CONSENSUS CLOUD | SAP Business One | SAP Gold Partner
SAP CUSTOMER CHECKOUT

+35 Años

CONSENSUS CLOUD

PROPUESTA SAP BUSINESS ONE HANA
SUSCRIPCIÓN SAAS

NUEVO CONTRATO: OCT 13 de 2026 A ENE 31 de 2027
CONCEPTO: ERP SAP BUSINESS ONE y NOMINA DESIGNER

INSTITUTO DE CAMINOS Y CONSTRUCCIONES DE CUNDINAMARCA – ICCU

MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

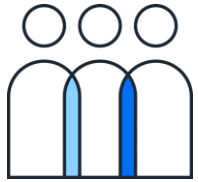
WWW.CONSENSUSSA.COM / @CONSENSUSCOLOMBIA

Octubre 09 del 2026

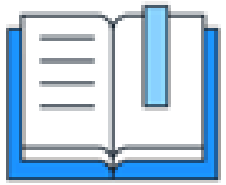
SAP SOLUCIÓN LIDER A NIVEL MUNDIAL

CONSENSUS CLOUD

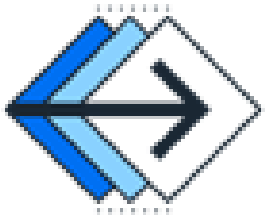
MULTI UNIVERSO SAP BUSINESS ONE



Usada por **83,000+** Clientes en el mundo y más de **1.200.000+** usuarios.
Multi Usuarios, **Grupos de Usuarios**



Disponible en **50** países localizados
Multi Monedas Multidivisa)
Y Disponible en **28** idiomas.



~300 Ecosistema de respaldo como Marca a Nivel Mundial **500+** soluciones o extensiones de funcionalidades conectados al ERP. **Multi Integraciones**



Implementaciones avaladas a nivel mundial **850+** con buenas prácticas a nivel mundial.



SAP Business One es instalado y usado en **170+** paises.
Multi País



360+ Grandes Empresas ejecutan su operación con **SAP Business One** y más de **7,000+** Subsidiarias.
Multi Empresas, Multi Industrias, Multi procesos, Multi Bodegas, Multi Niveles.

Centros de datos se ubican en: Chile, Colombia, Miami, España, Portugal e Irlanda Tier III y IV con certificación en ISO27001, que se ocupa de mantener los sistemas seguros y en funcionamiento 24/7.

* Conectividad mínima requerida 20 Kbps de tráfico para acceso a SAP Business One la cual se puede realizar con dispositivos móviles.

SAP Business One
SAP CUSTOMER CHECKOUT
SAP Gold Partner

LOCALIZACIÓN COLOMBIA- BPAC



- Nuestro producto viene en constante crecimiento desde el 2005.
- Mas de 1.000 razones sociales lo usan.
- ★ Tenemos el producto certificado por SAP desde 2007.
- Hemos vivido toda la innovación de SAP siendo pioneros en todos los proyectos que emprende SAP, pasando por SDK, B1i, SAP HANA, Service Layer, Browser Access, Cloud Control Center, etc.
- Buscamos que nuestro producto se masifique sin que el cliente pague más. Que todos sean involucrados en SAP a través de LegaliSAPP Web y Portal.
- Innovación: Dedicamos muchos esfuerzos a crear nuevas funcionalidades que el mercado y la tecnología nos demandan día a día. Está comprobado el número de funcionalidades que salen cada semestre.
- En el equipo de desarrollo del producto permanecen personas con +10 años desarrollándolo.

Temas para destacar en el alcance:

Informe diario de facturación, Medios Magnéticos, Legalizaciones, Reporte por terceros, IVA Mayor valor del costo, Transferencias Bancarias (archivos para bancos), Actualización Automática TRM, Multicash, FE, Manejo de Sucursales y Sin Costo el Portal de clientes (autogestión), Legalisapp y Requisiciones Web.

SAP Business One
SAP CUSTOMER CHECKOUT

FUNCIONALIDAD SAP BUSINESS ONE CONSENSUS

CONSENSUS CLOUD

AI Agents for SAP Business One
Cartera • Comisiones • Facturación Electrónica

Internet de las Cosas (IoT)

Aprendizaje automático

Administración Y operaciones

Tecnología en la nube

LEGALISAPP

MIPORTALSAP

Compras y operaciones

Contabilidad y Finanzas

MIPORTALSAP

Tecnologías Móviles

SAP Business One

Ventas & Servicio

Inventarios y Distribución

Análisis

Soluciones o extensiones de funcionalidades

Proyectos y Recursos Administración

Producción & MRP

Planificación predictiva

SAP Business One
SAP CUSTOMER CHECKOUT
SAP Gold Partner

CLOUD

CONSENSUS

INNOVADORES

CONSENSUS Socio principal en Innovaciones Empresariales Inteligentes de **SAP Business One** 2020 reconocimiento otorgado por **SAP**

CONSENSUS | SAP Business One | SAP Gold Partner

LÍDERES EN INNOVACIÓN

CONSENSUS CLOUD

OK ONE
Business Solutions
Localización Colombia
Certificado por SAP 2006.

MIPORTALSAP
☆ MiPortalSAP.com ☆ SIN COSTO
Clientes, proveedores y empleados tendrá acceso de consulta en tiempo real con las restricciones o permisos que se quieran dar.

LEGALISAPP
☆ LegaliSAPP ☆ SIN COSTO
Realiza requisiciones, legalizaciones de gasto y Anticipos, mediante una interfaz intuitiva y accesible desde cualquier dispositivo.

Fábrica de Software Consensus
Fábrica de Software
Desarrollo de software para SAP B1.
Personalizaciones, Aplicativos web y móviles, Portales especializados.



Agente de Comisiones.
comisiones porcentuales o por unidades, establecer reglas avanzadas según condiciones específicas y crear grupos que combinan distintos esquemas de pago.



Comparativo DIAN.
Valida y compara la facturación electrónica reportada en la plataforma de la DIAN con los registros de SAP Business One, abarcando tanto compras como ventas.



Agente Recepción electrónica integrada.
Automatiza la creación de facturas de compra en SAP Business One a partir de documentos recibidos a través del operador tecnológico Facture. Centraliza la recepción y validación



Agente de cartera.
Automatiza el envío de notificaciones a clientes con saldos en mora, vencimiento, plantillas de correo personalizadas Y recordatorios automáticos.

PayU
Recibe pagos en Línea con tarjetas Dedico o Crédito y el botón PSE de forma rápida y segura.



IOT Internet de las Cosas
Captura de datos que se pueden analizar para informar y automatizar acciones o decisiones.



BPA Platform
Es una aplicación de software que permite la automatización de flujos de trabajo.



RPA
Sistema de Automatización de procesos.

SAP Business One
SAP CUSTOMER CHECKOUT

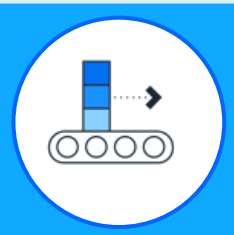
COBERTURA DE LA SOLUCIÓN

CONSENSUS CLOUD

SAP Business One Cliente SAP Business One

☑ Cliente web ☑ Móvil ☑ Analíticas / Paneles de control ☑ Multilingüismo / Localizaciones










Gestión Y administración

- Administración de Usuario
- Autorizaciones /Roles definidos por Usuario
- Varias monedas
- Tipos de cambio
- Períodos contables
- Varias Sucursales
- Importación de datos
- Saldos iniciales
- Procesos de aprobación-diseño del flujo del proceso
- Calendario
- Integración con Microsoft Office 365
- Interacción móvil
- Transacciones recurrentes
- Envíos E-Mail (SBO Mailer)
- Reglamento general de protección de datos
- Crystal Reports Generación de reportes y formatos a la medida
- Data Transfer Workbench
- Transferencia de datos masivos (Archivos planos)
- Administración básica de recursos humanos.

Contabilidad & Finanzas

- Plan de cuentas
- Asientos de diario
- Determinación de cuentas ampliadas
- Modelos de Contabilización periódica
- Reportes y Modelos Financieros
- Gestión y Administración de presupuesto contable
- Contabilidad de costos
- Gestión de Cobros
- Gestión de Pagos
- Asistente de Pagos
- Conciliación Bancario con extractos bancarios
- Cheques y tarjetas de crédito
- Diferidos
- Conciliaciones de cuenta y tercero
- Activos fijos
- Nómina Electrónica
- Integración automática con Nómina Designer.

Compras & Importaciones

- Solicitud de compra
- Cotizaciones de compra diferentes proveedores
- Órdenes de compra
- Entrada de mercancías
- Devoluciones de mercancías
- Factura de Proveedores (Causación)
- Factura de reserva de Proveedores - (Causación)
- Factura de anticipo
- Solicitud de anticipo
- Notas débito/ crédito de proveedores
- Acuerdos Globales- Contrato inicial
- Costeo de Importaciones
- Emisión y Recepción de documentos electrónicos – Facture/Estela

Ventas &Exportaciones CRM & Servicio

- Gestión de Oportunidad y Pipeline
- CRM - SMR
- Envió de campaña de marketing por leads - clientes
- Acuerdos Globales - Contrato
- Actividades comercial
- Pedidos de cliente
- Entregas y devoluciones
- Facturación Electrónica – Facture/Estela
- Gestión de reclamaciones y cartera.
- Cálculo de ganancia bruto
- Gestión de servicios
- Planificación de servicios
- Seguimiento de interacciones con Clientes
- Manejo de tarjetas de equipo
- Paneles de servicio
- Contratos de servicios
- Base de datos de conocimiento
- Calendario de servicio

Inventario & Distribución

- Gestión de artículos
- Listas de artículos
- Lista de precios
- Listas de precios en varias monedas
- Precios especiales
- Descuentos por período y volumen
- Transacciones de inventario
- Gestión por números de serie
- Gestión por números de Lote
- Alistamiento de mercancías (Picking)
- Transacciones recurrentes
- Supervisión y Seguimiento de inventario
- Bodegas y Ubicaciones
- Informes de cantidades disponibles a comprometer - ATP
- Múltiples unidades de medida
- Recuentos de inventario.

Producción & MRP

- Lista de Materiales
- Conjunto (kits) de artículos
- Órdenes de producción
- Emisiones (Salida) de mercancías
- Recibos (Entrada) de mercancías
- Recursos de producción (Maquinas , Operarios, CIF)
- Capacidades básicas de Recursos
- Cálculo del costo del artículo
- MRP
- Pronósticos (Previsiones)
- Recomendaciones de Planificación: Producción bajo Pedidos/Stock, traslados, compras
- Enrutamiento de producción.

Proyecto y recurso Gestión

- Gestión de proyectos Internos - Externos
- Etapas (Fases) del proyecto
- Dependencias de fases
- Manejo de subproyectos
- Informes de tiempo de proyecto
- Datos maestros del empleado
- Entradas de las hojas de tiempos
- Datos maestros de recursos
- Planificación de la capacidad de recursos
- Visualización de la capacidad del diagrama de Gantt.

Personalización de Soluciones

- Creación de campos definidos por el usuario
- Creación de tablas definidas por el usuario
- Creación de consultas definidas por el usuario
- Generador de consultas
- Parametrización de vista por usuario en los documentos
- Alertas definidas por el usuario
- Notificaciones de transacciones
- Vista de modelos analíticos HANA por Usuario

SAP Business One SAP Gold Partner

SAP CUSTOMER CHECKOUT

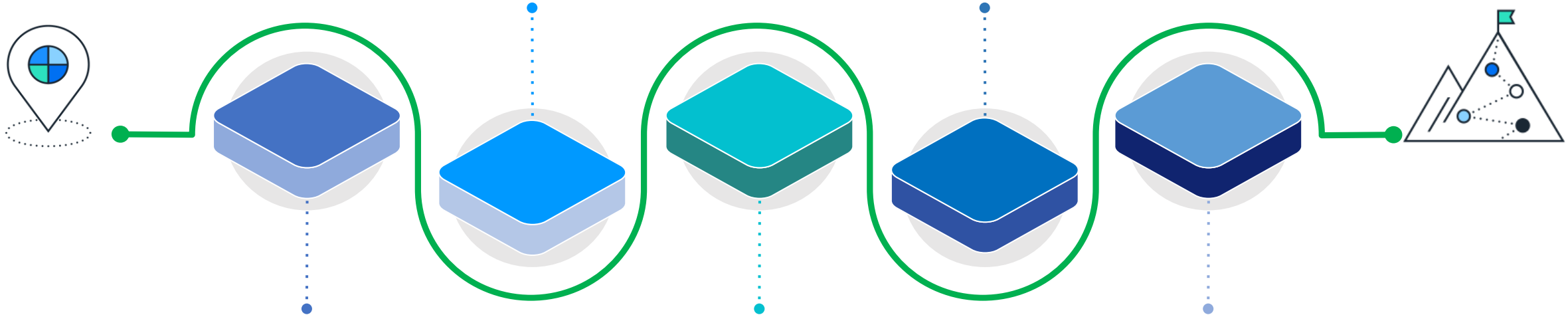
¿POR QUÉ HACER SU PROYECTO CON CONSENSUS?

Nos sujetamos a los más altos estándares éticos de conducta, tanto profesional como personalmente.

NUESTRA HISTORIA

+ 35
Años de trayectoria

+ 120
Empleados



+10
Operaciones en Latinoamérica y USA

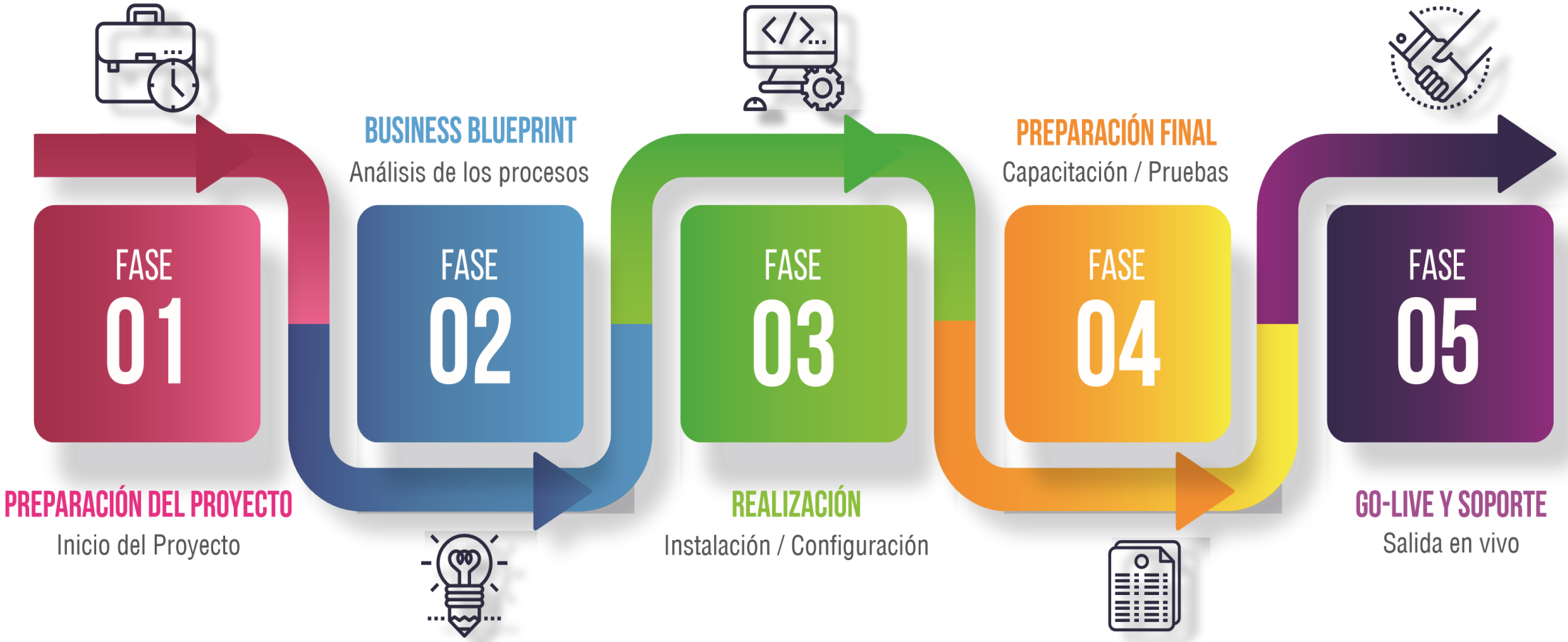
+1000
Implementaciones de SAP Business One en Colombia, Latinoamérica y Estados Unidos.

+ 1100
Nits facturados

Localización Colombia- BPAC

Producto certificado desde 2006 y **recertificado** por SAP en el 2017.

FASES CONSECUTIVAS DE LA IMPLEMENTACIÓN



Metodología ASAP: agregamos las mejores prácticas del Project Management Institute y procedimientos agiles de Scrum.

MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

#ImpulsandoLoExtraordinario

Orgullosos de ser reconocidos como una de las

Mejores Empresas Colombianas 2025

CONSENSUS

Aliados del programa

Banco de Bogotá

Deloitte.

Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá

VIGILADA MINEDUCACIÓN

www.MejoresEmpresasDeLatinoamerica.com

INVERSIÓN DEL PROYECTO



Una mala elección de ERP, puede aumentar los costos de la implementación.



CONSENSUS | SAP Business One

ALCANCE DEL PROYECTO

Servicios de infraestructura tecnológica en la nube y operatividad del sistema ERP SAP Business One HANA, que incluye soporte, mantenimiento y gestión técnica.

Los servicios se prestan a través de nuestro Partner estratégico, Gigas Cloud, y de nuestro equipo de ingenieros expertos en infraestructura tecnológica de Consensus.

CERTIFICACIONES DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

- ISO 27001 / ISO 27018
- Estándares internacionales que certifican el cumplimiento de controles adecuados para la gestión de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Gigas implementa un enfoque sistemático en la gestión de la seguridad de la información, con políticas, procedimientos y controles técnicos robustos.
- Medidas implementadas:
- Sistemas de detección y prevención de intrusos (IPS/IDS).
- Firewalls avanzados que filtran y bloquean comunicaciones no autorizadas.
- Análisis de tráfico web, sistemas antivirus y antispam.

ALCANCE DEL PROYECTO

CERTIFICACIÓN PCI DSS NIVEL 1 (SERVICE LEVEL 1)

Máximo nivel de seguridad internacional para el tratamiento de datos de pago y transacciones electrónicas., Gigas cumple con todos los requisitos del estándar PCI DSS, avalado mediante una auditoría exhaustiva que garantiza el cumplimiento de los controles requeridos., Permite ofrecer entornos seguros y certificados para operaciones que involucren procesamiento de tarjetas de pago.

CERTIFICACIÓN SAP

Gigas cuenta con la certificación oficial de SAP como proveedor de “Infrastructure Operations Services”, Este aval garantiza que las soluciones SAP son operadas dentro de un entorno de alta disponibilidad, seguridad y desempeño, Cumple con los requerimientos técnicos y de procesos exigidos por SAP para sus partners de infraestructura.

CUMPLIMIENTO RGPD & CERTIFICACIÓN CISPE

Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y acreditación bajo el estándar europeo CISPE, que certifica la seguridad de los datos en entornos cloud.

Gigas se compromete a:

- No divulgar información de clientes que comprometa la seguridad de los datos.
- Auditorías anuales para verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad.
- Aplicación rigurosa de políticas de protección y custodia de la información.

ALCANCE DEL PROYECTO

CONDICIONES DEL DATACENTER

Se garantizara la máxima disponibilidad, seguridad y eficiencia operativa de la infraestructura tecnológica, las condiciones del Data Center están con lo más altos estándares internacionales, conforme a la norma TIA/EIA 942 - Tier IV, Asegurando una disponibilidad del 99,995%.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Diseñado bajo las especificaciones TIA/EIA 942 - Tier IV, Disponibilidad de sitio y comunicaciones: 99,995%,Infraestructura de alta resiliencia, orientada a la continuidad del negocio.

SUBSISTEMA ARQUITECTÓNICO:

Terreno certificado, sin antecedentes de inundación en los últimos 100 años, ubicación fuera de conos de aproximación aérea y zonas de actividad sísmica, Cumplimiento de los requerimientos normativos de ubicación respecto a aeropuertos y autopistas. Diseño arquitectónico con certificación antisísmica y estructura antiincendios.

SUBSISTEMA DE TELECOMUNICACIONES

Esquema de conectividad conforme a la norma EIA/TIA 942, compuesto por plataformas de conectividad independientes: Conectividad Internet Claro, Conectividad MPLS Claro, Conectividad SDH Claro., Zona de Peering independiente para la gestión de interconexión con otros operadores de telecomunicaciones., Dos nodos de comunicaciones CLARO-independientes, que soportan tecnologías IP, MPLS, DWDM, SDH y FCAL., Troncales de comunicaciones distribuidas en tres rutas independientes y aisladas.

ALCANCE DEL PROYECTO

SUBSISTEMA MECÁNICO

Sistemas de aire acondicionado redundantes (2N) en cada Site, conformados por 8 unidades de 30 toneladas cada una.
Control térmico que mantiene la temperatura entre 20°C y 22°C, con una humedad relativa del 50%.
Sistema avanzado de detección de incendios, capaz de identificar incrementos mínimos de temperatura en el cableado y componentes críticos.

CONDICIONES DE SEGURIDAD FÍSICA

Seguridad física certificada con monitoreo 7x24x365.,CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) con grabación continua., Perímetro externo anti-intrusión para peatones y vehículos., Único punto de acceso controlado, custodiado por personal de seguridad.
Sistema perimetral de detección de intrusos con monitoreo permanente., Acceso restringido mediante listas autorizadas, verificación de identidad y acompañamiento a visitantes previa cita.

PROCESO GENERAL DE BACKUPS

Damos a conocer las políticas internas establecidas para la ejecución, administración y control de los respaldos de información a nivel de los servidores de producción, asegurando la disponibilidad, integridad y recuperación de los datos en caso de incidentes.

Responsabilidades

Administrador del Sistema:

Responsable de la creación y actualización de las políticas de Backup, el aseguramiento de los procedimientos vigentes y el seguimiento de los informes diarios y envíos off-site.

Operador de Backups:

Encargado de la ejecución, verificación, restauración y almacenamiento de los respaldos, así como del etiquetado y traslado de los medios hacia los sitios de almacenamiento externo.

Gestión y Ejecución:

La administración de los respaldos se realiza mediante la consola Backup and Restore, clasificando la información en tres tipos principales; Sistema Operativo: Registro y disco del sistema, Sistema de Archivos: Datos y aplicaciones., Bases de Datos: Server, HANA.

ALCANCE DEL PROYECTO

Supervisión y Reprogramación:
Las tareas de respaldo se verifican diariamente entre las 08:00 y las 12:00 horas. En caso de fallas, se realiza la corrección y reprogramación el mismo día, de acuerdo con el tipo de información afectada (sistema operativo, archivos o bases de datos).

Retención y Almacenamiento:
Backup Diario: Retención de 1 semana en disco y réplica off-site.
Full Backup Semanal: Retención de 1 mes en disco y réplica off-site.
Full Backup Mensual: Retención de 1 año en disco y réplica off-site.

Restauración de Backups:
En caso de desastre o pérdida de información, la restauración se realiza a través de la consola Backup and Restore, previa solicitud escrita del Administrador del Sistema del cliente. Si la restauración no obedece a una contingencia, el cliente debe tramitarla formalmente mediante el Centro Consolidado de Servicio, conforme a las condiciones comerciales definidas.

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN

CONSENSUS pone a disposición de sus clientes la herramienta Fresh Desk Plus, una plataforma de soporte técnico en línea que no requiere instalación ni configuración previa en los equipos de los usuarios, técnicos o administradores del servicio. La aplicación se utiliza vía web y es accesible para cualquier usuario que cuente únicamente con un navegador y conexión a internet. Gracias al uso del protocolo HTTP, Fresh Desk Plus es independiente del sistema operativo y puede integrarse en cualquier plataforma.
En el módulo de solicitudes, los usuarios pueden consultar sus requerimientos, y los técnicos de soporte suministran soluciones para resolver los inconvenientes reportados.

Al ingresar a ManageEngine Service Fresh Desk Plus - MSP, la aplicación muestra la página de inicio, que contiene información sobre solicitudes abiertas, solicitudes cerradas y todas las solicitudes registradas, el módulo de Soluciones funciona como una base de conocimiento para los usuarios. Allí pueden buscar información para resolver sus inconvenientes de forma autónoma.

También es posible adjuntar archivos al momento de registrar una nueva solicitud o de enviar documentación adicional a una solicitud ya creada, Esta herramienta cuenta con un módulo de Encuestas de Satisfacción, el cual permite a los clientes evaluar el tratamiento dado a sus casos y la calidad del soporte recibido.

Fresh Desk Plus permite administrar las solicitudes por prioridad, lo que facilita al equipo de soporte un mayor control sobre las solicitudes registradas, La consola de los técnicos dispone de un módulo de informes, que permite detectar problemas, generar estadísticas reales y reportes especializados. De esta manera, se implementan mecanismos de control orientados a mejorar los servicios ofrecidos.

POLITICAS DE SOPORTE Y REGISTRO DE INCIDENCIAS CONSENSUS

POLITICA DE SOPORTE Y REPORTE DE INSIDENCIAS CONSENSUS

Prioridad	Definición					
	Técnica	Funcional	Ejemplo	TAS	TMP	TMPD
Muy Alta	Alta prioridad. Sistema detenido. Restricción total de funcionamiento	Restricción total en funciones fundamentales. No es posible obtener resultados	Ingreso restringido al sistema - Inconvenientes con El procesamiento de documentos electrónicos (facturas de venta) - Inconvenientes con la generación de informes por terceros.	1h	8h	4d
Alta	Restricción parcial de funcionamiento. Requiere intervención extraordinaria compleja para correcto	Restricción parcial. Requiere correcciones o adecuaciones de usuarios a los resultados finales.	Lentitud en el sistema - creación de numeración de documentos - Inconsistencias en reportes - Cambio de Configuraciones estándar - Diferencia en reportes financieros.	4h	2d	7d
Media	Restricción puntual de funcionamiento. Requiere intervención adicional para correcto funcionamiento.	Restricción puntual. Usuario debe dar pasos adicionales a lo documentado. Resultado se obtiene correctamente.	Anulación de documentos - revisión de reconciliaciones - Mensajes de advertencia - Inquietudes de funcionalidades	8h	4d	21d
Baja	Errores en la documentación, mensajes, etiquetas, forma.	No interfiere en las labores del usuario. Recordatorio de mejoras.	cambios en la visualización de reportes - Mejoras a reportes	16h	8d	30d

8. ACUERDOS DE SERVICIO (SLA)

Para la atención de los requerimientos se establecen los siguientes niveles de prioridad

✓**TAS – Tiempo** Max Atención a sesiones Remotas. Es el tiempo máximo en el que debe iniciarse y completarse una atención remota al usuario, como acceso remoto a su equipo para soporte técnico.
✓**TMP** – Tiempo Max de procesamiento. Es el tiempo total máximo establecido para resolver completamente una solicitud o incidencia, desde su registro hasta su cierre.
✓**TMPD** – Tiempo Max de procesamiento Incidentes Nivel 3 – Desarrollo. Es el tiempo máximo que tiene el equipo de desarrollo (nivel 3) para analizar, resolver y entregar una solución a una incidencia compleja o técnica que ha sido escalada desde niveles inferiores.

El soporte es Ilimitado en cuanto a los errores del sistema. Adicionalmente dentro del mantenimiento desde el área de servicio al cliente nos encargamos de realizar E-learning – Webinars y capacitaciones virtuales que permiten a los usuarios finales tener una capacitación adicional en cada uno de los módulos.

En el siguiente link se encuentra el manual actualizado de soporte https://consensussa.com/descargas/ManualSoporteConsensus.pdf

POLITICAS DE RESPALDO

Consensus SAS, Gigas y los Clientes, son responsables de conocer y asegurar la implementación de las políticas de seguridad, dentro de sus áreas de responsabilidad, así como del cumplimiento de las políticas por parte de su equipo de trabajo.

Políticas de Respaldo

Se cuenta con un esquema de backups de las bases de datos productivas bajo la siguiente política:

- Diario para los 14 últimos días.
- Quincenal para las últimas dos quincenas.
- Mensual para los últimos 11 meses.
- En total se guardan 27 backups al año.

- Se cuenta con un esquema de backups completes de la instancia de los últimos 8 días.
- Ante una posible contingencia de secuestro de información o perdida de datos, se implementó un servidor exclusivo de backups, el cual envía los respaldos de las bases de datos productivas generadas diariamente, a un servidor el cual se integra a una cuenta OneDrive de Consensus, garantizando así, tener en nuestra custodia estos respaldos.
- Con el fin de garantizar una recuperación más eficiente ante un ataque informático, Se tienen implementados en los servidores centrales y de presentación, respaldos de información avanzados de la máquina virtual, los cuales se realizan con una periodicidad de ocho días.

Centros de datos se ubican en: Chile, Colombia, Miami, España, Portugal e Irlanda Tier III y IV con certificación en ISO27001
que se ocupa de mantener los sistemas seguros y en funcionamiento 24/7.

* Conectividad mínima requerida 20 Kbps de tráfico para acceso a SAP Business One la cual se puede realizar con dispositivos móviles.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
LIMITES EN EL SERVICIO DE SOPORTE

- La dedicación del equipo asignado a estas labores es del 100%, atendiendo siempre de manera permanente las necesidades de nuestros clientes, brindándoles siempre el mayor apoyo, lo que permite construir una relación de confianza.
- La información se centraliza a través de una Herramienta Help Desk, donde se registra todas las solicitudes de los clientes, lo que nos permite hacer un seguimiento adecuado a las mismas y asegura que se cumplan los tiempos de servicio establecidos. No se atienden solicitudes de manera telefónica ni por e-mail.
- Hay una programación bimensual en la que se realiza la presentación de los cambios importantes en las liberaciones de producto
- Anualmente se realiza la presentación de Medios Magnéticos de acuerdo a los cambios legales vigentes a través de una sesión práctica.
- Existe un portal de Aprendizaje, en el que encontrarán una serie de tutoriales sencillos sobre las funcionalidades más importantes del producto.
- La realización del Upgrade de versión no es un procedimiento que se encuentre dentro de los servicios incluidos. Si el cliente desea este tipo de servicios tendrán costos adicionales a excepción del primer Upgrade.
- El equipo de soporte prestará todo su apoyo a través de las herramientas dispuestas para ello, en caso de que el cliente lo requiera durante el proceso de actualización o Upgrade.
- Calidad en el servicio, con un equipo de trabajo conformado por personal altamente capacitado y dinámico tanto en el área funcional como en el área técnica
- Los Acuerdos de niveles de servicio, esquema de mesa de ayuda, política de backups, tiempos de atención y solución y condiciones de disponibilidad indicados en la propuesta serán aplicables durante todo el período contractual

LIMITES EN EL SERVICIO DE SOPORTE

- La dedicación del equipo asignado a estas labores es del 100%, atendiendo siempre de manera permanente las necesidades de nuestros clientes, brindándoles siempre el mayor apoyo, lo que permite construir una relación de confianza.
- La información se centraliza a través de una Herramienta Help Desk, donde se registra todas las solicitudes de los clientes, lo que nos permite hacer un seguimiento adecuado a las mismas y asegura que se cumplan los tiempos de servicio establecidos. No se atienden solicitudes de manera telefónica ni por e-mail.
- Hay una programación bimensual en la que se realiza la presentación de los cambios importantes en las liberaciones de producto
- Anualmente se realiza la presentación de Medios Magnéticos de acuerdo a los cambios legales vigentes a través de una sesión práctica.
- Existe un portal de Aprendizaje, en el que encontrarán una serie de tutoriales sencillos sobre las funcionalidades más importantes del producto.
- La realización del Upgrade de versión no es un procedimiento que se encuentre dentro de los servicios incluidos. Si el cliente desea este tipo de servicios tendrán costos adicionales a excepción del primer upgrade.
- El equipo de soporte prestará todo su apoyo a través de las herramientas dispuestas para ello, en caso de que el cliente lo requiera durante el proceso de actualización o Upgrade.
- Calidad en el servicio, con un equipo de trabajo conformado por personal altamente capacitado y dinámico tanto en el área funcional como en el área técnica

LIMITES EN EL SERVICIO DE SOPORTE

- Proporciona al cliente las mejores herramientas y documentos, así como información sobre nuevas funcionalidades que permiten mejorar los procesos llevados a cabo al interior de su compañía.
- Liberación de actualizaciones del producto cada dos meses aproximadamente. Regularmente los clientes aplican dichas actualizaciones con una frecuencia de 6 meses.
- El Upgrade de versión es un procedimiento sencillo y corto, se realiza sobre el servidor del cliente para obtener los últimos cambios y mejoras liberados para el producto.
- Los siguientes servicios no están incluidos y podrían tener costo adicional:
- Capacitación por rotación de personal
- Soporte nivel 1. este debe ser realizado por el líder de SAP del cliente
- Administración de la base de datos HANA. Este servicio no es prestado por CONSENSUS SAS
- Administración y Soporte sobre la infraestructura del cliente (Hardware, Sistema Operativo , Redes, PC´s, entre otros).
- Revisión de la Red del cliente en caso de un bajo rendimiento del sistema.
- Implementación de módulos no desarrollados durante el proyecto
- Implementación de módulos liberados por SAP posterior a la salida en vivo o no incluidos en el Blueprint de la implementación.

Anexo 25. Manual de Soporte y Reporte de Incidencias CONSENSUS SAS

DOCUMENTACÍON

- ManualSoporteConsensus
- Politicas de Seguridad CCC
- Alcance CCC Usuario Final
- How to Define Authorizations in SAP Business One
- Manual de Usuario AddOn Presupuesto
- Descargar el manual estándar https://help.sap.com/docs/SAP_BUSINESS_ONE

NIVELES DE SERVICIO SIN CONSECUENCIA

Niveles de servicio y escalamiento del soporte.

- Los niveles de soporte se escalan en la mesa de ayuda a través del registro de tickets de servicio en la plataforma de soporte. Las funcionalidades que maneja la plataforma es facilitar:
  a) **Búsqueda Rápida**: Digitar el número de un ticket o buscar artículos dentro de nuestra Base de Conocimiento.
  b) **Base de conocimiento:** Repositorio centralizado con información útil, tales como preguntas frecuentes, manuales y tutoriales relacionados con el sistema SAP.
  c) **Tickets:** Muestra el historial completo de tickets creados por el usuario.
  d) **Enviar Ticket:** Sección destinada a la creación de nuevos tickets para reportar incidencias o solicitudes.
  e) **Mi Perfil:** Espacio donde podrá gestionar configuraciones básicas de usuario, como fotografía, nombre y contraseña

- ACTIVIDADES DE SOPORTE NIVEL 1: Es el soporte que el usuario del proceso o el área de IT a nivel interno debe facilitar al ICCU.
- ACTIVIDADES DE SOPORTE NIVEL 2: Es el soporte que brinda CONSENSUS SAS de manera contractual.
- ACTIVIDADES DE SOPORTE NIVEL 3: Es cuando el caso o la solicitud se tramita con desarrollo y/u otro proveedor.

COSTOS ADICIONALES

- Los costos adicionales corresponden a las actividades de soportes clasificadas en la mesa de ayuda como Nivel 3 (Pag 21) y en resumen corresponden a los siguientes:
- 1. Realizar capacitaciones sobre los módulos funcionales que ofrece la herramienta y se originan posterior a la post implementación.
- 2. Repetir nuevamente las mismas actividades de capacitaciones
- 3. Implementar procesos nuevos del ERP SAP Business One.
- 4. Realizar capacitaciones técnicas de la herramienta según niveles de complejidad Baja, Media y Alta.
- 5. Se revisaran en su momento las actividades y paquetes de acuerdo al plan de trabajo que se llegue a común acuerdo con el cliente

INVERSIÓN Y FORMAS DE PAGO

RESUMEN PROYECTO INSTITUTO DE CAMINOS Y CONSTRUCCIONES DE CUNDINAMARCA V3 _2026 NUEVO CONTRATO 13_2026 A ENERO 31_2027	PROYECTO SAP	
Mensualidad Oct 2026	$	17.416.667
Mensualidad Nov 2026	$	27.500.000
Mensualidad Dic 2026	$	27.500.000
Mensualidad Enero 2027	$	29.500.000
NUEVO CONTRATO 13_2026 A ENERO31_2027	**$**	**101.916.667**

- Este precio incluye el valor suscripción de vigencia del contrato

RELACION DE LICENCIAS A NOMBRE DE INSTITUTO DE CAMINOS Y CONSTRUCCIONES DE CUNDINAMARCA EN MODALIDAD SAAS (Software as a Services)	Cantidad
Licencias Profesionales	25
Licencias Limitadas	25
Servicio y soporte para nómina hasta **130** empleados, **1** bases de datos y con **3** usuarios	
Mi Portal SAP – LegaliSapp **Usuarios Ilimitados**	

- SALVEDAD Y CONSTANCIA SOBRE LA ASUNCIÓN DE COSTOS DEL SERVICIO DE NÓMINA – ICCU
- Se deja expresa constancia de que CONSENSUS S.A.S., por decisión comercial y de manera excepcional, asumirá un valor de DIEZ MILLONES NOVESCIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($10.900.000), correspondiente a los servicios de soporte de nómina Designer para el uso de la solución por parte del Instituto de Caminos y Construcciones de Cundinamarca (ICCU), durante el período comprendido entre el 13 de octubre de 2026 y el 31 de enero de 2027. Este valor ya se encuentra descontado del valor total de la presente propuesta.
- Esta decisión se adoptara solo por esta contratación, con el propósito de facilitar la continuidad del servicio y atender la situación presentada. En todo caso, la asunción de este valor no constituye aceptación, reconocimiento ni confesión de incumplimiento contractual, ni implica admisión de responsabilidad jurídica, administrativa o económica por parte de CONSENSUS S.A.S.

ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

Administración de datos, backups y continuidad del servicio.

- La administración de los datos y su uso en el software es responsabilidad de ICCU
- El cliente nos informara para la nueva contratación con 30 dias calendario, y dar a conocer si desea la continuidad del servicio.
- La solicitud de backups, se pueden solicitar directamente por el cliente con un ticket de servicio en la mesa de ayuda y se le entrega dicho backup para la administración técnica de ICCU.



Benjamin Archila
Gerente General
C.C. 79.487.129
barchila@consensussa.com

¡GRACIAS!

CONSENSUS CLOUD | SAP Business One | SAP Gold Partner

SAP CUSTOMER CHECKOUT

+35 Años

ANDREA ORTEGON

Gestor de Cuenta SAP Business One

aortegon@consensussa.com

SAMANDA GARCIA

Consultora Preventa SAP Business One

sgarcia@consensussa.com

¡GRACIAS!

MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS