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:

“Prestar el servicio de consultoría, desarrollo e implementación de las necesidades funcionales y/o técnicas sobre la plataforma SAP que utiliza Colpensiones”

Cuando se refiere a la plataforma SAP, se debe tener en cuenta los productos de la plataforma On Premise y los productos de la plataforma SAP Nube (Cloud).

A. Plataforma SAP On Premise, conformada por los siguientes productos:

- ERP SAP versión 6.0 EHP8
    - FI–GL, FI-AP, FI-AR, FI-TR, FI-FM, FI-TV
    - MM
    - SD
    - CO
- SAP PI NETWEAVER VERS 7.4
- WORKFLOW
- Solman - Solution Manager VERS 7.2
- Solman – TREX VER 7.10
- CONTENT SERVER VERS 6.5

B. Plataforma SAP Nube (Cloud) conformada por los siguientes productos:

- Success Factors
    - EC (Employee Central)
    - ECPayroll
    - Recruting
    - Onboarding
    - Learning
    - Performace & Goals
    - Succession & Development
    - Compensation
    - JAM
- CPI
- Componentes de Integraciones iDoc/RFC entre ERP SAP On Premise y Plataforma Nube SAP

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

1. ANS POR CUMPLIMIENTO PLANES DE TRABAJO:

Cada proyecto y/o mejora a desarrollar contará con un plan de trabajo y cronograma previamente acordado entre las partes y aprobado por el supervisor del contrato.

Este indicador medirá el cumplimiento (por causas atribuibles únicamente al contratista) en la entrega de cada plan de trabajo (estimación y cronograma) en la etapa de PREPARACIÓN.

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 valor pendiente por pagar del requerimiento
5 días calendario de desviación en el cronograma	10% del valor pendiente por pagar del requerimiento
Por cada día adicional al 5to día de desfase y hasta 10 días calendario	2% del valor pendiente por pagar del requerimiento

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

Este indicador medirá la calidad (Cantidad de Errores) de cada requerimiento 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 pendiente por pagar del requerimiento
>=4 y =9 errores	10% del valor pendiente por pagar del requerimiento

=10 errores	20% del valor pendiente por pagar del requerimiento

3. ANS DE CALIDAD EN AMBIENTE DE 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 reléase desplegado.

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

Fase	**Duración**
Estabilización	3 meses.

Para los errores-incidencias detectados se aplicarán los descuentos según la siguiente tabla en la fase de estabilización:

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