ANEXO TÉCNICO 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 del alcance 2 y 3 contará con un plan de trabajo y cronograma previamente acordado entre las partes y aprobado por Colpensiones.

Se aplicará este ANS por cada retraso en el plan de trabajo atribuido al contratista.

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

Unidad de Incumplimiento	Porcentaje Descuento
Mayor a 2 y Menor a 5 días calendario de desviación en el Cronograma	5% del porcentaje pendiente por pagar por la implementación del requerimiento en ambiente de calidad (QA)
5 días calendario de desviación en el Cronograma	10% del porcentaje pendiente por pagar por la implementación del requerimiento en ambiente de calidad (QA)
Por cada día adicional al 5to día de desfase y hasta 10 días Calendario	2% del porcentaje pendiente por pagar por la implementación del requerimiento en ambiente de calidad (QA)

2. ANS DE CALIDAD EN AMBIENTES DE CALIDAD (QA):

Este indicador medirá la calidad (Cantidad de Errores) de cada requerimiento del alcance 2 y 3 entregado en el (los) ambiente (s) de calidad, para pruebas de aceptación y/o certificación funcional.

> Error: Comportamiento que no cumpla con las especificaciones y definiciones acordadas y aprobadas por Colpensiones en el documento de especificación de la funcionalidad y/o documentación técnica, por los errores en la calidad del software atribuibles al proveedor.

El (los) documento (s) de especificaciones detallado que sea (n) aprobado (s), debe(n) ser la guía contra la cual se evalúe el cumplimiento o no de la funcionalidad requerida.

Unidad de Incumplimiento	Porcentaje de Descuento en el Costo del Requerimiento
Entre 1 y 2 errores	No aplica descuento
3 errores	1% del valor del requerimiento estimada y aprobada por Colpensiones
>=4 y =9 errores	10% del valor del requerimiento estimada y aprobada por Colpensiones
Entre >9 y =10 errores	20% de descuento del valor del requerimiento estimada y aprobada por Colpensiones

3. **ANS de Calidad en Producción**

Este indicador será medido en el ambiente de producción y tendrá una etapa de estabilización del requerimiento desplegado, a partir de la puesta en producción y medirá la calidad (Cantidad de errores-incidencias) propios o derivados del release desplegado del alcance 2 y 3.

El tiempo definido para la etapa de estabilización, está definido en la siguiente tabla:

Fase	**Duración**
Estabilización	3 meses.

Para los errores-incidencias detectados se aplicarán los descuentos según la siguiente tabla:

Unidad	Porcentaje de Descuento
Entre 1 y 3 errores	2% del valor pendiente de pago del requerimiento
Entre 4 y 6 errores	3% del valor pendiente de pago del requerimiento
Entre 7 y 9 errores	5% del valor pendiente de pago del requerimiento
Entre 10 y 12 errores	10% del valor pendiente de pago del requerimiento