ANEXO No. 2
ACUERDOS DE NIVELES DE
SERVICIO (ANS)

El Acuerdo de Nivel de Servicio establece las expectativas de COLPENSIONES hacia El Contratista bajo el alcance del objeto del contrato.

1. ANS POR CUMPLIMIENTO PLANES DE TRABAJO:

Cada Requerimiento a desarrollar contará con un plan de trabajo y cronograma previamente acordado entre las partes y aprobado por Colpensiones. El Plan de Trabajo de cada requerimiento debe ser entregado a Colpensiones por parte del contratista máximo 7 días hábiles después de terminado el entendimiento del requerimiento.

Este indicador medirá el cumplimiento en la entrega de cada Requerimiento certificado con pruebas técnicas, funcionales y no funcionales en ambiente de integración, de acuerdo al plan de trabajo entregado y aprobado.

Entre 1 y 2 días calendario de desfase en el cronograma, no generará Descuento por Cumplimiento.

Unidad	Porcentaje descuento en el costo del Requerimiento
Mayor a 2 y Menor a 5 días calendario de desviación en el Cronograma	1% del valor total de la estimación aprobada del requerimiento
5 días calendario de desviación en el Cronograma	2% del valor total de la estimación aprobada del requerimiento
Por cada día adicional al 5to día de desfase y hasta 10 días Calendario	0.5% del valor total de la estimación aprobada del requerimiento

2. ANS DE CALIDAD:

Este indicador medirá la calidad (Cantidad de Errores) de cada requerimiento entregado en el ambiente de calidad, para pruebas de aceptación y certificación funcional.

Error: Comportamiento que no cumpla con las especificaciones y definiciones acordadas y aprobadas por Colpensiones en el documento de especificación funcional y/o documentación técnica. El documento de especificaciones detallado que sea aprobado debe ser la guía contra la cual se evalúe el cumplimiento o no de la funcionalidad requerida.

Unidad	Porcentaje de Descuento
Entre 1 y 2 errores	No aplica descuento
3 errores	1% del valor total de la estimación aprobada del requerimiento
Entre 4, y hasta 6 errores.	3% del valor total de la estimación aprobada del requerimiento.