	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4

**INFORME DE SUPERVISION No. 4
CONTRATO No. 46 2022**

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

Contratista	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC
Identificación	800.198.591-3
Fecha de suscripción del Contrato	26 De Enero de 2022
Objeto	ADQUIRIR LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE PREMIER PARA LA PLATAFORMA MICROSOFT DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Plazo de Ejecución	El plazo para la ejecución del contrato será hasta 27 de Diciembre de 2022 o hasta que se agoten las horas, lo primero que ocurra contado a partir de la firma del acta de inicio.
Fecha de Iniciación	26 de Enero 2022
Fecha de Finalización	27 de Diciembre de 2022, o hasta que se agoten las horas, lo primero que ocurra.


2. ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO

Valor total del Contrato	\$524.000.000
Valor Honorarios mensuales	\$0
Valor ejecutado	\$524.000.000
Valor faltante por ejecutar / Valor pendiente por pagar	\$0
Porcentaje de Ejecución	100% Ejecución Presupuesta
Porcentaje por Ejecutar	0,0
Porcentaje de ejecución de horas	16,93%
Porcentaje por Ejecutar horas	83,07%
Estado de la Garantía	Vigente
Matriz de Riesgos del Contrato	Sin afectación. En monitoreo y revisión por parte de la supervisión.

3. INFORMACION SOBRE AVANCE DEL CONTRATO

3.1 SERVICIOS Y/O PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTES AL PERIODO DE ABRIL DE 2022

Las actividades desarrolladas por el contratista en el periodo descrito anteriormente, relacionadas con cada una de las obligaciones específicas establecidas en los estudios previos de la contratación se desagregan a continuación y así mismo se detallan las evidencias o soportes, con lo cual se verifica el cumplimiento a satisfacción de la obligación establecida:

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Obligación N°.1: Cumplir cabalmente con el objeto contratado, de acuerdo con las obligaciones y especificaciones descritas en la propuesta, documentos que hacen parte integral del contrato.

A la fecha se ha cumplido la obligación, conforme con lo estipulado en el contrato.


Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	fecha
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022021602972180	02/16/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022021602972181	02/18/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022021702974303	02/28/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022021702974305	03/01/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022021702974307	03/14/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022021702974314	03/18/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022032503016976	03/24/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022032503016977	03/25/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022033003022303	04/05/2022
Designated Support Engineering Azure IaaS	ROSS2022041803061183	04/21/2022

Obligación N°.2: Entregar las credenciales (Usuario y contraseña y/o código de acceso - ID) para la activación del servicio de soporte premier por medio de la plataforma que dispone Microsoft.

Detalle de las actividades realizadas	
Actividad	Evidencias o Soportes
El contratista envió el Certificado de Suscripción de Soporte premier con las credenciales para la activación del servicio de Soporte Premier, mediante correo electrónico de fecha miércoles 02 de febrero de 2022	https://supersalud.sharepoint.com/:li/g/OTI/GestAdq/V_2022/S_Premier/E15ww9J7vZIHjwf1RRO08z0By1t4DlclSdJzNYQu95rA?e=RcWUxc


Obligación N°.3: Realizar los siguientes servicios, a partir de la activación del Soporte Premier:

SERVICIOS SOPORTE PREMIER	Total, de horas contratadas	Número de horas consumidas en el periodo	Total, de horas consumidas	Número de horas disponibles

	PROCESO	CONTRACTUAL		CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO		VERSIÓN	4
Gestión del servicio de Soporte, que contenga cualquier combinación de una o varias de las siguientes actividades hasta por el límite de horas: <ul style="list-style-type: none"> • Administración de Recursos y Planeación de uso de Servicio • Perfilación de la Cuenta y Reportes de Avance • Administración de la escalación de problemas • Generación de reportes de utilización 	Incluido	No Aplica	No Aplica	No Aplica	
Servicios Proactivos, que contenga cualquier combinación de una o varias de las actividades hasta por el límite de horas.	135 horas	29:47Horas	52:02horas	82:58horas	
Herramienta de Información y de Soporte en Línea: <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro cuentas para acceder a Premier en Línea • Boletines de seguridad, tips tecnológicos, noticias sobre nuevos productos, boletines sobre actualizaciones, etc. 	4 cuentas	N/A	N/A	NA	
Servicios de Respuesta a problemas, que contenga cualquier combinación de una o varias de las siguientes actividades hasta por el límite de horas establecido: <ul style="list-style-type: none"> • Horas de soporte a problemas 24x7. Apoyado de un grupo de especialistas a nivel mundial y equipo de producto. • Esquema de manejo de situaciones críticas CritSit. • Apoyo de Incidentes en Sitio (Rapid Onsite Support Services) ROSS 	135 horas	1:46Horas	3.33horas	131:27horas	
Designated Support Engineer For Azure laas	200 horas	6.00 horas	24.00horas	176.00 horas	
TOTAL, DE HORAS (Hasta)	Horas 470	Horas 37:33	79:35Horas	390:25Horas	

Con la activación de los servicios de Soporte Premier, mediante la comunicación enviada miércoles 02/02/2022 se comienzan a ejecutar las actividades. Periódicamente el contratista remitirá el informe de ejecución y se verificará igualmente de manera periódicamente por la entidad a través del supervisor del contrato.

Obligación N°.4: Designar un Gerente Técnico de Cuenta para que administre las actividades, tareas y responsabilidades del equipo de soporte de Microsoft.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4

El contratista designó el Gerente Técnico de Cuenta (TAM) a Ana María Orozco Zuluaga. El documento se encuentra alojado en el expediente contractual.

Obligación N°.5: Realizar una reunión de inicio entre el Gerente Técnico de Cuenta y el supervisor de este contrato para coordinar las actividades de las cuatro (4) líneas de servicios y soporte a realizar.

Detalle de las actividades realizadas	
Actividad	Evidencias o Soportes
Se reunieron Olga Lucia Morales Nova, Gerardo Reyes y Ana María Orozco Zuluaga como Gerente Técnico de cuenta para detallar el programa estratégico y la propuesta ejecución de programa. Estos documentos, se encuentran archivados en el expediente contractual y en la carpeta virtual del grupo de Infraestructura.	https://supersalud.sharepoint.com/:li:/g/OTI/GestAdg/V_2022/S_Premier/E5XWNozmsmRHuAC0wP1CT3_sB6-Rfrm3vWAIQGPp7Fw0eo_w?e=dkq5UP


Obligación N°.6: Entregar el Plan de Servicios una vez se suscriba el acta de inicio, en donde indicará como prestará el Servicio de Soporte Premier con las cuatro (4) líneas y actividades requeridas.

Detalle de las actividades realizadas	
Actividad	Evidencias o Soportes
Por parte del Contratista el plan de servicios fue entregado a la supervisión del contrato y este reposa en el expediente contractual y en la carpeta virtual del grupo de Infraestructura.	https://supersalud.sharepoint.com/:li:/g/OTI/GestAdg/V_2022/S_Premier/E_R3L_FupnUdIrtKhAGMf-GAB0SarjNLHXoE7DoIbK_4bVMA?e=VgtqWV

Obligación N°.7: Activar las cuatro (4) cuentas para acceder al soporte premier en línea y los boletines de seguridad y actualizaciones.

Detalle de las actividades realizadas	
Actividad	Evidencias o Soportes
El contratista envió el certificado de suscripción de Soporte Premier detallando las cuatro (4) cuentas autorizadas para acceder al soporte premier.	https://supersalud.sharepoint.com/:li:/g/OTI/GestAdg/V_2022/S_Premier/E8az2I1ESPZlhrIvcSZJiVUBoUqfENuri3AUWOM4JbffuQ?e=X1G1M6

Obligación N°.8: Garantizar la idoneidad y experiencia del personal que prestará los servicios objeto del Contrato.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4


Detalle de las actividades realizadas	
Actividad	Evidencias o Soportes
A la fecha se ha ejecutado el contrato acorde con lo establecido en esta obligación. Cualquier novedad será informada al contratista.	N/A

Obligación N°.9: Documentar y comunicar al supervisor del contrato todo incidente reportado como un "Pedido de Servicio", así como la solución de este, el estado del incidente y los planes para controlar las acciones, a través del Gerente Técnico de Cuenta.

Para el periodo certificado se presentaron los siguientes pedidos de servicio.

NUMERO DE TICKETS	FECHA REGISTRO DE APERTURA	DESCRIPCION DE LA SOLICITUD	NÚMERO DE HORAS CONSUMIDAS
04/07/2022	2204060040004381	Reactive Incident (B - Urgent/A - Critical) Problem Resolution Hours Hyper-V Server 2016(Windows NT)	Cerrado
04/06/2022	2204050040009540	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado
04/07/2022	2204070040006745/30577458	Technical Issue (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Outlook(Microsoft 365)	Cerrado
04/18/2022	2204070010001805/30573371	Technical Issue (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Outlook(Microsoft 365)	Cerrado
05/02/2022	2204040040007155	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Power BI Pro Limited(Dynamics Cloud)	Cerrado

Obligación N°.10: Informar oportunamente al supervisor del contrato sobre las imposibilidades o dificultades que se presenten en la ejecución de este y ofrecer alternativas para garantizar la correcta ejecución del contrato.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
A la fecha no se ha presentado novedad alguna que se relacione con esta obligación.	N/A	2022


Obligación N°.11: Ejecutar el contrato dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicios definidos en el presente documento, que a continuación se detallan:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada por parte de Microsoft
Solicitud vía telefónica únicamente	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente. • Requiere atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos. • Disponer de los recursos en sitio lo antes posible. • Esfuerzo y Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7. • Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto. • Notificación de los Ejecutivos Senior. • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.
Solicitud vía telefónica únicamente	Impacto crítico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación de servicios significativa. • Requiere atención en 1 hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos • Disposición de Recursos en sitio a solicitud. • Esfuerzo continuo y atención 24x7. • Notificación de los Gerentes Senior. Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.
Solicitud vía telefónica o vía Internet	Impacto moderado sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. Requiere atención en 2 Horas Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 2 horas o menos. • Asignación de recursos apropiados para mantener un esfuerzo continuo durante Horas Laborales1. • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambio en 4 Horas Laborales
Solicitud vía telefónica o vía Internet	Impacto mínimo sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Sustancialmente funcionando sin impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª. llamada en 4 horas o menos. • Trabajo durante Horas Laborales únicamente. • Información precisa del contacto responsable de incidente Respuesta en el término de 24 horas.

Se adelantará seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades y se comunicará al contratista cualquier novedad que se presente. El detalle correspondiente a los ANS se reportará en el informe de ejecución mensual.

Obligación N°.12: Prestar los servicios de soporte en sitio de acuerdo con la disponibilidad de recursos y la gravedad de la situación

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
El detalle correspondiente a esta obligación se reportará, en el informe detallado de ejecución mensual.	N/A	Abril 2022

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4


Obligación N°.13: Proporcionar asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de problemas, mediante asistencia de Soporte de Infraestructura, Revisiones y de desarrollo

FECHA DE REGISTRO DE APERTURA	NUMERO DE TICKETS	DESCRIPCION DE LA SOLICITUD	ESTADO DE LA SOLICITUD	NÚMERO DE HORAS CONSUMIDAS
02/16/2022	2202140040008467/29731594	Technical Issue (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours SharePoint(Microsoft 365)	Cerrado	0:30
02/21/2022	2202110040005306/29698541	Technical Issue (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours SharePoint(Microsoft 365)	Cerrado	1:17
03/07/2022	2203030040007714	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado	0.00
03/09/2022	2202210010001193	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado	0.00
03/23/2022	2203080040000349	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado	0.00
03/23/2022	2203140040009225/30189682	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado	0.00
03/25/2022	2203170040006623/30250830	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado	0.00
04/06/2022	2204050040009540	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Azure AD Compliance & Reports(Azure)	Cerrado	0.00
04/07/2022	2204060040004381	Reactive Incident (B - Urgent/A - Critical) Problem Resolution Hours Hyper-V Server 2016(Windows NT)	Cerrado	1.46
04/07/2022	2204070040006745/30577458	Technical Issue (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Outlook(Microsoft 365)	Cerrado	0.00
04/18/2022	2204070010001805/30573371	Technical Issue (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Outlook(Microsoft 365)	Cerrado	0.00
05/02/2022	2204040040007155	Reactive Incident (B - Urgent/B - Urgent) Problem Resolution Hours Power BI Pro Limited(Dynamics Cloud)	Cerrado	0.00
			TOTAL, HORAS	3:33

Obligación N°.14: Prestar los servicios de información, que proveen a la Entidad información técnica sobre los productos Microsoft y herramientas de soporte que le ayuden a implementar y operar los productos de una manera eficiente y eficaz, mediante sitio web en línea premier, transmisiones de soporte en red (Webcasts),

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
El detalle correspondiente a esta obligación se reportará, en el informe detallado de ejecución mensual	N/A	Abril 2022

Obligación N°.15: Prestar los servicios adicionales que la Entidad pueda solicitar, como cambios o

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4

adiciones a la lista de servicios disponibles en cualquier momento, dentro del tiempo de ejecución del contrato y en el marco del objeto contractual.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
El detalle correspondiente a esta obligación se reportará, en el informe detallado de ejecución mensual	N/A	Abril 2022

NOTA: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se pueden verificar en la plataforma SECOP II, proceso de contratación No.123534(En la TVC), así mismo los documentos físicos hacen parte de la carpeta de supervisión del contrato y del expediente contractual correspondiente.

3.2. ESTADO Y AVANCE DEL CONTRATO

El Contrato No.46, se encuentra EN EJECUCIÓN, con un porcentaje de AVANCE del **100% (Ejecución Presupuestal)** teniendo en cuenta que el valor total del contrato se paga una vez se entrega el documento de activación de los servicios de Soporte Premier.


Porcentaje de Ejecución	100% Ejecución presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	00,00 % Ejecución presupuestal
Porcentaje de ejecución de horas	16.93%
Porcentaje por Ejecutar de horas	83,07%

4. NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO

Durante el presente período no se han presentado novedades o situaciones anormales que afecten el desarrollo del contrato.

5. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SUPERVISIÓN O INTERVENTORIA

- Seguimiento financiero y presupuestal del contrato.
- Conformación, actualización y seguimiento del expediente con la documentación relacionada con la ejecución del contrato.
- Verificación de la ejecución de las actividades específicas del contrato y seguimiento a la matriz de riesgos.
- Verificación del pago al Sistema de Seguridad Social Integral realizado por el contratista, de conformidad con la normatividad vigente.
- Verificación de la vigencia de la garantía exigida en el contrato.
- Verificación y aprobación de los soportes necesarios para el pago.
- Expedición de la certificación del recibo a satisfacción correspondiente al periodo

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	4

descrito, de conformidad al servicio recibido.

h) Trámite de reconocimiento y pago de honorarios ante la Subdirección Financiera.

6. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES (Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y 1562 de 2012, Decretos 1072 de 2015 y 1273 de 2018 y demás normas concordantes).

Se verificó el cumplimiento de las obligaciones del contratista con los sistemas de Seguridad Social Integral en salud, pensiones y riesgos laborales, información que se puede constatar en la planilla o certificación de pago correspondiente al periodo aquí relacionado.

7. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO A LA MATRIZ DE RIESGO DEL CONTRATO


Se ha realizado el monitoreo por parte de la supervisión, de acuerdo con el tratamiento y/o control de los riesgos establecido en la matriz de los estudios previos del contrato, evidenciándose que no hay materialización de estos. Lo anterior se verifica a través del informe mensual de actividades del contratista de acuerdo con las obligaciones específicas pactadas, las cuales han tenido satisfactorio cumplimiento a la fecha.

El presente informe se firma en Bogotá D.C., a los Cuatro (4) días del mes de noviembre de **2022**.

Atentamente,


Luis Carlos Ovalle Acosta

Subdirector de Tecnologías de la Información
Supervisor del Contrato No. **46 de 2022**


Juan Carlos Uribe
C.C. 79.594.610
Representante Legal de
BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC