

	PROCESO	GESTION DE TESORERIA	CÓDIGO	GTFT11
	FORMATO	CERTIFICACION DE SUPERVISION PARA PAGO	VERSIÓN	2

CIUDAD Y FECHA DE CERTIFICACION: Bogotá D.C., Diciembre 29 de 2020

EL (LA) SUSCRITO(A) SUPERVISOR (A) DE CONTRATO CERTIFICA:

Que INDRA COLOMBIA S.A.S., identificado con C.C. o NIT No. 830.013.774, cumplió a cabalidad con las obligaciones o actividades de la Orden de Compra No. 61377 - Contrato No. 547 de 2020 cuyo objeto es: Prestar los servicios de BPO-mesa de servicio para la SNS, bajo el Acuerdo Marco de Precios que se encuentre vigente, así:

PAGO CORRESPONDIENTE A: (12/2020)					VALOR A PAGAR:	3.453.143,00			
FACTURA No.	COMPROMISO PPTAL (RP)	CODIGO RUBRO PRESUPUESTAL	CODIGO DEPENDENCIA	SALDO ANTERIOR	VALOR PRESENTE DE PAGO	SALDO DESPUES DE ESTE PAGO	TESORERIA		
							FUENTE	RECURSO	VIGENCIA
5949147	250120	C-1999-0300-9-0- 1999064-02	19-10-00-09	39.814.232,11	3.453.143,00	36.361.089,11	Propio	21	2020
TOTAL				39.814.232,11	3.453.143,00	36.361.089,11			

ACREDITA PAGO SEGURIDAD SOCIAL MES DE : dic-20 VALOR SEGURIDAD SOCIAL:

Entrada de Almacén No.	NA	(aplica a contratos que involucren entrega de bienes y/o materiales y suministros)
-------------------------------	----	--

Esta certificación se expide con destino a la Coordinación del Grupo de Tesorería de la Superintendencia Nacional de Salud para efectos del valor total a pagar certificado.

El saldo despues de este pago, se solicita liberar el valor de \$36.361.089,11 del comprobante presupuestal

Firma Supervisor

Nombre: Olga Lucia Morales Nova

Dependencia: Oficina de Tecnologías de la Información

Firma Supervisor

Nombre:

Dependencia:

Firma Supervisor

Nombre:

Dependencia:

SUPERVISOR

Señor Supervisor, para efectos de la procedibilidad del pago aquí autorizado, tenga en cuenta que ***usted deja constancia del recibo y verificación*** de la publicación del Informe de Supervisión en el SECOP, sopena de omisión en su deber de seguimiento y control de la ejecución contractual

DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR

- Copia de las planillas de pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social por parte del contratista sobre el período que corresponde al pago certificado, el cual fue objeto de verificación documental, por parte del supervisor.
- Factura o documento equivalente.
- Para el primer pago adjuntar copia de RUT y RIT(excepto personas exentas o excluidas) y diligenciado de declaración juramentada para deducción de retención en la fuente y soportes.
- Allegar entrada a almacén (en caso de que sea el pago de bienes y/o materiales y suministros
- Todos los documentos deben ser escaneados y cargados en la plataforma SECOP II y se deberá crear la cuenta por cobrar en esta misma plataforma. Se debe adjuntar el pantallazo correspondiente.
- Pantallazo de la evidencia del carque de informe de actividades del contratista al SECOP II

Responsable de Impuestos a las ventas en Régimen común
Somos Autorretenedores. Según DIAN 009374 del 30 de Noviembre del 2016
Somos grandes contribuyentes según Resolución No. 9061 del 10 de Diciembre de 2020
Actividad Económica 6201 (9.66 X mil)- Actividad Económica Secundaria 6202 (6.9 X mil)
Somos Agentes de Retención el impuesto a las ventas.
Resolución DIAN 18764002858694 Prefijo de Numeración 594
Autoriza del 7501 al 10000 Desde el 24/08/2020 hasta 24/02/2022

Cliente:

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Identificador Fiscal: 860062187

Dirección: CR 68 A 24 B 10 TO 3 P 10

C.P.:

Localidad: Bogotá D.C.

Código de País: CO

Tel:

Email:

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

FECHA/HORA EMISIÓN

5949147

28/12/2020 02:34

PERIODO FACTURACIÓN: DEL AL

MONEDA: COP

Pedidos:

Pedido

Contratos:

Contrato

Proyectos:

Proyecto

Información Adicional:

Datos adicionales de contacto:

Contacto:

Email:

Líneas de la Factura:

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
Servicios de BPO Mesa de servicio para la SNS, bajo el Acuerdo Marco de Precios que se encuentre vigente. PERIODO A FACTURAR: 16 de diciembre del 2020 al 31 de diciembre del 2020 Línea 46: mst02--46 - IT-MS-07-3417-a-Ticket gestionado Por Ticket (2000 o igual a 6 meses_Zona 1_Jornada Ordinaria-Oro - 3540 Por Ticket (2000 o más)	1	294,658.00	294,658.00
Línea 48: mst02--48 - IT-MS-01-1-a-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses en sitio (Instalaciones de la Entidad)zona 1_General - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro - 7 Mensual	1	2,607,143.00	2,607,143.00



Esta factura se asimila en todos sus efectos a una letra de cambio, Art.774 del código de Comercio. El incumplimiento en el pago causará intereses por mora a la tasa Máxima fijada en la fecha por la Superintendencia Financiera.

Responsable de Impuestos a las ventas en Régimen común
Somos Autorretenedores. Según DIAN 009374 del 30 de Noviembre del 2016
Somos grandes contribuyentes según Resolución No. 9061 del 10 de Diciembre de 2020
Actividad Económica 6201 (9.66 X mil)- Actividad Económica Secundaria 6202 (6.9 X mil)
Somos Agentes de Retención el impuesto a las ventas.
Resolución DIAN 18764002858694 Prefijo de Numeración 594
Autoriza del 7501 al 10000 Desde el 24/08/2020 hasta 24/02/2022

Cliente:

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Identificador Fiscal: 860062187

Dirección: CR 68 A 24 B 10 TO 3 P 10

C.P.:

Localidad: Bogotá D.C.

Código de País: CO

Tel:

Email:

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

FECHA/HORA EMISIÓN

5949147

28/12/2020 02:34

PERIODO FACTURACIÓN: DEL AL

MONEDA: COP

Pedidos:

Pedido

Contratos:

Contrato

Proyectos:

Proyecto

Información Adicional:

Datos adicionales de contacto:

Contacto:

Email:

Líneas de la Factura:

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
		SUBTOTAL	2.901.801,00

Impuestos:

Tipo Impuesto	Base Imponible	%	Cuota
IVA	2,901,801.00	19.00	551,342.00

Vencimientos:

Fecha Vencimiento	Forma Pago	Banco Abono	Cuenta Abono	Tipo Cuenta
28/01/2020	Acuerdo mutuo			

Términos de pago:

Descripción Adicional

TOTAL BASE IMPOSIBLE: 2,901,801.00 COP

TOTAL IMPUESTOS: 551,342.00 COP

VALOR TOTAL: 3,453,143.00 COP

Importe en Letras:

SON: TRES MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS



Esta factura se asimila en todos sus efectos a una letra de cambio, Art.774 del código de Comercio.
El incumplimiento en el pago causará intereses por mora a la tasa Máxima fijada en la fecha por la Superintendencia Financiera.

CERTIFICACIÓN

Los suscritos PABLO TORRES PÁEZ, en calidad de Revisor Fiscal y WILLIAMS ALEXANDER BRETO MARTINEZ en calidad de Representante legal, identificados con la CC. No 19.489.744 de Bogotá, tarjeta de contador Público No T.P. 45303-T y con la CE No. 683.018 respectivamente. de la empresa Indra Colombia SAS, identificada con Nit número 830.013.774-1, dejamos constancia que durante los últimos seis (6) meses y a la fecha la Sociedad se encuentra a paz y salvo por todo concepto referente a las obligaciones laborales como sueldos, salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, ARP) y a las cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, aportes que se realizan por todos los empleados que tenemos y con base en el sueldo devengado por cada uno de ellos.

Se expide en la ciudad de Bogotá, a los Siete (7) días del mes de diciembre de 2020.



Nombre: PABLO TORRES PÁEZ
CC. No. 19.489.744 de Bogotá
Tarjeta Profesional: T.P. 45303 - T



Nombre: WILLIAMS ALEXANDER BRETO M.
C.E. No. 683.018
Representante Legal Grupo 1



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante: MHdfzapata
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 19-10-00
Fecha y Hora Sistema: 2020-12-11-8:48 p. m.
DIEGO FERNANDO ZAPATA BARRERA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO													
Con base en el CDP No: 60220 de fecha 2020-08-19. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle													
Numero:	250120	Fecha Registro:	2020-12-11	Unidad / Subunidad ejecutora:		19-10-00 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD							
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00				
Valor Inicial:	39.814.232,11	Valor Total Operaciones:	0,00			Valor Actual:	39.814.232,11	Saldo x Obligar:	39.814.232,11				
TERCERO ORIGINAL													
Identificación: NIT	830013774	Razon Social:	INDRA COLOMBIA S.A.S.					Medio de Pago:	Abono en cuenta				
CUENTA BANCARIA													
Numero:	213077498	Banco:	ITAU CORPBANCA COLOMBIA S A				Tipo:	Corriente	Estado:	Activa			
ORDENADOR DEL GASTO													
Identificación:	20533080	Nombre:	GINNA FERNANDA ROJAS PUERTAS			Cargo:	SECRETARIO GENERAL						
CAJA MENOR			VIATICOS			DOCUMENTO SOPORTE							
Identificación:		Fecha de Registro:		Genera Viáticos:	No	Num. Solicitud de comisión:		Numero:	547 DEL 2020	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2020-12-10
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO													
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOREC URSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR				
19-10-00-09 OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	C-1999-0300-9-0-1999064-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - OPTIMIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PROVISIÓN DE SOLUCIONES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIONES -TIC DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD NACI	Propios	21	CSF									
						39.814.232,11	0,00						
Total:						39.814.232,11	0,00	39.814.232,11	39.814.232,11				

Objeto:	CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO-MESADE SERVICIO PARA LA SNS, BAJO EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS QUE SE ENCUENTRE VIGENTE. PLAZO 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
---------	---

PLAN DE PAGOS						
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR
19-10-00	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	9-1	INVERSION PROPIOS CSF	2020-12-31	39.814.232,11	39.814.232,11
						NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

CONTRATO NÚMERO: 547 de 2020	ORDEN DE COMPRA: 61377	PROCESO No.: (SECOP II)	Evento No. 97800
OBJETO:	Prestar los servicios de BPO-mesa de servicio para la SNS, bajo el Acuerdo Marco de Precios que se encuentre vigente.		
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA:	INDRA COLOMBIA S.A.S		
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA - NIT:	830.013.774-1		
REPRESENTANTE LEGAL	JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS		
IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	79.689.381		
VALOR DEL CONTRATO:	MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES CIENTO SESENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS VEINTITRES PESOS CON SETENTA Y OCHO CENTAVOS (\$1.662.167.923,78) MC/TE.		
PLAZO:	Desde el 16 de diciembre de 2020 hasta el 31 de julio de 2022.		
FECHA DE INICIO:	16 de diciembre de 2020.		
FECHA DE TERMINACIÓN:	31 de julio de 2022.		
INTERVENTOR SUPERVISOR <u> X </u>	OLGA LUCIA MORALES NOVA		

En Bogotá D.C., a los dieciséis (16) día del mes de diciembre de 2020, se reunieron **OLGA LUCIA MORALES NOVA** Coordinador del Grupo Infraestructura y Soporte de T.I. de la Superintendencia Nacional de Salud en su calidad de **Supervisora** y **JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS** representante legal de Indra Colombia SAS en calidad de **Contratista**, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.

El proveedor Indra Colombia SAS confirma que las garantías contractuales ya fueron aprobadas por contratación y por tanto están vigentes, de acuerdo con la verificación efectuada por la supervisión.

Así mismo, en el presente documento se deja plasmado que se requiere a la mayor brevedad los profesionales y agentes de Mesa solicitados por supersalud con el cumplimiento de los respectivos perfiles (formación y experiencia), a saber:

1. Equipo Mínimo requerido

Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Capacidad
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Quién será el Agente para Soporte al tema de Loterías y Juegos de Azar	Remoto (instalaciones del Proveedor)	Remoto (instalaciones del Proveedor)	1

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Quien será el Profesional líder del tema de Comunicaciones Unificadas (Skype for busines, teams, equipos polycom, telefonía, videoconferencias, etc)	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria	1
Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Quien será el Líder del Directorio Activo de la Entidad.	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Especializado en Directorio Activo - zona 1 Jornada Ordinaria	1
Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Quien será el líder de las redes de datos de la Entidad.	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Especializado en Redes - zona 1 Jornada Ordinaria	1
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Quienes serán los gestores de aplicaciones de la Entidad.	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	General - zona 1 Jornada Ordinaria	7

2. Tickets Gestionados la capacidad se expresa con lo estimado para cada mes.

Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Capacidad
Ticket Gestionado	Zona 1	Jornada Ordinaria	3533
Ticket Gestionado	Zona 2	Jornada Ordinaria	57
Ticket Gestionado En la medida que Supersalud lo requiera estos tickets podrán aumentar cualquiera de las dos categorías anteriores y de no ser usados en el mes vigente pasaran a estar disponibles para un consumo posterior.	Zona 1/ Zona 2	Otros Servicios por Ej. Mantenimientos Correctivos	94

3. Niveles de Acuerdo de Servicios.

SERVICIOS ANS	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD - COMPENSACIÓN
------------------	-----	-------------	----------	-----------------------------

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17	Calidad y oportunidad en los reportes entregados	Se pactará el cronograma de actividades a ejecutar y reportes a entregar para tiempo completo (8 horas diarias) una vez Indra Colombia SAS provea el recurso humano. Requerimos informes con total nivel de detalle que den claridad a la situación y a las actividades atendidas de tal manera que no se presente ambigüedad e incertidumbre en los mismos. Adicional deben tener amparo y soporte en los reportes originales que emiten las diferentes plataformas tecnológicas de la entidad. El Proveedor debe garantizar la calidad de la información que contienen los reportes que entrega el perfil contratado a la Entidad Compradora. Con el fin de	Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte. Penalidad por no conformidad - compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	3-4 devoluciones del mismo reporte: ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 5-7 devoluciones del mismo reporte: ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Más de 7 devoluciones del mismo reporte: ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
--	---	--	--	---

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

		garantizar la calidad de los reportes se define el número máximo de devoluciones en que puede incurrir el Proveedor sin que se generen penalizaciones para cada nivel de servicio en Dos (2). Se establece como penalidades por no conformidad que se le harán al Proveedor cuando supera el número máximo de devoluciones.		
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17	Rendimiento del perfil contratado	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado. La no conformidad en la ejecución de las actividades pactadas será penalizada con el ANS Rendimiento del perfil contratado.	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y	1 actividad no ejecutada: ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 2 actividades no ejecutadas: ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. 3 o más actividades no ejecutadas: ORO: 160 horas / 16 días adicionales del

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

			la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	perfil contratado para la prestación del servicio ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17	Puntualidad del perfil contratado	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado. El cronograma debe establecer los tiempos en que se da inicio y fin a las actividades pactadas. Para todo efecto la jornada laboral es la reglamentaria de 48 horas semanales que pueden abordarse de Lunes a viernes 9 horas y el día sábado 3 horas o de Lunes a Sábado 8 horas diarias. De las 48 horas semanales se deben garantizar 5 horas para temas de conocimiento y revisión de las políticas de operación y de seguridad de la	Penalidad por no conformidad - compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	Hasta 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades: ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 3 - 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades: ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Más de 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades: ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

		información de la entidad, procedimientos, guías, protocolos en el ámbito de lo administrativo o lo técnico propios de la prestación del servicio que se realiza. El incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Puntualidad del perfil contratado.		
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17	Verificación del cumplimiento del perfil exigido	La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	El perfil no se ajusta al definido: ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS 1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado.	Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	2 rotaciones en dos (2) meses: ORO: 100 horas / 10 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. 3 o más rotaciones en dos (2) meses): ORO: 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 40% del servicio en la factura del mes.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes).	Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora cuando hay una rotación. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles. Zona 2: Diez (10) días hábiles. Zona 3: Quince (15) días hábiles. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.	Retraso 1 día hábil: ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17		en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual (esta opción aplica sólo para servicios en modalidad remota) para atender los requerimientos de la Entidad Compradora	La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	Retraso 3 o más días hábiles: ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17	Tiempo asignación de un perfil contratado	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora. El tiempo de atención incluye el tiempo que contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual (esta opción sólo aplica para servicios en modalidad remota) para atender los requerimientos	Tiempo asignación de un perfil contratado, de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales, en la característica “tiempos de aprovisionamiento”, Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el	Retraso 1 día hábil: ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. factura del mes. Retraso 2 días hábiles: ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

		de la Entidad Compradora.	cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema. El tiempo aceptado para este ans es de hasta 2 minutos, un tiempo superior a los 2 minutos se considera inaceptable y deberá aplicarse la penalización. Este valor de 2 minutos es el valor de C en la casilla PENALIDAD – COMPENSACIÓN que expresa las formulas de penalización.	Número de llamadas atendidas antes de (2 minutos) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	ORO: Nivel requerido 97% 90%<= C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación)	Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión,	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido.	Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal. Penalidad o compensación en tiempo de servicio sin costo adicional para la Entidad.	ORO: Nivel requerido 97% 90%<= C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17		TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal: Email: 5 minutos, Chat: 1 minuto, Web: 1 minuto. Canal de autogestión: Respuesta automática.	La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-17	Resolución de tickets Nivel 1 (C=Semanal)	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C=Semanal)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. (C=Semanal) La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	ORO: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. (C=Semanal)

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	Resolución de tickets Nivel 2 (C=Semanal)	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 2 en el periodo (C=Semanal)	Número de tickets resueltos en el periodo (C) / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. (C=Semanal) La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. (C=Semanal)
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes).	Cierre de Tickets (C). El valor de C es 1 día.	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C). El valor de C es 1 día.	Número de tickets cerrados en menos de 1 Días Hábles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo. El valor de C es 1 día. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.	85%<= C < 90%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 80% Nueve (9) días

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-17			La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. El valor de C es 1 día.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	Escalamiento de tickets (C=Semanal)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo C. (Periodo C=Semanal)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de	ORO: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. (Periodo C=Semanal)

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

			modalidad. (Periodo C=Semanal)	
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	Resolución de tickets usuarios VIP (C). Los Ans para para atención de tickets de usuarios vip en el nivel 1 es de 1 hora y en el nivel 2 es de 2 horas.	Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C). Los Ans para para atención de tickets de usuarios vip en el nivel 1 es de 1 hora y en el nivel 2 es de 2 horas.	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad. Los Ans para para atención de tickets de usuarios vip en el nivel 1 es de 1 hora y en el nivel 2 es de 2 horas.	RO: Nivel requerido 97% 90%<= C < 97%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 45% del servicio en la factura del mes. C < 85% Diez (10) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 50% del servicio en la factura del mes. Los Ans para para atención de tickets de usuarios vip en el nivel 1 es de 1 hora y en el nivel 2 es de 2 horas.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías)	Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio	Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el	ORO: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	prestado a usuario final	servicio al usuario final. El periodo para este cálculo es una semana.	periodo. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad. El periodo para este cálculo es una semana.	de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. El periodo para este cálculo es una semana.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	Calidad en la gestión de garantías (C).	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C). El periodo para este ans es C=Semanal.	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. El periodo para este ans es C=Semanal. La entidad escoge como modalidad de	ORO: Nivel requerido 100% 95%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 90% Nueve (9) días

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

			compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. El periodo para este ans es C=Semanal.
IT-MS-01 IT-MS-01-19-a (Agente Loterías) IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación) IT-MS-02 IT-MS-02-703-a (Active Directory) IT-MS-02-217-a (Redes). IT-MS-17	Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C). El periodo de tiempo (C=Semanal)	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C). El periodo de tiempo (C=Semanal)	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. El periodo de tiempo (C=Semanal) La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	ORO: Nivel requerido 100% 95%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 90% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. El periodo de tiempo (C=Semanal)

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

Transversal a todos los servicios	Documentación ticket resuelto. (C).	Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de TI documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
Transversal	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C). El periodo de tiempo (C=semanal).	Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo. El periodo de tiempo (C=semanal).	Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo. Nivel requerido: 100%. Medición mensual. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.	ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

			El periodo de tiempo (C=semanal). La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	del 20% del servicio en la factura del mes. $C < 85\%$ Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. El periodo de tiempo (C=semanal).
Transversal	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C). El periodo de tiempo (C=semanal).	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo. El periodo de tiempo (C=semanal).	Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo. Nivel requerido: 100%. Medición mensual. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. El periodo de tiempo (C=semanal). La entidad escoge como modalidad de compensación el	ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: $90\% \leq C < 100\%$: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. $85\% \leq C < 90\%$: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. $C < 85\%$ Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

			tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	del 25% del servicio en la factura del mes. El periodo de tiempo (C=semanal).
Transversal	Entrega de informes de operación y gestión. (C). El periodo de tiempo (C=semanal).	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada. Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados. El periodo de tiempo (C=semanal).	Nivel requerido: 100%. Periodicidad: Mensual o la acordada entre la Entidad y el Proveedor. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. El periodo de tiempo (C=semanal). La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. El periodo de tiempo (C=semanal).
Transversal	Tiempo máximo de	Es el tiempo máximo de	Zona 1: Hasta cinco (5) días hábiles.	ORO:

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

	entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos.	entrega de un repuesto por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondiente s.	Zona 2: Hasta diez (10) días hábiles. Zona 3: Hasta quince (15) días hábiles. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	Un (1) día adicional a la fecha permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
Transversal	Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos.	Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del Proveedor a partir de la solicitud de	Zona 1: Hasta tres (3) días hábiles. Zona 2: Hasta seis (6) días hábiles. Zona 3: Hasta nueve (9) días hábiles. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin	ORO: Un (1) día adicional a la fecha permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

		soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes	costo adicional para la Entidad. La entidad escoge como modalidad de compensación el tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad. Sólo ante circunstancia inesperada o de fuerza mayor, podrá el proveedor solicitar el cambio de modalidad ante la supersalud para que se opte por descuento en la facturación mensual y la supersalud determinará si acepta o no el cambio de modalidad.	la fecha permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
--	--	--	--	--

NOTA 1: En ningún caso las Compensaciones en tiempo por penalizaciones pueden exceder la jornada de 48 horas semanales reglamentaria en Colombia, por lo tanto, en estos casos Indra Colombia SAS deberá disponer de otro recurso humano con al menos el mismo perfil del recurso penalizado para compensar a la Supersalud.

NOTA 2: Para Todos Los Ans, En La Penalidad O Compensación, Se Aplicará Tanto Al Servicio Directamente Involucrado Como A Los Servicios Conexos Adicionales Afectados Por La Falla O Incumplimiento Del Servicio Afectado Inicialmente, Para Los Casos Que Aplique.

4. Agente Remoto – Jornada ordinaria nocturna

Servicio	Modalidad de Agente	Horario	Capacidad
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1	Remoto (instalaciones del Proveedor)	El horario establecido para este agente corresponde de Lunes a Sábado de 6:00 p.m. a 12 p.m.	1

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

5. Equipo de Trabajo para la atención de la bolsa de 70.000 tickets gestionados.

Dado que para esta adquisición el Acuerdo Marco de Precios indica que es el Proveedor quien debe proveer el equipo de trabajo que hará la atención es importante precisar que se requiere el cumplimiento del siguiente ANS: Tiempo Máximo de atención para los tickets gestionados de Nivel 1 es 2 horas y para los tickets de nivel 2 son 4 horas entendiendo que esta atención implica la resolución de la solicitud, el incidente o dicho en otras palabras estos tiempos máximos de atención implican la calidad de la atención entendida como:

- un buen servicio al cliente, pero
- principalmente entendido como las acciones desarrolladas por el proveedor que llevan a la resolución de la falla reportada.

La Supersalud basada en su experiencia considera que deben tenerse 6 agentes para la atención mensual de los tickets estimados y que están distribuidos así:

Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Capacidad
Ticket Gestionado	Zona 1	Jornada Ordinaria	3533
Ticket Gestionado	Zona 2	Jornada Ordinaria	57
Ticket Gestionado En la medida que Supersalud lo requiera estos tickets podrán aumentar cualquiera de las dos categorías anteriores y de no ser usados en el mes vigente pasaran a estar disponibles para un consumo posterior.	Zona 1/ Zona 2	Otros Servicios por Ej. Mantenimientos Correctivos	94

Es importante puntualizar que los tickets que no se consuman en un mes estarán disponibles para ser consumidos por la Supersalud en los meses posteriores.

De acuerdo con los servicios mencionados, y tal como fue consignado en los estudios previos y demás documentos precontractuales de este proceso la mesa de servicio deberá hacer uso del producto ticket gestionado consignado en el actual acuerdo marco de precios para la atención de las solicitudes, incidentes, requerimientos y problemas en los niveles de soporte I y II solicitados por los usuarios internos y externos de la Supersalud, en temas propios de la atención de T.I. y entre sus principales funciones estarán:

- ✓ Recepcionar los incidentes, solicitudes, problemas y/o requerimientos de servicio de T.I.
- ✓ Administrar, gestionar y solucionar los incidentes, solicitudes, problemas y/o requerimientos de servicios de T.I.

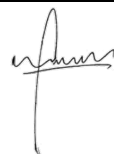
	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT04
	FORMATO	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	3

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a los incidentes, solicitudes, problemas y/o requerimientos de servicios de T.I
- ✓ Atender de manera remota y presencial los servicios de T.I.
- ✓ Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura de T.I.
- ✓ Disponer de servicios técnicos profesionales y/o especializados.
- ✓ Realizar el seguimiento a todos los casos para garantizar que hayan sido solucionados.
- ✓ Garantizar que se le informe al cliente interno y externo la solución que se le dio a su solicitud
- ✓ Prestar los servicios por demanda y por ticket gestionado que sean requeridos, en las regionales.
- ✓ Disponer la bolsa de repuestos para atender los servicios.
- ✓ Garantizar que los incidentes, solicitudes, problemas y/o requerimientos sean cerrados en los tiempos comprometidos y con la documentación adecuada.
- ✓ Garantizar un proceso de empalme con la mesa de servicio saliente con el ánimo de impactar lo menos posible la prestación del servicio y además contar con la recepción de todos los insumos requeridos para la operación de la Nueva Mesa de servicio.
- ✓ Hacer entrega de reportes mensuales con los indicadores de desempeño, así como del Tablero de Control.
- ✓ Buscar la mejora continua en el servicio con base en los datos obtenidos y garantizar que la base de datos de conocimientos y los procedimientos de la mesa estén actualizados en todo momento.

6. Por último, resaltar que tal y como fue consignado en los documentos precontractuales de este proceso las actividades desarrolladas por los perfiles **IT-MS-01** [IT-MS-01-19-a (Agente Loterías), IT-MS-01-145-a – (Comunicaciones Unificadas) e IT-MS-01-1-a (Gestores Aplicación)] e **IT-MS-02** [IT-MS-02-703-a (Active Directory) e IT-MS-02-217-a (Redes)], así como los otros servicios adquiridos de mantenimiento preventivo, No podrán ser descontados de la bolsa de los 70.000 tickets gestionados.

La actual contratación se registrá por el Acuerdo Marco Vigente sobre la que fue adquirida y en constancia de ello se firma la presente acta por las partes:

 OLGA LUCIA MORALES NOVA Coordinadora Grupo Infraestructura y Soporte de T.I.	 JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS Representante legal de INDRA COLOMBIA S.A.S
SUPERVISORA	CONTRATISTA





ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Secretaría de Hacienda

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RIT
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRIBUYENTE

Fecha: 04/07/2019

CONTRIBUYENTE

N.I.T. 830013774

INDRA COLOMBIA S.A.S.

Fecha Inicio	Tipo	Documento	NOMBRE	Tipo Representación
17/07/2017	C.C.	73575689	GABRIEL JAIME CARMONA TOM	REPRESENTANTE LEGAL
21/02/2013	C.C.	79107525	VICTOR MANUEL SANTOS ESLAVA	REVISOR FISCAL PRINCIPAL
21/02/2013	C.C.	79411789	JORGE HERNAN MATEUS FERNANDEZ	REPRESENTANTE LEGAL
17/07/2017	C.C.	79689381	JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS	REPRESENTANTE LEGAL
05/04/2018	C.C.	80426768	JUAN CARLOS JOSE MANUEL ALVAREZ RUIZ	REPRESENTANTE LEGAL
21/02/2013	C.C.	91080086	MIGUEL FERNANDO JAIMES ABAUNZA	REPRESENTANTE LEGAL
21/02/2013	C.E.	308854	FERNANDO AYALA FERRARO	REPRESENTANTE LEGAL
17/07/2017	C.E.	308856	SANDRA LISSETH SANDOVAL GUERRA	REPRESENTANTE LEGAL
17/07/2017	C.E.	683018	WILLIAMS ALEXANDER BRETO MARTINEZ	REPRESENTANTE LEGAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Hacienda
Secretaría de Hacienda

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RIT
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRIBUYENTE

Fecha 04/07/2019

CONTRIBUYENTE

N.I.T. 830013774

INDRA COLOMBIA S.A.S

INFORMACIÓN BÁSICA

Dirección: CL 96 13 11
Teléfonos: 6463600
Dirección electrónica: cpgarcia@indracompany
Ciudad: BOGOTÁ, D.C. Municipio: BOGOTÁ DC
Fecha de inscripción: 28/02/2018
Soporte inscripción: -

PERFIL TRIBUTARIO

Naturaleza Jurídica: PERSONA JURIDICA

Régimen tributario: COMUN

Fecha desde: NO

Matrícula Mercantil: NO

Fecha inicio de Actividades: 15/02/1998 Fecha de cese de Actividades: NO

No. Establecimientos: 0

Actividad 1: 70201 - Actividades de consultoría de gestión

Actividad 2: 6201 - Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)

Actividad 3: 6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

Actividad 4: 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

Actividad 5:

ESTABLECIMIENTOS ACTIVOS

REPRESENTANTES ACTIVOS

Fecha Inicio	Tipo	Documento	NOMBRE	Tipo Representación
09/06/2010	C.C.	19489744	PABLO TORRES PAEZ	REVISOR FISCAL PRINCIPAL
17/07/2017	C.C.	308855	SANTIAGO LOPEZ	REPRESENTANTE LEGAL
18/12/2017	C.C.	52558207	LUISA FERNANDA CALDAS BAHAMON	REPRESENTANTE LEGAL
17/07/2017	C.C.	6106094	HERNANDO DIAZ BELLO	REPRESENTANTE LEGAL

Señor Contribuyente: Esta es la información suministrada por usted y registrada en la

Secretaría de Hacienda Distrital

Kr 30 25 90 Dirección Distrital de Impuestos Bogotá D.C. Colombia

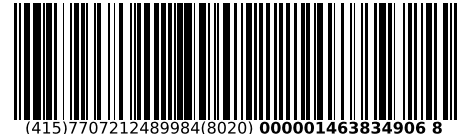
Fuente: RIT-SHD



2. Concepto Actualización

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 1 3 7 7 4

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

25. Tipo de documento

1

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

INDRA COLOMBIA S.A.S.

36. Nombre comercial

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

1 1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CL 96 13 11

42. Correo electrónico

fayala@indracompany.com

43. Código postal

44. Teléfono 1

6 4 6 3 6 0 0

45. Teléfono 2

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

6 2 0 1

47. Fecha inicio actividad

1 9 9 6, 0 2, 0 1

Actividad secundaria

48. Código

6 2 0 2

49. Fecha inicio actividad

1 9 9 6, 0 2, 0 1

Otras actividades

1

2

6 2 0 9

7 0 2 0

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 3 5 7 8 9 1 0 1 3 1 4 1 5 1 8 1 9 2 6 3 8 3 9 4 1 4 2 4 8

03- Impuesto al patrimonio

14- Informante de exogena

41- Declaración anual de activos en el exte

05- Imppto. renta y compl. régimen ordinario

15- Autorretenedor

42- Obligado a llevar contabilidad

07- Retención en la fuente a título de renta

18- Precios de transferencia

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

08- Retención timbre nacional

19- Productor de bienes y/o servicios exen

09- Retención en la fuente en el impuesto

26- Declaración individual precios de tran

10- Obligado aduanero

38- Facturación Electrónica Voluntaria

13- Gran contribuyente

39- Proveedor de Servicios Tecnológicos

Obligados aduaneros

Exportadores

54. Código 2 2 2 3 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

55. Forma 1 56. Tipo 2 Servicio 1 2 3 57. Modo 1 58. CPC 8 1

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos

SI

NO

X

60. No. de Folios:

0

61. Fecha

2019 - 07 - 31

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

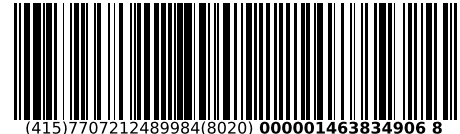
984. Nombre AYALA FERRARO FERNANDO

985. Cargo Representante legal Certificado

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza

2

63. Formas asociativas

1 2

64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados

67. Sociedades y organismos extranjeros

70. Beneficio

1

65. Fondos

66. Cooperativas

68. Sin personería jurídica

69. Otras organizaciones no clasificadas

Constitución, Registro y Última Reforma

Composición del Capital

Documento

1. Constitución

2. Reforma

71. Clase

0 5

72. Número

2 6 0

73. Fecha

1 9 9 6 0 2 0 1

74. Número de notaría

2 7

75. Entidad de registro

0 3

76. Fecha de registro

1 9 9 6 0 2 0 9

77. No. Matrícula mercantil

0 0 6 8 3 0 2 5

78. Departamento

1 1

79. Ciudad/Municipio

0 0 1

0 1

6 5

2 0 1 9 0 6 1 2

0 3

2 0 1 9 0 6 1 8

0 0 6 8 3 0 2 5

1 1

4

82. Nacional

1 0 0 %

83. Nacional público

0 . 0 %

84. Nacional privado

1 0 0 . 0 %

85. Extranjero

0 %

86. Extranjero público

0 . 0 %

87. Extranjero privado

0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Superintendencia de Sociedades

5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	2 0	2 0 1 4 1 2 0 9	9 0 0 0 6 0 2 3 8	7
2	7 9	2 0 1 5 0 1 0 1	-	-
3			-	-
4			-	-
5			-	-

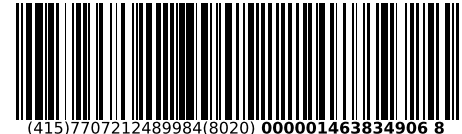
Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.
1			
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante			
INDRA SISTEMAS S.A.			
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP			

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 3 0 0 1 3 7 7 4 1 6. DV 1 12. Dirección seccional Impuestos de Grandes Contribuyentes 14. Buzón electrónico 3 1

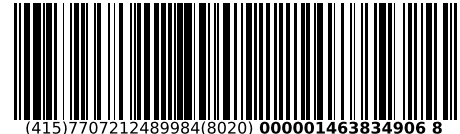
Representación

98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 1 0 5 0 9
100. Tipo de documento Cédula de Extranjeri 2 2	101. Número de identificación 3 0 8 8 5 4	102. DV 1 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido AYALA	105. Segundo apellido FERRARO	106. Primer nombre FERNANDO
107. Otros nombres		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 7 0 5 0 2
100. Tipo de documento Cédula de Extranjer 2 2	101. Número de identificación 6 8 3 0 1 8	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido BRETO	105. Segundo apellido MARTINEZ	106. Primer nombre WILLIAMS
107. Otros nombres ALEXANDER		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 2 0 8 0 6
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 9 1 0 8 0 0 8 6	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido JAIMES	105. Segundo apellido ABAUNZA	106. Primer nombre MIGUEL
107. Otros nombres FERNANDO		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 2 0 8 0 6
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 7 9 4 1 1 7 8 9	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido MATEUS	105. Segundo apellido FERNANDEZ	106. Primer nombre JORGE
107. Otros nombres HERNAN		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 2 0 8 0 6
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadana 1 3	101. Número de identificación 7 9 6 8 9 3 8 1	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido QUINTERO	105. Segundo apellido VARGAS	106. Primer nombre JOSE
107. Otros nombres FERNANDO		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

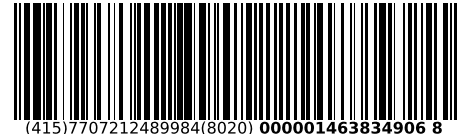
Representación

1	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 6 1 1 5	
	100. Tipo de documento Cédula de Extranjeri	2 2	101. Número de identificación 3 0 8 8 5 6		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido SANDOVAL	105. Segundo apellido GUERRA		106. Primer nombre SANDRA	107. Otros nombres LISSETH	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
2	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 5 0 3 2 6	
	100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 6 1 0 6 0 9 4		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido DIAZ	105. Segundo apellido BELLO		106. Primer nombre HERNANDO	107. Otros nombres	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
3	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 9 0 6 1 9	
	100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 6 7 6 2 7 7 9		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido NIÑO	105. Segundo apellido FORERO		106. Primer nombre CARLOS	107. Otros nombres ALBERTO	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
4	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 9 0 6 1 9	
	100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 7 9 1 5 9 6 3 3		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido BERNAL	105. Segundo apellido BURITICA		106. Primer nombre CARLOS	107. Otros nombres FRANCISCO	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
5	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 6 1 1 5	
	100. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	1 3	101. Número de identificación 8 0 4 2 6 7 6 8		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido ALVAREZ	105. Segundo apellido RUIZ		106. Primer nombre JUAN CARLOS	107. Otros nombres JOSE MANUEL	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

Impuestos de Grandes Contribuyentes

3 1

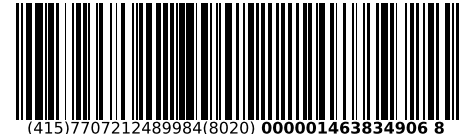
Representación

1	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 9 0 6 1 9	
	100. Tipo de documento Cédula de Extranjeri	2 2	101. Número de identificación 7 8 7 0 1 6		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido BURRIEZA		105. Segundo apellido LOPEZ		106. Primer nombre DAVID	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
2	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 9 0 6 1 9	
	100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 9 3 4 0 6 0 5 1		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido DIAZ		105. Segundo apellido ARIAS		106. Primer nombre BERNARDO	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
3	98. Representación REPRS LEGAL PRIN		1 8		99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 9 0 6 1 9	
	100. Tipo de documento Cédula de Extranjer	2 2	101. Número de identificación 4 1 7 5 7 2		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido MARQUEZ		105. Segundo apellido MARTINEZ		106. Primer nombre FRANCISCO	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
4	98. Representación				99. Fecha inicio ejercicio representación	
	100. Tipo de documento		101. Número de identificación		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		
5	98. Representación				99. Fecha inicio ejercicio representación	
	100. Tipo de documento		101. Número de identificación		102. DV	103. Número de tarjeta profesional
	104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre	
	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)		109. DV	110. Razón social representante legal		

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

Impuestos de Grandes Contribuyentes

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 8 0 2 9 5 9	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido ROURA		116. Segundo apellido LAMA	117. Primer nombre SANTIAGO	118. Otros nombres	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 9 0 1 0 5	123. Fecha de retiro 2 0 1 6 1 0 1 4	
2	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 2 2 6 9 1 5	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido DE ANDRES		116. Segundo apellido GONZALEZ	117. Primer nombre JAVIER	118. Otros nombres	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 9 0 1 0 5	123. Fecha de retiro 2 0 1 5 0 3 0 6	
3	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 7 3 0 8 8 0	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido TINAO		116. Segundo apellido MARTIN PEÑA	117. Primer nombre JUAN	118. Otros nombres ANTONIO	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 9 0 1 0 5	123. Fecha de retiro 2 0 1 6 1 0 1 4	
4	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 5 4 8 1 1 5	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido CAMPOS		116. Segundo apellido CARRIZO	117. Primer nombre CARLOS	118. Otros nombres	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 9 0 1 0 5	123. Fecha de retiro 2 0 1 6 1 0 1 4	
5	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 3 6 0 5 1 0	113. DV	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
	115. Primer apellido MARTINEZ		116. Segundo apellido ALONSO	117. Primer nombre JOSE	118. Otros nombres LUIS	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 0 0 4 1 4	123. Fecha de retiro 2 0 1 5 0 3 0 6	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

Impuestos de Grandes Contribuyentes

3 1

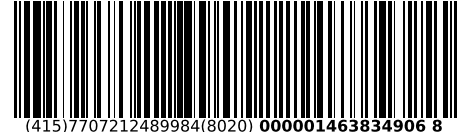
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
	Pasaporte 4 1	0 2 3 3 3 4		ESPAÑA 2 4 5
	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
	DIAZ	EXPOSITO	EMILIO	
	119. Razón social			
120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
			2 0 1 1 0 4 1 8	2 0 1 5 0 3 0 6
2	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
	Pasaporte 4 1	5 9 7 3 4 4		ESPAÑA 2 4 5
	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
	MACHO	GUTIERREZ	JOSE	ANTONIO
	119. Razón social			
120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
			2 0 1 1 0 4 1 8	2 0 1 9 0 6 1 2
3	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
	Pasaporte 4 1	8 6 5 8 2 4		ESPAÑA 2 4 5
	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
	PERMUY	MUÑOZ RIVERO	LUIS	ANTONIO
	119. Razón social			
120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
			2 0 1 1 0 4 1 8	2 0 1 5 0 3 0 6
4	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
	Pasaporte 4 1	A A F 1 9 6 2 5 0		ESPAÑA 2 4 5
	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
	CABELLO	CHACON	JOSE	
	119. Razón social			
120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
			2 0 1 5 0 3 0 6	2 0 1 9 0 6 1 2
5	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
	Cédula de Extranjer 2 2	3 0 8 8 5 4		URUGUAY 8 4 5
	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
	AYALA	FERRARO	FERNANDO	
	119. Razón social			
120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
			2 0 1 9 0 6 1 2	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

Impuestos de Grandes Contribuyentes

3 1

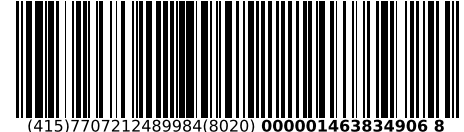
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación P A B 8 3 8 2 3 9	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido POZO		116. Segundo apellido SANCHEZ	117. Primer nombre ALVARO	118. Otros nombres	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 6 1 0 1 4	123. Fecha de retiro 2 0 1 9 0 6 1 2	
2	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 1 3 9 0 9 5 0 7 N	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido ARDUH		116. Segundo apellido	117. Primer nombre JORGE	118. Otros nombres DEL VALLE	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 1 0 4 1 4	123. Fecha de retiro 2 0 1 9 0 6 1 2	
3	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación P A D 4 4 8 2 5 6	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido ATANCE		116. Segundo apellido HERNANDEZ	117. Primer nombre MARIA	118. Otros nombres DOLORES	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 6 1 0 1 4	123. Fecha de retiro	
4	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación A A C 5 9 7 3 4 4	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido MACHO		116. Segundo apellido GUTIERREZ	117. Primer nombre JOSE	118. Otros nombres ANTONIO	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 5 0 3 0 6	123. Fecha de retiro 2 0 1 9 0 6 1 2	
5	111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación p a f 7 5 4 7 4 3	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
	115. Primer apellido RIPIO		116. Segundo apellido TORIJA	117. Primer nombre RAUL	118. Otros nombres BASILISO	
	119. Razón social					
	120. Valor capital del socio		121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 9 0 6 1 2	123. Fecha de retiro	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

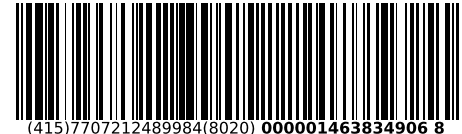
111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación P A G 5 2 1 3 2 4	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
115. Primer apellido CERVANTES	116. Segundo apellido VILLARUBIA		117. Primer nombre RAUL		118. Otros nombres
119. Razón social					
120. Valor capital del socio	121. % Participación		122. Fecha de ingreso 2 0 1 8 1 0 2 9	123. Fecha de retiro	
111. Tipo de documento Pasaporte	4 1	112. Número de identificación 4 9 2 2 8 8	113. DV	114. Nacionalidad ESPAÑA	2 4 5
115. Primer apellido RODRIGUEZ	116. Segundo apellido VEIGA		117. Primer nombre JUAN		118. Otros nombres PEDRO
119. Razón social					
120. Valor capital del socio	121. % Participación		122. Fecha de ingreso 2 0 1 9 0 6 1 9	123. Fecha de retiro	
111. Tipo de documento	112. Número de identificación		113. DV	114. Nacionalidad	
115. Primer apellido	116. Segundo apellido		117. Primer nombre		118. Otros nombres
119. Razón social					
120. Valor capital del socio	121. % Participación		122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro	
111. Tipo de documento	112. Número de identificación		113. DV	114. Nacionalidad	
115. Primer apellido	116. Segundo apellido		117. Primer nombre		118. Otros nombres
119. Razón social					
120. Valor capital del socio	121. % Participación		122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro	
111. Tipo de documento	112. Número de identificación		113. DV	114. Nacionalidad	
115. Primer apellido	116. Segundo apellido		117. Primer nombre		118. Otros nombres
119. Razón social					
120. Valor capital del socio	121. % Participación		122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro	

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 3 0 0 1 3 7 7 4	6. DV 1	12. Dirección seccional Impuestos de Grandes Contribuyentes	14. Buzón electrónico 3 1
---	------------	--	------------------------------

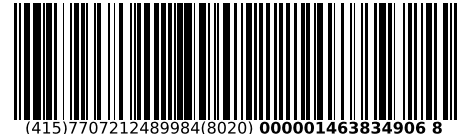
Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía	125. Número de identificación 1 9 4 8 9 7 4 4	126. DV	127. Número de tarjeta profesional 4 5 3 0 3 T
	128. Primer apellido TORRES	129. Segundo apellido PAEZ	130. Primer nombre PABLO	131. Otros nombres
	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada	
	135. Fecha de nombramiento 2 0 0 8 1 0 0 9			
Revisor fiscal suplente	136. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía	137. Número de identificación 7 9 1 0 7 5 2 5	138. DV	139. Número de tarjeta profesional 4 6 7 3 3
	140. Primer apellido SANTOS	141. Segundo apellido ESLAVA	142. Primer nombre VICTOR	143. Otros nombres MANUEL
	144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada	
	147. Fecha de nombramiento 2 0 1 2 1 1 2 2			
Contador	148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
	152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
	156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada	
	159. Fecha de nombramiento			

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, 6 2 0 1
162. Nombre del establecimiento SOLUZIONA	
163. Departamento Bogotá D.C. 1 1	164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 0 0 1
165. Dirección CR 7 71 21 TO B P 14	
166. Número de matrícula mercantil 9 8 8 4 1 4	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 0 5, 0 3, 3 1
168. Teléfono 3 7 6 6 2 2 1	169. Fecha de cierre 2 0 0 9, 0 1, 0 5

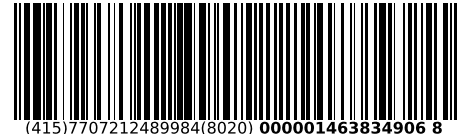
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, 6 2 0 1
162. Nombre del establecimiento SOLUZIONA COLOMBIA	
163. Departamento Bogotá D.C. 1 1	164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 0 0 1
165. Dirección CR 7 71 21 TO B P 14	
166. Número de matrícula mercantil 9 9 2 7 0 1	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 0 5, 0 3, 3 1
168. Teléfono 3 7 6 6 2 2 1	169. Fecha de cierre 2 0 0 9, 0 1, 0 5

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, 6 2 0 1
162. Nombre del establecimiento: SOLUZIONA OUTSOURCING	
163. Departamento Bogotá D.C. 1 1	164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 0 0 1
165. Dirección CR 7 71 21 TO B P 14	
166. Número de matrícula mercantil 9 9 2 7 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 0 5, 0 3, 3 1
168. Teléfono 3 7 6 6 2 2 1	169. Fecha de cierre 2 0 0 9, 0 1, 0 5

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14638349068



(415)7707212489984(8020) 000001463834906 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 1 3 7 7 4 1

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, 6 2 0 1
162. Nombre del establecimiento SOLUZIONA INTERNACIONAL	
163. Departamento Bogotá D.C. 1 1	164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 0 0 1
165. Dirección CR 7 71 21 TO B P 14	
166. Número de matrícula mercantil 9 9 2 7 0 5	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 0 5, 0 3, 3 1
168. Teléfono 3 7 6 6 2 0 0	169. Fecha de cierre 2 0 0 9, 0 1, 0 5
160. Tipo de establecimiento	
161. Actividad económica	
162. Nombre del establecimiento	
163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
165. Dirección	
166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
168. Teléfono	169. Fecha de cierre
160. Tipo de establecimiento	
161. Actividad económica	
162. Nombre del establecimiento:	
163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
165. Dirección	
166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
168. Teléfono	169. Fecha de cierre

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

INFORME DE SUPERVISION No. 1
ORDEN DE COMPRA No. 61377 – ACUERDO MARCO DE PRECIO
CONTRATO 547 de 2020

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

Contratista	INDRA COLOMBIA S.A.S.
Identificación	830.013.774-1
Fecha de suscripción del Contrato	10/12/2020 (fecha de emisión de la orden)
Objeto	Prestar los servicios de BPO-mesa de servicio para la SNS, bajo el Acuerdo Marco de Precios que se encuentre vigente
Plazo de Ejecución	19 meses y 15 días
Fecha de Iniciación	16/12/2020
Fecha de Finalización	31/07/2022

2. ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO

Valor total del Contrato	2020: \$39.814.232,11
	2021: \$1.030.291.556,05
	2022: \$592.062.135,61
	Total: \$1.662.167.923,77
Valor Honorarios mensuales	\$3.453.143,00 (Corresponde al valor del servicio prestado en el mes de diciembre de 2020)
Valor ejecutado	\$3.453.143,00
Valor faltante por ejecutar / Valor pendiente por pagar / Valor a liberado	\$ 1.658.714.780,77
Porcentaje de Ejecución	0.21% - Presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	99.79% - Presupuestal
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 DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

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:

OBLIGACIONES.

De acuerdo con las obligaciones de los proveedores establecidas en la cláusula No. 11 del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios de Conectividad No CCENEG-023-1-

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

2020 (Contrato CCE-183-AMP-2020) celebrado entre Colombia Compra Eficiente e INDRA Colombia SAS, a continuación, se detallan el desarrollo de cada una de ellas:

Obligación No. 11.1: Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista para la mantener actualizado el catálogo.

Obligación No. 11.2: Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista para operar el portal en los términos definidos.

Obligación No. 11.3: Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de información elevadas por las Entidades Compradoras.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista y realiza el seguimiento al cumplimiento de esta obligación

Obligación No. 11.4: Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista y realiza el seguimiento al cumplimiento de los procesos definidos

Obligación No. 11.5: Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista y realiza el seguimiento al cumplimiento de esta obligación.

Obligación No. 11.6: Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.7: Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios por mora de la Entidad Compradora.

Se tendrá en cuenta esta obligación y se reportará a Colombia Compra Eficiente al momento que el contratista se abstenga de cotizar o suspender los servicios.

Obligación No. 11.8: Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a la Fiscalía General de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

Para el presente periodo, no se ha evidencia ningún hecho de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

Obligación No. 11.9: Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista y realiza el seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. Sin embargo, la Superintendencia tendrá en cuenta esta obligación e informará a Colombia Compra Eficiente en el momento requerido.

Obligación No. 11.10: Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.

Para el presente periodo, la Superintendencia no ha efectuado solicitudes de cotización.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista, de acuerdo con lo establecido en el numeral 13.8 “*Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo referidas en los numerales 11.1 al 11.32 de la cláusula 11.*” de la cláusula 13 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente.

Obligación No. 11.11: Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelantará lo pertinente con el contratista.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Obligación No. 11.12: Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas>.

Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelantará lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.13: Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Acuerdo Marco.

A la fecha no se ha advertido acción alguna por parte del contratista que vulnere la confidencialidad de la información.

Obligación No. 11.14: Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Para el presente periodo, no se presentaron reclamos, consultas y/o solicitudes.

Obligación No. 11.15: Considerar la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- como cliente prioritario.

Se tendrá en cuenta esta obligación y los consignado en el Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011.

Obligación No. 11.16: Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

Para el presente periodo no se informó sobre cambio alguno respecto de la información ya registrada en dicho sistema de información.

Obligación No. 11.17: Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista, de acuerdo con lo establecido en el numeral 13.8 “*Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo referidas en los numerales 11.1 al 11.32 de la cláusula 11.*” de la cláusula 13 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Obligación No. 11.18: Informar de manera inmediata a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente -cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir los Servicios por fuera del Acuerdo Marco.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente. Sin embargo, a la fecha no se ha informado sobre cambio alguno respecto de la representación del contratista.

Obligación No. 11.19: Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.20: Informar a la Entidad Compradora y a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 23

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista. Sin embargo, a la fecha no se ha manifestado la existencia de posibles conflictos de interés.

Obligación No. 11.21: Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la 0.

Esta obligación, aplica directamente con Colombia Compra Eficiente. Sin embargo, a la fecha no se ha informado sobre cambio alguno respecto de la representación del contratista.

Obligación No. 11.22: Cumplir con el Código de Ética de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Se tendrá en cuenta esta obligación durante la vigencia de la orden de compra No. 61377.

Obligación No. 11.23: Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista. Sin embargo cual novedad en el cumplimiento con los

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

términos y condiciones por parte del contratista será reportado a Colombia Compra Eficiente.

Obligación No. 11.24: Allegar trimestralmente a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras la certificación que acredite el cumplimiento de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta.

Para la orden de compra No. 61377 no se tiene contemplado trabajadores con discapacidad.

Obligación No. 11.25: Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la 0.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.26: Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.27: Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.28: Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

Esta obligación, aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.29: Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Se validó la publicación de la factura presentada por el contratista en la siguiente dirección electrónica.

<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/>

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Obligación No. 11.30: Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Esta obligación, aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.31: Los Proveedores deben acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco, cuando estén incurso en situaciones que impidan la prestación de los Servicios.

Se tendrá en cuenta esta obligación y se reportará a Colombia Compra Eficiente sobre la cesión de la orden de compra No. 61377.

Obligación No. 11.32: Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente

Esta obligación, aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÓRDENES DE COMPRA DERIVADAS DEL ACUERDO MARCO:

Obligación No. 11.33: Prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones y plazos definidos en los Documentos del Proceso, incluidos todos sus anexos del Pliego de Condiciones.

Para el presente periodo, se prestaron los servicios de acuerdo con la especificaciones y plazos definidos en los documentos del proceso.

Obligación No. 11.34: Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento.

La garantía de cumplimiento se generó dentro de los tiempos definidos, fue entregada y aprobada por parte de la Superintendencia.

Obligación No. 11.35: Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos en el Catálogo. La oferta que en la Operación Secundaria no cumpla con los rangos establecidos será RECHAZADA.

Esta obligación, aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista. Sin embargo, la Superintendencia no ha solicitado solicitudes de cotización.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Obligación No. 11.36: Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras.

Para el presente periodo, por parte del contratista no generó costos adicionales a la orden de compra No. 61377

Obligación No. 11.37: Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de proveer el Servicio requerido en el segmento en el que fue adjudicado.

Para el presente periodo, se conto con la capacidad del contratista para proveer el servicio requerido,

Obligación No. 11.38: Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

No se ha advertido acción alguna por parte del contratista, que implique el incumplimiento de esta obligación. Sin embargo, se tendrá en cuenta esta obligación y cual novedad será reportada a Colombia Compra Eficiente

Además, se solicitó al contratista allegar el plan de seguridad de la información.

Obligación No. 11.39: Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

No se ha advertido acción alguna por parte del contratista, que implique el incumplimiento de esta obligación. Sin embargo, se tendrá en cuenta esta obligación y cual novedad será reportada a Colombia Compra Eficiente

Obligación No. 11.40: Mantener las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedor de Mesa de Servicio.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente.

Obligación No. 11.41: Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Obligación No. 11.42: Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

Para el presente periodo no se evidencia acción alguna que implique el incumplimiento de esta obligación.

Además, se solicitó al contratista allegar el plan de seguridad de confidencialidad de la información.

Obligación No. 11.43: Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

Para el presente periodo no se informó sobre cambio alguno respecto de la información ya registrada en dicho sistema de información.

Obligación No. 11.44: Remitir a la Entidad Compradora junto con la facturación los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud

Para el presente periodo, a la factura se adjuntó el certificado de pago al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

Obligación No. 11.45: Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Se adjunta al presente informe, el reporte de los incidentes y/o solicitudes gestionados pro la mesa de servicio durante el periodo de diciembre de 2020

Obligación No. 11.46: Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

Esta obligación compete directamente a los proveedores.

Obligación No. 11.47: Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

El contratista entrego los documentos requerido por la Subdirección Financiera para el registro en los sistemas de pago.

Obligación No. 11.48: Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y los Documentos del Proceso.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista y realiza el seguimiento al cumplimiento de los plazos

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

establecidos en el Acuerdo Marco. Sin embargo, la Superintendencia tendrá en cuenta esta obligación e informará a Colombia Compra Eficiente en el momento requerido.

Obligación No. 11.49: Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica ITSM, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para la orden de compra No. 61377, no se adquirió el servicio técnico para la plataforma tecnológica ITSM.

Obligación No. 11.50: Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.

Para realizar el seguimiento y manejo adecuado a los tickets, se adjunta reporte de los tickets atendidos durante el presente periodo. Este reporte se generó por medio de la herramienta de gestión de propiedad de la Superintendencia.

Obligación No. 11.51: Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de la Mesa de Servicio, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

Para el presente periodo, no se ha contado con esta obligación.

Obligación No. 11.52: Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

Para el presente periodo, el contratista dispuso del recurso necesario para garantizar el servicio objeto de la orden de compra No. 61377.

Obligación No. 11.53: Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.

Para el presente periodo, no se aplicaron ANS.

Obligación No. 11.54: Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Obligación No. 11.55: Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los usuarios.

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista.

Sin embargo, se solicitó al contratista allegar el plan de seguridad de la información.

Obligación No. 11.56: Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Mesa de Servicios de TI.

Para el presente periodo, se viene adelantando el documento que contiene el cronograma de actividades.

Obligación No. 11.57: Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.

Para el presente periodo, se viene adelantando el documento que contiene la calidad del servicio

Obligación No. 11.58: Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora

Durante el presente periodo, se viene adelantando las capacitaciones necesarias a los agentes con el fin de optimizar el servicio objeto de la orden de compra No. 61377.

Obligación No. 11.59: Garantizar que el software utilizado para la prestación de la Mesa de Servicio está correctamente licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.

Para esta obligación, la Superintendencia dispone de una herramienta de gestión para la mesa de servicio de propiedad de la Entidad.

Por otro lado, en la actual orden de compra, no se cuenta con los servicios de desarrollo de software.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Obligación No. 11.60: Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

Para el presente periodo, el personal cuenta con una identificación del contratista, con el fin de ser identificado al interior de la Superintendencia. Además, los agentes de aplicaciones y profesionales cuentan con puesto de trabajo y equipo de cómputo.

Obligación No. 11.61: Si el Proveedor recibió en su Oferta el puntaje por emplear personas en situación de discapacidad, garantizar que por lo menos el mismo porcentaje de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.

Para la orden de compra No. 61377 no se tiene contemplado trabajadores con discapacidad.

Obligación No. 11.62: Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

El contratista cuenta con el personal necesario para la operación de la Orden de Compra No. 61377 y de acuerdo con lo requerido en la misma.

Obligación No. 11.63: Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

La Superintendencia cuenta con una herramienta de gestión, la cual se registra todos los incidentes y/o solicitudes interpuestas por los usuarios interno y externos de la Entidad. Con esta herramienta se lleva el seguimiento, control y reporte de la calidad de la atención de la mesa de servicio.

Obligación No. 11.64: Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

La Superintendencia no cuenta con sistema de control de acceso al personal de la mesa de servicio, sin embargo, se tendrá en cuenta con obligación para dar cumplimiento a la misma.

Obligación No. 11.65: Presentar a la Entidad Compradora el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma de la Orden de Compra y actualizarlo semestralmente.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Para esta obligación, se solicitó al contratista allegar el plan de bienestar.

Obligación No. 11.66: Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.

Para esta obligación, no se tuvo en cuenta lo requerido en la misma.

Obligación No. 11.67: Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

Para el presente periodo, no se tiene en cuenta esta obligación.

Obligación No. 11.68: Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

Para el presente periodo, no se tiene en cuenta esta obligación.

Obligación No. 11.69: Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

La Superintendencia cuenta con el recurso y un plan de mantenimiento para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes.

Obligación No. 11.70: Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

Para esta obligación, se solicitó al contratista allegar el plan de tratamiento de los datos personales.

Obligación No. 11.71: Aplicar descuento si así se requiere al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.

Para el presente periodo, no se aplicaron ANS.

Obligación No. 11.72: Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

Para esta obligación, se solicitó al contratista allegar el plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.

Obligación No. 11.73: Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Mesa de Servicio.

Para el presente periodo, se viene construyendo el sitio virtual, donde reposara los back up.

Obligación No. 11.74: Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y recursos conforme a las necesidades establecidas por la entidad compradora.

Para el presente periodo, no se utilizó la bolsa de repuesto o recursos.

Obligación No. 11.75: Garantizar la ejecución de mantenimientos preventivos solicitados por la entidad compradora y llevar a cabo los mantenimientos correctivos cuando se requieran.

Para el presente periodo y de acuerdo con el cronograma de actividad, no se realizaron mantenimientos preventivos.

NOTA: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se pueden verificar en la plataforma SECOP II, proceso de contratación Orden de compra No. 61377 – Acuerdo Marco de Precio - Contrato No. 547 de 2020, 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

La Orden de compra No. 61377 – Contrato No. 547 de 2020, se encuentra EN EJECUCIÓN, con un porcentaje de AVANCE que a continuación se detalla:

Porcentaje de Ejecución	0.21% - Presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	99.79% - Presupuestal

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

Durante el presente período se presentaron las siguientes novedades:

- Durante el presente periodo, se prestaron los servicios contratados, acorde con lo establecido en la orden de compra No. 61377 – Contrato No. 547 de 2020; para lo anterior se adjunta informe de seguimiento mensual presentado por el contratista, donde se evidencia el estado y monitoreo de la operación de la conectividad.
- Para el presente periodo, no se aplicaron ANS.

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

- En cumplimiento con la circular externa No. 007 de 11 de septiembre de 2018, se consultó en la siguiente dirección electrónica que la factura de venta No. 5949147 se encuentra registrada en la plataforma de la DIAN.

<https://catalogo-vpfe.dian.gov.co/User/SearchDocument>

Detalles del documento



CUFE:
89c710b68233e201786e2e46d4dbe8c4eca0ebc995a1a494b35c1d0413916dc363802ae60deb2fbb908047741db8

Factura electrónica
Serie: 594
Folio: 9147
Fecha emisión: 28-12-2020

DATOS DEL EMISOR
NIT: 830013774
Nombre: INDRA COLOMBIA S.A.S.

DATOS DEL RECEPTOR
NIT: 880062187
Nombre: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

TOTALES E IMPUESTOS
IVA: \$551,342
Total: \$3,453,143

5. LLAMADAS DE ATENCION AL CONTRATISTA

Durante el presente período no se han presentado llamados de atención al contratista.

6. 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 y con los soportes parafiscales 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 descrito, de conformidad al servicio recibido.
- Trámite de reconocimiento y pago de honorarios (Valores de los servicios mensuales) ante la Subdirección Financiera.

7. 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).

	PROCESO	CONTRACTUAL	CÓDIGO	PCFT05
	FORMATO	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	VERSIÓN	3

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

8. 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 los mismos. 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 veintiún (21) día del mes de enero de 2021.

Atentamente,



OLGA LUCIA MORALES NOVA
Coordinadora del Grupo de Infraestructura
y Soporte de T.I.
Supervisora del Contrato No. 547 de 2020 –
Orden de compra No. 61377

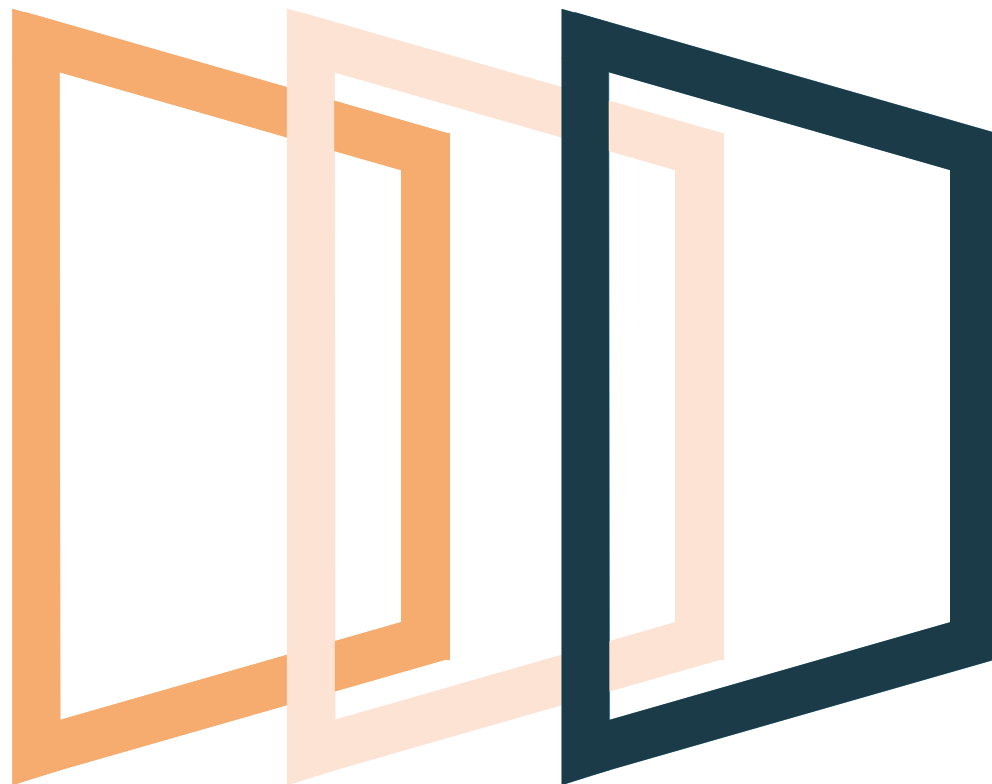


JOSE F. QUINTERO VARGAS
INDRA COLOMBIA S.A.S
Contratista

Informe Mensual de Operación

Diciembre 2020

minsa



An Indra company

Índice

- 01. Indicadores de Gestión Mesa de Servicio
- 02. Indicadores de Gestión Mesa Servicio Soporte Plataformas
- 03. Planes y Acciones de Mejora
- 04. Modelo de Gobierno

Indicadores de Gestión Mesa de Servicio

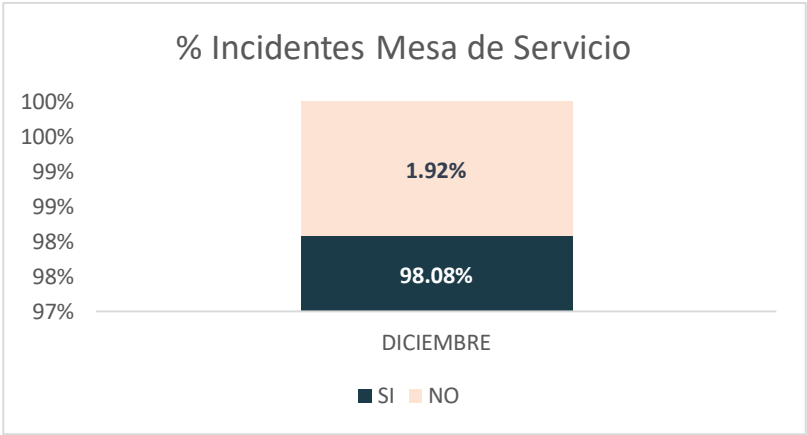
01

01. Incidentes/Solicitudes Mesa de Servicio



Incidentes

CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE
SI	51
NO	1
Total general	52

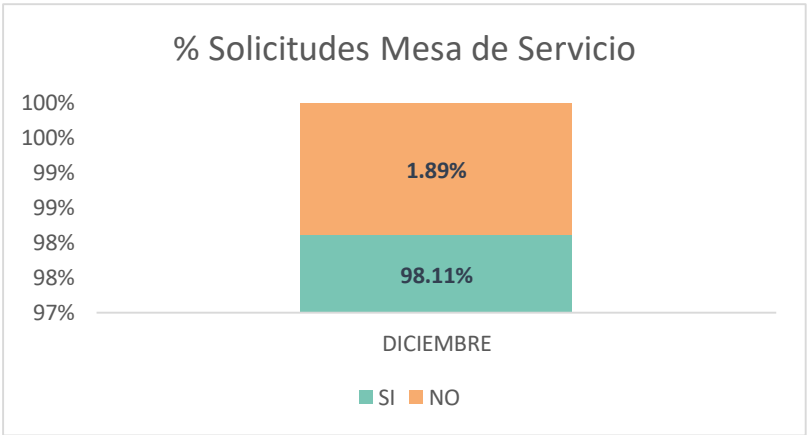


Para el mes de Diciembre se solucionaron un total de 52 Incidentes, con un porcentaje de cumplimiento de casos dentro de los ANS del 98,08%.



Solicitudes

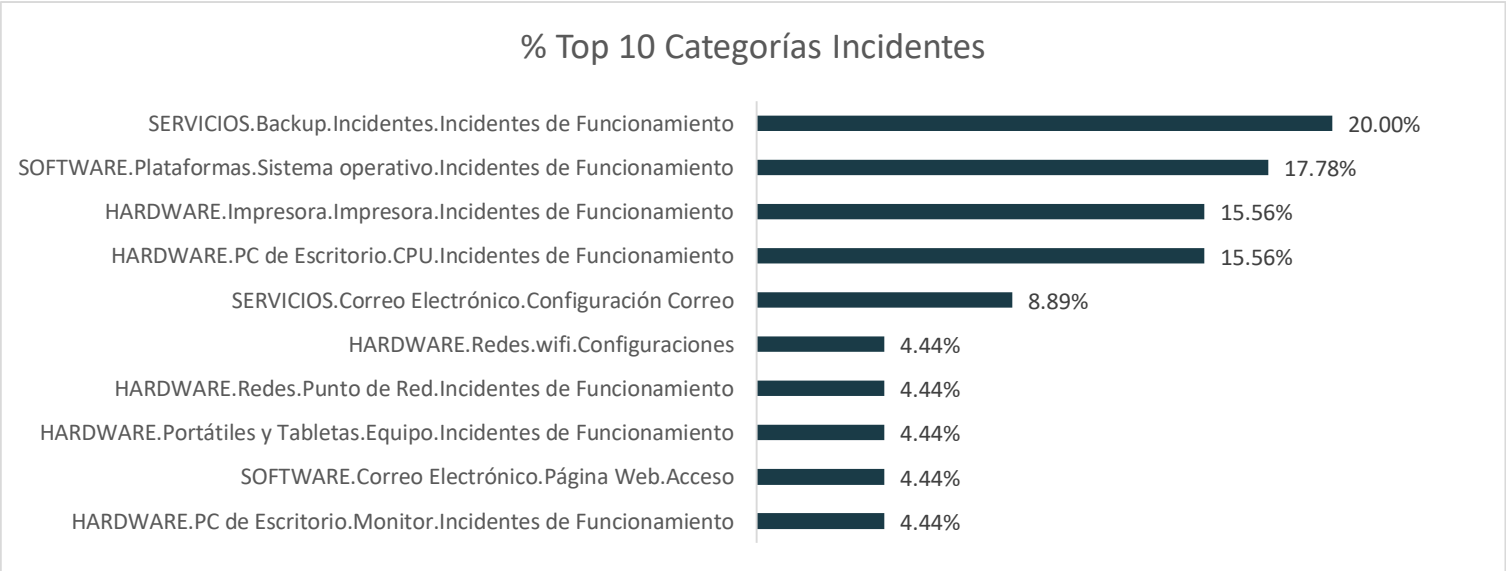
CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE
SI	52
NO	1
Total general	53



En el mes de Diciembre se solucionaron desde la Mesa de Servicio un total de 53 solicitudes, con un porcentaje de cumplimiento del 98,11%.

01. Top 10 Incidentes Mesa de Servicio

CATEGORIA	CANTIDAD
SERVICIOS.Backup.Incidentes.Incidentes de Funcionamiento	9
SOFTWARE.Plataformas.Sistema operativo.Incidentes de Funcionamiento	8
HARDWARE.PC de Escritorio.CPU.Incidentes de Funcionamiento	7
HARDWARE.Impresora.Impresora.Incidentes de Funcionamiento	7
SERVICIOS.Correo Electrónico.Configuración Correo	4
HARDWARE.PC de Escritorio.Monitor.Incidentes de Funcionamiento	2
SOFTWARE.Correo Electrónico.Página Web.Acceso	2
HARDWARE.Portátiles y Tabletas.Equipo.Incidentes de Funcionamiento	2
HARDWARE.Redes.Punto de Red.Incidentes de Funcionamiento	2
HARDWARE.Redes.wifi.Configuraciones	2
TOTAL CASOS	45



En la tabla anterior se presenta el Top 10 de categorías de incidentes, teniendo como principal causal la generación de backups de usuario final con un 20%; esto generado por la finalización de contrato de funcionarios contratistas.

01. Top 10 Solicitudes Mesa de Servicio

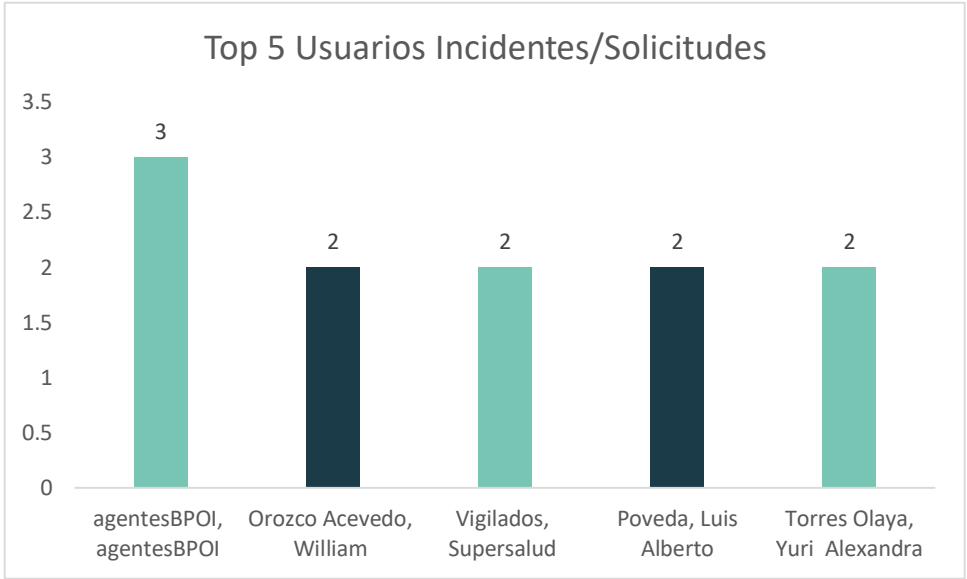
CATEGORIA	CANTIDAD
HARDWARE.PC de Escritorio.CPU.Mantenimiento Preventivo	10
HARDWARE.Soporte.Remoto	9
HARDWARE.Impresora.Impresora.Instalación / Configuración	7
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.SUPERCOR.Acceso	5
SERVICIOS.Backup.PC de Escritorio.Generación	4
SERVICIOS.Internet.Proxy.Configuración	2
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.SIIF (Portal Min. Hac).Configuración	2
SERVICIOS.Acompañamiento	2
SERVICIOS.Correo Electrónico.Configuración Correo	2
SOFTWARE.Correo Electrónico.Página Web.Acceso	1
TOTAL CASOS	44



En la tabla anterior se presenta el Top 10 de categorías de solicitudes, teniendo como principal causal el mantenimiento preventivo de equipos de escritorio con un 22,73%.



01. Top 5 Usuarios Incidentes/Solicitudes Mesa de Servicio



En la gráfica anterior se puede observar el top 5 de los usuarios que más interacciones tuvieron con la mesa de servicio durante el mes de Diciembre/2020.

Esto nos permite realizar un análisis de las solicitudes generadas por cada usuario, evidenciando causa raíz de una falla; así mismo generar los mecanismos de corrección.

Indicadores de Gestión Mesa Servicio Soporte Plataformas

02

02. Incidentes/Solicitudes Plataformas



Incidentes

CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE
SI	1
NO	0
Total general	1

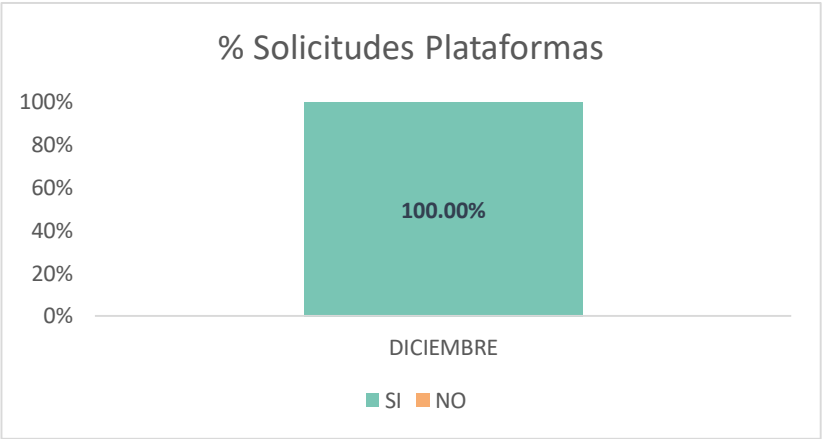


Para el mes de Diciembre se solucionó un Incidente desde Plataformas, con un porcentaje de cumplimiento de casos dentro de los ANS del 100%.



Solicitudes

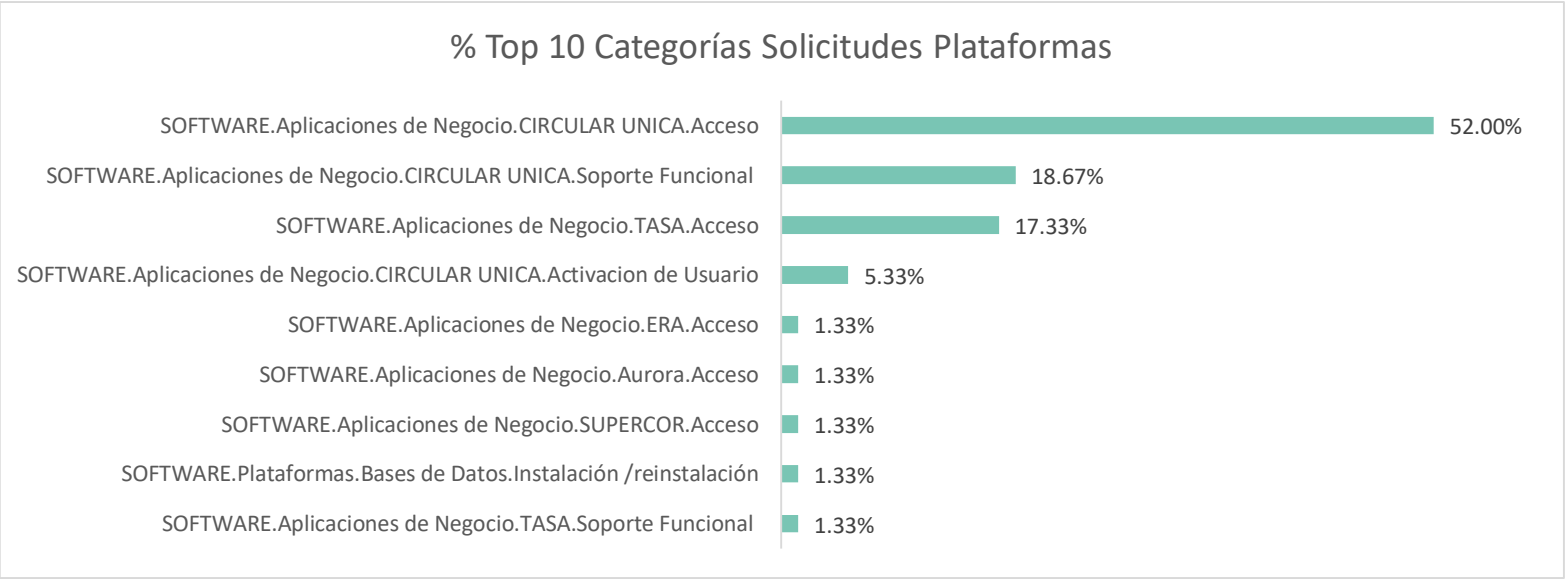
CUMPLIMIENTO	DICIEMBRE
SI	75
NO	0
Total general	75



En el mes de Diciembre se solucionaron desde Plataformas un total de 75 solicitudes, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

02. Top 10 Solicitudes Plataformas

CATEGORIA	CANTIDAD
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.CIRCULAR UNICA.Acceso	39
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.CIRCULAR UNICA.Soporte Funcional	14
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.TASA.Acceso	13
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.CIRCULAR UNICA.Activacion de Usuario	4
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.TASA.Soporte Funcional	1
SOFTWARE.Plataformas.Bases de Datos.Instalación /reinсталación	1
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.SUPERCOR.Acceso	1
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.Aurora.Acceso	1
SOFTWARE.Aplicaciones de Negocio.ERA.Acceso	1
TOTAL CASOS	75



En la tabla anterior se presenta el Top 10 de categorías de solicitudes de Plataformas, teniendo como principal causal el acceso a la CURCULAR UNICA, con un 52%.

02. Top 5 Usuarios Incidentes/Solicitudes Plataformas



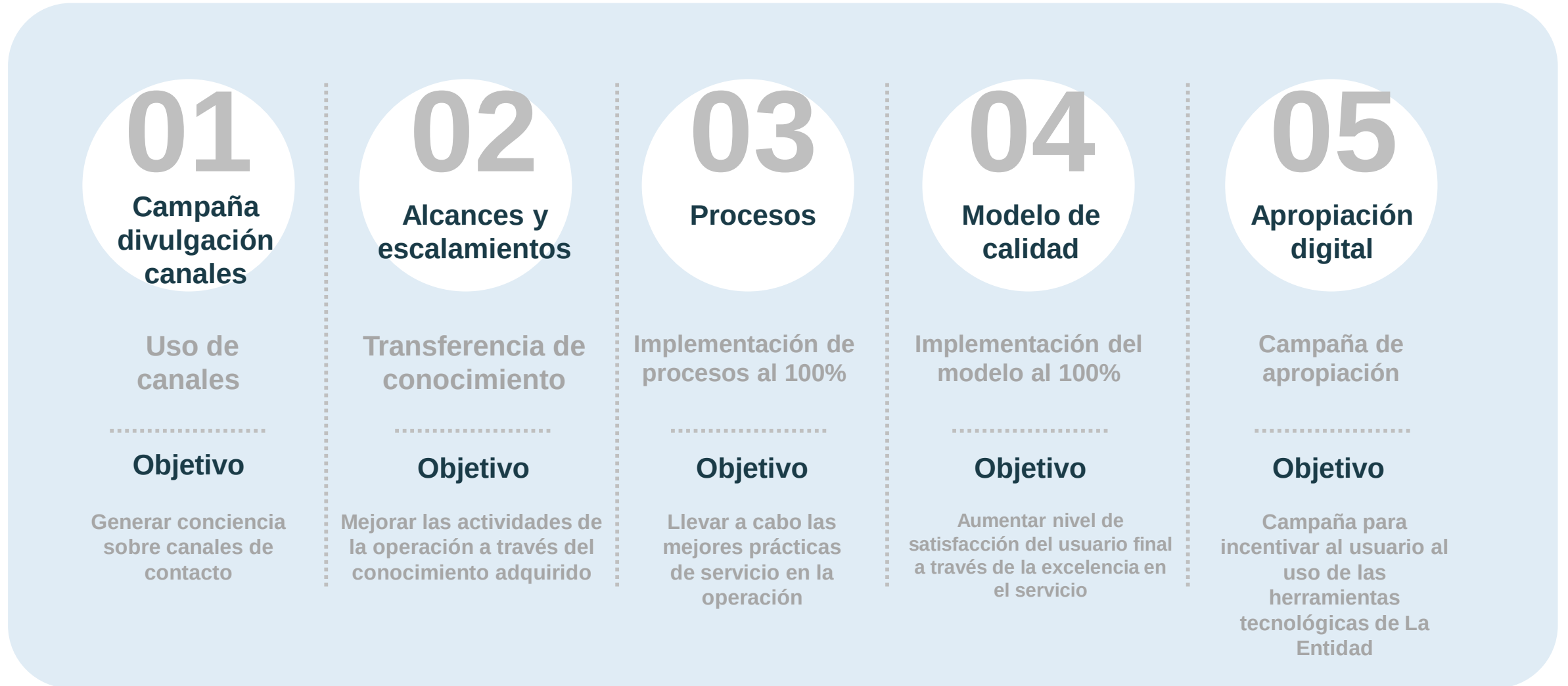
En la gráfica anterior se puede observar el top 5 de los usuarios que mas interacciones tuvieron con el Soporte de Plataformas en el mes de Diciembre/2020.

Esto nos permite realizar un análisis de las solicitudes generadas por cada usuario, evidenciando causa raíz de una falla y así mismo permite generar los planes de mejora necesarios.

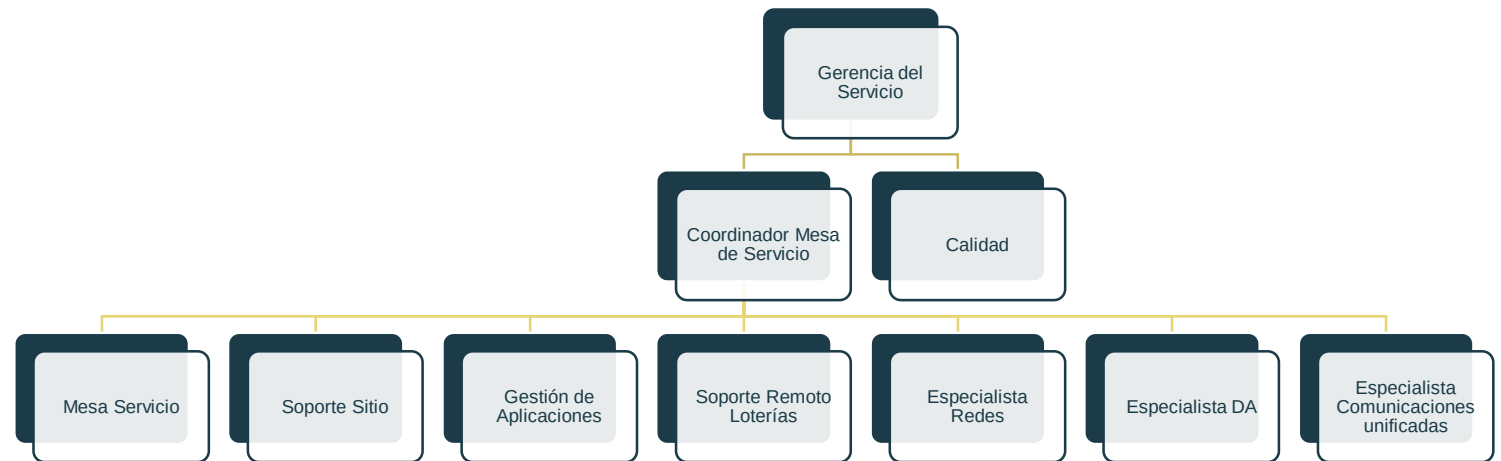
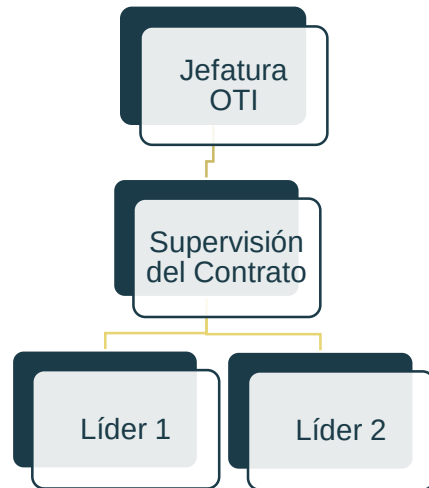
Planes y Acciones de Mejora

03

03. Planes y Acciones de Mejora



04. Modelo de Gobierno



minsait

Mark Making the way forward

An Indra company