porcentaje	Despachos de materiales de aplicación	100%

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
5	Oportunidad en la entrega de los paquetes de kits.	Cantidad de paquetes de kits por sitio de aplicación entregados al contratista de transporte según cronograma para la prueba * 100	Porcentaje	Despacho de materiales de kits	100%
		Cantidades de paquetes de kits por sitio de aplicación programados para la prueba			
6	Materiales completos en los paquetes de Kits.	# de sitios de capacitación de delegados con elementos que integran los Kits faltantes.	Sitio de capacitación	Capacitación de delegados	100%

Los desempeños no satisfactorios de los niveles de servicio pueden generar descuentos en el valor de las facturas generadas, tal como se señala en la siguiente tabla para cada caso:

#### Impacto del Incumplimiento en los Niveles de Servicio

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
1	Suministro e instalación de equipos de trabajo en la planta del contratista de impresión.	Disponibilidad Instalada	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 80 y 99.9%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 60 y 79.9%. Descuento del 2% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 60%. Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
2	Materiales de aplicación debidamente empacados	Empaque	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>
3	Material de aplicación entregado completo en sitio de aplicación.	Calidad de empaque	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 2. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 3 y 4. Descuento del 2% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Mas de 4 Descuento del 10% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>
4	Oportunidad de entrega de la totalidad de contenedores por prueba.	Oportunidad de entrega	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del primer pago (según forma de pago).</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
5	Oportunidad en la entrega de los paquetes de kits.	Oportunidad de entrega	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del primer pago (según forma de pago)</li> </ul>
6	Materiales completos en los paquetes de Kits.	Calidad de empaque	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 10. Descuento del 1% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 11 y 20. Descuento del 2% del primer pago (según forma de pago)</li> <li>- Mas de 20. Descuento del 5% del primer pago (según forma de pago)</li> </ul>

En caso que se incumplan varios indicadores, el total de descuentos a realizar corresponderá a la sumatoria de los descuentos que apliquen en cada caso.

#### Niveles de Servicio Transporte de Contenedores y Kits

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
1	Oportunidad en la entrega de contenedores en los sitios de aplicación según horario.	$\frac{\# \text{ de contenedores por sitio entregados dentro del rango de horario establecido } * 100}{\# \text{ total de contenedores programados para entrega en sitios de aplicación}}$	Porcentaje	Aplicación de la prueba	100%

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
2	Contenedores con dispositivo satelital.	$\frac{\# \text{ de contenedores entregados en sitio de aplicación con dispositivo satelital funcionando} * 100}{\# \text{ total de contenedores programados para entrega en sitios de aplicación}}$	Porcentaje	Capacitación de delegados	100%
3	Oportunidad en la entrega de kits en los sitios de capacitación a delegados según cronograma.	$\frac{\# \text{ de paquetes de Kits entregados en los sitios y hora definido para la capacitación}}{\# \text{ de paquetes de kits programados para la prueba}}$	Porcentaje	Capacitación de delegados	100%
4	Oportunidad en la recolección de material aplicado.	$\frac{\# \text{ de sitios con recolección de material de aplicación, dentro del rango de horario establecido} * 100}{\# \text{ total de sitios de aplicación por prueba}}$	Porcentaje	Administración	100%
5	Oportunidad en la entrega de Cajas de Hojas de Respuesta al contratista de impresión.	$\frac{\# \text{ de cajas de hojas de respuesta entregadas al contratista de lectura según cronograma por sitio de aplicación}}{\# \text{ Total de cajas de Hojas de respuesta recogidas en sitios de aplicación}}$	Porcentaje	Capacitación	100%
6	Oportunidad en la entrega de Contenedores con cuadernillos de la prueba.	$\frac{\# \text{ de contenedores con cuadernillos de la prueba entregados al contratista de impresión según cronograma por sitio de aplicación}}{\# \text{ Total de contenedores de cuadernillos recogidas en sitios de aplicación}}$	Porcentaje	Capacitación	100%

Los desempeños no satisfactorios de los niveles de servicio pueden generar descuentos en el valor de las facturas generadas, tal como se señala en la siguiente tabla para cada caso:

#### Impacto del Incumplimiento en los Niveles de Servicio

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
1	Oportunidad en la entrega de contenedores en los sitios de aplicación según horario.	Oportunidad de entrega	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98 % y 99.9 % Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Menos del 96 %. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago</li> </ul>
2	Oportunidad en la entrega de kits en los sitios de capacitación a delegados según cronograma.	Oportunidad de entrega	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago</li> </ul>
3	Oportunidad en la recolección de material aplicado.	Oportunidad de recolección	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
4	Oportunidad en la entrega de Cajas de Hojas de Respuesta al contratista de impresión.	Oportunidad de entrega	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago)</li> </ul>
5	Oportunidad en la entrega de Contenedores con cuadernillos de la prueba.	Oportunidad de entrega	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago).</li> </ul>

En caso que se incumplan varios indicadores, el total de descuentos a realizar corresponderá a la sumatoria de los descuentos que apliquen en cada caso.

#### Niveles de Servicio Logística de Aplicacion

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	Frente de Trabajo en el que se mide	Valor de aceptación
1	Suministro de recurso humano * para las sesiones de capacitación.	$\frac{\# \text{ Número de sitios con recurso humano * completo, asistente a las sesiones de capacitación previa a la prueba} * 100}{\# \text{ Número total de sitios para el desarrollo de capacitaciones previo a la aplicación de la prueba}}$	Porcentaje	Sesiones de capacitación	100%
2	Oportunidad en el ingreso a sitio de aplicación del recurso humano* para la aplicación de las pruebas.	$\frac{\# \text{ de sitios con la totalidad del personal que ingreso en el rango de tiempo establecido por rol} * 100}{\# \text{ total de sitios programados para la aplicación de la prueba}}$	Porcentaje	Aplicación de prueba	100%
3	Suministro de recurso humano * para la aplicación de las pruebas.	$\frac{\# \text{ Número de sitios con recurso humano* completo, asistente a la aplicación de la prueba} * 100}{\# \text{ total de sitios programados para la aplicación de la prueba}}$	Porcentaje	Aplicación de prueba	100%
4	Entrega de informes de delegados.	$\frac{\# \text{ de delegados con informes entregados y cargados en el sistema según rango de días y horarios establecidos}}{\# \text{ total de delegados que aplicaron la prueba}}$	Porcentaje	Informes de Delegados	100%
5	No aplicación parcial o total de protocolos de aplicación según manuales.	# de salones con errores en la aplicación de los protocolos de aplicación que afectan la lectura del material aplicado	unidad	Aplicación de la prueba	0

\*Aplica para los roles de jefe de salón, apoyos para discapacitados, coordinador de salones, coordinador de municipio y delegados.

Los desempeños no satisfactorios de los niveles de servicio pueden generar descuentos en el valor de las facturas generadas, tal como se señala en la siguiente tabla para cada caso:

#### Impacto del Incumplimiento en los Niveles de Servicio

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
1	Suministro de recurso humano * para las sesiones de capacitación.	Aprovisionamiento de personal	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 5% del segundo pago (según forma de pago.</li> </ul>
2	Oportunidad en el ingreso a sitio de aplicación del recurso humano* para la aplicación de las pruebas.	Oportunidad de Aprovisionamiento de personal	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago.</li> </ul>

No.	Descripción	Proceso en el que se mide	Valor de aceptación	Impacto del incumplimiento del nivel de servicio
3	Suministro de recurso humano * para la aplicación de las pruebas.	Aprovisionamiento de personal	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 98% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 96% y 97.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 96%. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago).</li> </ul>
4	Entrega de informes de delegados.	Oportunidad en el suministro de información	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 96% y 99.9%. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 92% y 95.9%. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Menos del 92%. Descuento del 5% del segundo pago (según forma de pago).</li> </ul>
5	No aplicación parcial o total de protocolos de aplicación según manuales.	Calidad del Aprovisionamiento de personal	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 y 10. Descuento del 1% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Entre 11 y 20. Descuento del 2% del segundo pago (según forma de pago)</li> <li>- Mas de 20. Descuento del 10% del segundo pago (según forma de pago).</li> </ul>

En caso que se incumplan varios indicadores, el total de descuentos a realizar corresponderá a la sumatoria de los descuentos que apliquen en cada caso.