INFORME DE SUPERVISION No. 16
ORDEN DE COMPRA No. 61377 – ACUERDO MARCO DE PRECIOS
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: $ 3.453.143,00*	
	2021: $ 1.030.291.556,05	
	2022: $ 592.062.135,61	
	Total: $ 1.625.806.834,67	
Valor Honorarios mensuales	Valor servicios prestados	$ **$54.245.770,77**
	Descuento ANS Marzo	$ 2.562.857,22
	Subtotal	**$ 51.682.913,55**
	I.V.A	$ 9.819.753,57
	Total factura	**$ 61.502.667,12**
Valor ejecutado	$ 739.525.678,39	
Valor no ejecutado – Liberado / 2020	$ 36.361.089,11	
Valor faltante por ejecutar / Valor pendiente por pagar	$ 1.187.989.783,45	
Porcentaje de Ejecución	45,49% - Presupuestal	
Porcentaje por Ejecutar	54,51% - Presupuestal	
Estado de la Garantía	Vigente	
Matriz de Riesgos del Contrato	Sin afectación. En monitoreo y revisión por parte de la supervisión.	

* En el numeral 4, se encuentra detallado la liberación de saldo en la vigencia 2020 – modificación No. 1.

3. INFORMACION SOBRE AVANCE DEL CONTRATO

3.1 SERVICIOS Y/O PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTES AL PERIODO DEL 01 AL 31 DE MARZO DE 2022.

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

OBLIGACIONES.

De acuerdo con las obligaciones de los proveedores establecidas en la cláusula No. 11 del Acuerdo Marco para la contratación de Mesa de Servicio CCENEG-023-1-2020 (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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

corregir año: 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
el marco de la ejecución de la OC 61377, para riodo comprendido entre el 1 y el 31 de Marzo de 2021, no se generaron solicitudes de cotización de repuestos y/o recursos por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.	N/A	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la	N/A	N/A

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo tanto la firma contratista, como la entidad compradora no tuvieron conocimiento de hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo.	N/A	N/A

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

debe ser 31/03/2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
La obligación se cumple parcialmente, toda vez que al 31/12/2021, INDRA no ha cumplido con la disposición del "Agente de Mesa de Servicios Nivel 2_Especializado en Directorio Activo" **Consideraciones de Indra Colombia:** El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, toda vez que mediante comunicaciones enviadas los días 6 de diciembre 2021, 29 de diciembre 2021 y 18 de Enero de 2022 se informó sobre i) el retiro del mercado de la certificación de Microsoft en sistemas Operativos en red, ii) la presentación de la hoja de vida de la candidata Claudia Yanira Jiménez Rodríguez; quien obtuvo la certificación Microsoft Azure Administrator Associate el pasado 19/11/21, y está disponible para ingresar al proyecto, y, iii) la solicitud formal para la modificación de	CARPETA 11.9 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
la Orden de compra en cuanto a la inclusión de la mencionada certificación. Además de lo anterior, se suman todas las solicitudes remitidas a la entidad compradora y a Colombia Compra eficiente en donde se ha expuesto con rigurosidad los inconvenientes acontecidos. Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios, el cual efectivamente se encuentra en proceso de modificación quien aún no ha dado respuesta a la fecha.		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el mes de Marzo, se generaron solicitudes de repuestos por parte de la Entidad. De igual forma para este proceso se ejecuta de conformidad con el Acuerdo Marco de Precios: • Verificar si se encuentra la parte y/o repuesto en el documento de cotización 87.amp-mstv2-27-10-2020_(1)_INDRA.xlsm y el catalogo_mesa_de_servicio.xlsx. • De no encontrarse el elemento en estos listados se procede con el envío de una (1) cotización a la Entidad, a su vez la Entidad se encargará de solicitar una segunda cotización. • Si la cotización del Proveedor es hasta un 20% de mayor valor a la cotización de la Entidad, se promediarán las dos (2) cotizaciones aportadas, cuyo resultado es el precio techo del repuesto o servicio a contratar, donde	CARPETA 11.10 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
el contratista deberá presentar nueva cotización, ajustándose a los valores del mercado sin superar el precio techo establecido con las dos cotizaciones presentadas. • Si la cotización del Proveedor es más de un 20% de mayor valor que la cotización de la Entidad, el precio techo del repuesto es el de la cotización de la Entidad.		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Esta obligación fue cumplida mediante firma de acuerdo de confidencialidad firmado al inicio de la ejecución del contrato.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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 cláusula 28.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia	N/A	N/A

Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.25: Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 17.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

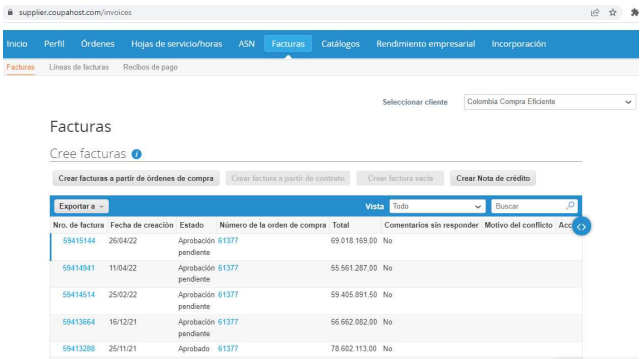
Obligación No. 11.27: Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Se adjunta pantallazo de las facturas en plataforma COUPA. 	CARPETA 11.29 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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 incursos en situaciones que impidan la prestación de los Servicios.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
A la fecha de la operación de este contrato no se ha presentado esta solicitud	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Esta obligación fue cumplida al inicio del contrato y fue reportada en informes anteriores a este.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo, la firma contratista ejecutó las actividades correspondientes a la gestión de solicitudes a través de la mesa de servicio de nivel 1, la mesa de servicio para el soporte de plataformas y la mesa de soporte de especialistas, con los agentes y recursos dispuestos durante el mes. Gestión de tickets Marzo	CARPETA 11.33 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**

Para el mes de Marzo se atendieron un total de 4.626 entre los 3 niveles de resolución: Mesa N1, Mesa de Plataformas y Mesa de Especialistas:

mst02--46 - IT-MS-07-3417-a-Ticket Gestionado Por Ticket (2000 o más) Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_Jornada Ordinaria-Oro - 3540 Por Ticket (2000 o más) TICKETS GESTIONADOS ZONA 1	2.745
mst02--47 - IT-MS-07-3443-a-Ticket Gestionado Por Ticket (Menos de 200) Mayor o igual a 6 meses_Zona 2_Jornada Ordinaria-Oro - 50 Por Ticket (Menos de 200)	12

A continuación se describen las principales categorias atendidas durante el mes de Marzo:

El personal dedicado para la gestión del servicio se relaciona a continuación:

Nombre Recurso	Rol	
Prieto Acevedo, Angie Michell	Gestor Aplicaciones	
Lopez Medina Victor Alfonso	Gestor Aplicaciones	Renuncia desde el día 0
Jennifer Molina Diaz	Gestor Aplicaciones	Cubrió Novedad de reti febrero.
Fuentes Baez, Miguel Angel	Gestor Aplicaciones	
Mateus Rodriguez Edwin Alejandro	Gestor Aplicaciones	
Orjuela Lara Wilder Fabián	Gestor Aplicaciones	
Rodriguez Garzon, Jose Alirio	Gestor Aplicaciones	
Carvajal Mosquera Monica	Gestor Aplicaciones	Renuncia desde el día 1
Gil Moreno, Jorge Edwin	Gestor Remoto (Loterías)	
Jimenez Wills, José Fernando	Especialista Comunicaciones Unificadas	
Linares Castro, Fernando	Especialista Redes	
Pendiente	Especialista Directorio Activo	Fecha máxima de aprov descontado el valor del

De igual forma y en aras de prestar un buen servicio se dispone de los siguientes recursos: 1 Gerente de Proyecto, 2 Coordinadores de Operación, 1 Líder de Calidad, 7 Analistas de Soporte técnico y 1 Analista para gestión de correo mesa N1.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Al corte 31/03/2022 la firma contratista INDRA no ha cumplido con la disposición del "Agente de Mesa de Servicios Nivel 2_Especializado en Directorio Activo". **Consideraciones de Indra Colombia:** El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, toda vez que mediante comunicaciones enviadas los días 6 de diciembre 2021, 29 de diciembre 2021 y 18 de Enero de 2022 se informó sobre i) el retiro del mercado de la certificación de Microsoft en sistemas Operativos en red, ii) la presentación de la hoja de vida de la candidata Claudia Yanira Jiménez Rodríguez; quien obtuvo la certificación Microsoft Azure Administrator Associate el pasado 19/11/21, y está disponible para ingresar al proyecto, y, iii) la solicitud formal para la modificación de la Orden de compra en cuanto a la inclusión de la mencionada certificación. Además de lo anterior, se suman todas las solicitudes remitidas a la entidad compradora y a Colombia Compra eficiente en donde se ha expuesto con rigurosidad los inconvenientes acontecidos Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios, el cual efectivamente se encuentra en proceso de modificación.		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Esta obligación fue cumplida durante el perfeccionamiento del Contrato 547 de 2020.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para las cotizaciones solicitadas por la Superintendencia Nacional de Salud se han manejado los precios establecidos en los documentos 87.amp-mstv2-27-10-2020_(1)_INDRA.xlsm y catalogo_mesa_de_servicio.xlsx. De no encontrarse el elemento en estos listados procede con el envío de una (1) cotización a la Entidad, a su vez la Entidad se encargará de solicitar una segunda cotización. Si la cotización del Proveedor es hasta un 20% de mayor valor a la cotización de la Entidad, se promediarán las dos (2) cotizaciones aportadas, cuyo resultado es el precio techo del repuesto o servicio a contratar, donde el contratista deberá presentar nueva cotización, ajustándose a los valores del mercado sin superar el precio techo establecido con las dos cotizaciones presentadas. Si la cotización del Proveedor es más de un 20% de mayor valor que la cotización de la Entidad, el precio techo del repuesto es el de la cotización de la Entidad.	N/A	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
La facturación remitida a la Entidad se encuentra bajo los ítems dispuestos por la firma contratista y establecidos en la Orden de Compra # 61377	CARPETA 11.36 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
La firma contratista ha cumplido parcialmente esta obligación, a la fecha 31/03/2022 ha dispuesto 10 de 11 de agentes de mesa contratados, encontrándose pendiente a la fecha el aprovisionamiento del "Agente de Mesa de Servicios Nivel 2_Especializado en Directorio Activo" La Superintendencia informó a Colombia Compra Eficiente el presunto incumplimiento por la no provisión de (2) dos profesionales especializados bajo radicado P20210318002263 y ante Secop bajo número 0524843. Colombia Compra respondió a Supersalud diciendo que el tema lo debe validar y adelantar la Supersalud. **Consideraciones de Indra Colombia:** El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, toda vez que mediante comunicaciones enviadas los días 6 de diciembre 2021, 29 de diciembre 2021 y 18 de Enero de 2022 se informó sobre i) el retiro del mercado de la certificación de Microsoft en sistemas Operativos en red, ii) la presentación de la hoja de vida de la candidata Claudia Yanira Jiménez Rodríguez; quien obtuvo la certificación Microsoft Azure Administrator Associate el pasado 19/11/21, y está disponible para ingresar al proyecto, y, iii) la solicitud formal para la modificación de la Orden de compra en cuanto a la inclusión de la mencionada certificación. Además de lo anterior, se suman todas las solicitudes remitidas a la entidad compradora y a Colombia Compra eficiente en donde se ha expuesto con rigurosidad los inconvenientes acontecidos Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios, el cual efectivamente se encuentra en proceso de modificación. quien aún no ha dado respuesta a la fecha.	CARPETA 11.37 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cumplimiento de esta obligación está sujeta a la firma del acuerdo de confidencialidad. La cual fue firmada al inicio de la ejecución del contrato	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cumplimiento de esta obligación está sujeta a la firma del acuerdo de confidencialidad. La cual fue firmada al inicio de la ejecución del contrato	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cumplimiento de esta obligación está sujeta a la firma del acuerdo de confidencialidad. La cual fue firmada al inicio de la ejecución del contrato	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de BPO mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Junto con el informe mensual se remitieron los documentos: • Certificado firmado por revisor fiscal • Certificado antecedentes revisor fiscal • Planilla de pago del mes de Marzo	CARPETA 11.44 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo fueron atendidos los requerimientos hechos por la entidad compradora: • Casos remitidos por el supervisor del contrato. • Tramite de paz y salvo de funcionarios o contratistas que se retiran de la entidad • Reporte de hora de ingreso/salida de los agentes de mesa de servicio	CARPETA 11.45 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
• Realización comité operativo semanal • Mantenimientos preventivos periódicos en CAC y Archivo Central • Actividad liberación equipos de cómputo • Gestión de garantías • Liberación de licencias • Seguimientos desde el área de calidad. • La capacitación de One Drive se va realizar en el mes de abril.		

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo se ejecutaron las actividades de acuerdo con las condiciones definidas por el AMP y documentos que lo constituyen.	CARPETA 11.46 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El contratista entregó los documentos requeridos por la Subdirección Financiera para el registro en los sistemas de pago desde el inicio de la ejecución.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
En el marco de la ejecución del contrato el cumplimiento de los plazos establecidos se realizó con base en los plazos definidos en las fichas técnicas del AMP. Se informa que al 31/12/2021 se encuentra pendiente el aprovisionamiento del Agente de Mesa de Servicios Nivel 2_Especializado en Directorio Activo. **Consideraciones de Indra Colombia:** El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, toda vez que mediante	CARPETA 11.48 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
comunicaciones enviadas los días 6 de diciembre 2021, 29 de diciembre 2021 y 18 de Enero de 2022 se informó sobre i) el retiro del mercado de la certificación de Microsoft en sistemas Operativos en red, ii) la presentación de la hoja de vida de la candidata Claudia Yanira Jiménez Rodríguez; quien obtuvo la certificación Microsoft Azure Administrator Associate el pasado 19/11/21, y está disponible para ingresar al proyecto, y, iii) la solicitud formal para la modificación de la Orden de compra en cuanto a la inclusión de la mencionada certificación. Además de lo anterior, se suman todas las solicitudes remitidas a la entidad compradora y a Colombia Compra eficiente en donde se ha expuesto con rigurosidad los inconvenientes acontecidos Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios, el cual efectivamente se encuentra en proceso de modificación.		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Dentro del alcance de la Orden de Compra #61377 no se encuentra el soporte de la plataforma ITSM, esta herramienta es de propiedad de la entidad compradora	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el periodo en mención, diariamente se realiza el seguimiento de la operación, se realizan puntos de control con los agentes de soporte, se valida	CARPETA 11.50 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

que los casos sean atendidos dentro de los tiempos contractuales. Adicionalmente, se llevaron a cabo 4 comités semanales de operación en conjunto con la Superintendencia Nacional de Salud, en el cual se presentan los siguientes temas: • Novedades semanales • Actividades de seguimiento • Comportamiento tickets Mesa de N1, Mesa de Aplicaciones y Mesa de Especialistas • Backlog de tickets • Solución tickets usuarios VIP • Cumplimiento de ANS • Productividad de los Analistas • Informe Gestión Agente Loterías • Informe Gestión Especialista Comunicaciones Unificadas • Informe Gestión Especialista Redes • Seguimiento de Calidad		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No aplica, toda vez que la infraestructura utilizada es de propiedad de la entidad compradora, así mismo la ubicación física del personal asignado al proyecto es en las instalaciones de la entidad compradora.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Los problemas identificados desde la mesa de servicios, mesa de servicio para el soporte de plataformas y mesa de especialistas en el mes de Marzo fueron:	CARPETA 11.52 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
• Se atiende falla en acceso NRVCC		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cumplimiento de las condiciones y los ANS establecidos, se realiza de forma permanente por parte de la Supervisión de Contrato. Al respecto, se presentó el informe de ANS correspondiente, el cual evalúa el cumplimiento del Tiempo de Asignación de un perfil contratado. **Consideraciones de Indra Colombia:** El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, toda vez que mediante comunicaciones enviadas los días 6 de diciembre 2021, 29 de diciembre 2021 y 18 de Enero de 2022 se informó sobre i) el retiro del mercado de la certificación de Microsoft en sistemas Operativos en red, ii) la presentación de la hoja de vida de la candidata Claudia Yanira Jiménez Rodríguez; quien obtuvo la certificación Microsoft Azure Administrator Associate el pasado 19/11/21, y está disponible para ingresar al proyecto, y, iii) la solicitud formal para la modificación de la Orden de compra en cuanto a la inclusión de la mencionada certificación. Además de lo anterior, se suman todas las solicitudes remitidas a la entidad compradora y a Colombia Compra eficiente en donde se ha expuesto con rigurosidad los inconvenientes acontecidos Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios, el cual efectivamente se encuentra en proceso de modificación quien aún no ha dado respuesta a la fecha.	CARPETA 11.53 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No aplica, toda vez que dentro del alcance de la orden de compra # 61377 no se encuentra el suministro de los canales de comunicación.	N/A	N/A

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cumplimiento de esta obligación está sujeta al acuerdo de confidencialidad firmado entre INDRA y la Superintendencia Nacional de Salud. El cual fue firmado en el mes de Enero 2021.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cronograma de actividades fue suscrito entre las partes, el cual fue dispuesto en el expediente contractual.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo se presentaron las estrategias y planes de calidad para ejecución en todos los grupos y equipos de trabajo, a causa de las novedades y exigencias dadas en cada uno de los procesos de Mesa de Servicio, Gestores Aplicaciones y Especialista Comunicaciones, tales como: • Seguimiento a quejas y reclamos • Seguimiento al canal de correo • Auditoria casos gestionados • Seguimiento encuesta de satisfacción	CARPETA 11.57 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
En el mes de Marzo se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones: • Refuerzo Plataforma NRVCC • Refuerzo Génesis • Socialización del Plan de Calidad	CARPETA 11.58 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Dentro del alcance de la Orden de Compra #61377 no se encuentra el suministro de la plataforma ITSM, esta herramienta es de propiedad de la entidad compradora	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo se realizaron las siguientes actividades de promoción y prevención: • Promoción vacuna contra covid • Hábitos saludables • Salud mental • Información sobre variante Delta de covid • Acciones para prevenir la diabetes • Verdades y mitos sobre el covid • ¿Qué es la EPOC? • Medidas de Bioseguridad al salir de casa	CARPETA 11.60 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
En el marco de la ejecución de la Orden de Compra 61377 no se han vinculado agentes en condiciones de discapacidad.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El contratista informa y certifica que cuenta con el personal necesario para la operación de la Orden de Compra No. 61377 y de acuerdo con lo requerido en la misma. Para ello adjunta planilla de pago de seguridad social donde se encuentra relacionado el personal asociado para la referida orden de compra. Adicionalmente la ARL de Indra realizó la inspección de los puestos de trabajo.	CARPETA 11.62 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Esta tarea es liderada por líder gestor de calidad. Todas las solicitudes ingresan mediante correo electrónico. Muy pocas solicitudes ingresan por llamada la cual es realizada por la subdirección para el registro y soporte de una solicitud.	CARPETA 11.63 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el mes de Marzo se llevó el control de asistencia, mediante el registro de ingreso y salida de cada uno de los agentes mediante el diligenciamiento de planillas físicas y control mediante registro en formulario forms. Por solicitud de la Subdirección se realizó la solicitud de que un agente de aplicaciones volviera a realizar las actividades en la Entidad. ~~Este agente.~~ Este agente se negó por lo cual fue cambiado de manera permanente.	CARPETA 11.64 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

Eliminar

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El plan de bienestar fue entregado por parte de la firma contratista al inicio de la ejecución de contrato.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Esta obligación no aplica para la ejecución de la Orden de Compra 61377, toda vez que el personal profesional, técnico u operativo está compuesta por nacionales.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Se han venido realizando las labores de administración y soporte sobre la telefonía y comunicaciones unificadas sin novedades a mencionar.	CARPETA 11.67 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No aplica, toda vez que la infraestructura utilizada es de propiedad de la entidad compradora, así mismo la ubicación física del personal asignado al proyecto es en las instalaciones de la entidad compradora.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Al grupo de gestores de aplicaciones de la mesa de servicio para el soporte de plataformas, la entidad compradora les ha asignado equipo de cómputo los cuales no presentaron fallas durante el mes de Marzo, de igual forma la entidad cuenta con los grupos de trabajo para atender cualquier problema o solicitud al respecto.	N/A	N/A

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para esta obligación, se solicitó al contratista allegar el plan de tratamiento de los datos personales.	CARPETA 11.70 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Corregir año 2022

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Una vez cursado el proceso de evaluación y calificación de los ANS, correspondientes al mes de Marzo, se aplicó la penalidad correspondiente a los ANS:	CARPETA 11.71 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2021

Tiempo asignación de un perfil contratado para el Agente de Mesa de Servicios Nivel 2_Especializado en Directorio Activo. **Consideraciones de Indra Colombia:** El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, toda vez que mediante comunicaciones enviadas los días 6 de diciembre 2021, 29 de diciembre 2021 y 18 de Enero de 2022 se informó sobre i) el retiro del mercado de la certificación de Microsoft en sistemas Operativos en red, ii) la presentación de la hoja de vida de la candidata Claudia Yanira Jiménez Rodríguez; quien obtuvo la certificación Microsoft Azure Administrator Associate el pasado 19/11/21, y está disponible para ingresar al proyecto, y, iii) la solicitud formal para la modificación de la Orden de compra en cuanto a la inclusión de la mencionada certificación. Además de lo anterior, se suman todas las solicitudes remitidas a la entidad compradora y a Colombia Compra eficiente en donde se ha expuesto con rigurosidad los inconvenientes acontecidos Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios, el cual efectivamente se encuentra en proceso de modificación quien aún no ha dado respuesta a la fecha.		

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para esta obligación, se solicitó al contratista allegar el plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.	CARPETA 11.72 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el presente periodo los backup fueron descargados en el file server dispuesto por OTI para tal fin.	CARPETA 11.73 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el mes de Marzo se generaron solicitudes de repuestos por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.	• CARPETA 11.74 - OneDrive (sharepoint.com)	Marzo 2022

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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el mes de Marzo se realizaron 0 mantenimientos preventivos.	N/A	Marzo 2022

NOTA: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se pueden verificar en la plataforma SECOP II, proceso de contratación 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 del:

Porcentaje de Ejecución	45,49% - Presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	54,51% - Presupuestal

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

Debe haber un error en esta fecha, si el informe es de marzo/ 2022 debe ser a corte 31/03/2022

e el presente período se presentaron las siguientes novedades:

Dura el presente periodo, se prestaron los servicios contratados y suministrados a corte 30/06/2021, acorde con lo establecido en la orden de compra No. 61377 – Contrato No. 547 de 2020; se adjunta informe de seguimiento mensual presentado por el contratista, donde se evidencia el estado y monitoreo de la operación.

A la orden de compra No. 61377 – Contrato 547 de 2020, se han realizado las siguientes modificaciones: o Modificación No. 1. Por solicitud expresa de la supervisión, solicitó la r y consecuente liberación de la suma de $36.361.089,11correspondiente a la vigen lo tanto, el nuevo valor de la orden de compra corresponde a la suma de $1.625.8

Es importante citar la fecha de estas comunicaciones para tener la trazabilidad

La Superintendencia informó a Colombia Compra Eficiente el presunto incumplim provisión de (2) dos profesionales especializados bajo radicado P202103180022 y ante Secop bajo número 0524843. Colombia Compra respondió a Supersalud diciendo que la Supersalud debe validar y adelantar la gestión de incumplimiento de acuerdo con la n respecti

indicar No. de comunicación y fecha de la respuesta

Verifica r fecha debe ser 31/03/2

supervisión del Contrato ha asistido a toda las Audiencias realizadas por el incumpl contrato del perfil de directorio Activo.

Al 28 de febrero de 2021 por parte de la firma contratista no ha aprovisionado al perfil IT-MS-02-703-a - Especializado en Directorio Activo, por lo cual la Superintendencia procedió a realizar la aplicación de la totalidad de ANS correspondiente, en los términos definidos por el AMP.

Consideraciones de Indra Colombia: El proveedor Indra Colombia SAS informa no estar de acuerdo, teniendo que el profesional de Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Redes, ingresó el 17/08/2021 al proyecto. Así mismo se ha informado en reiteradas oportunidades, sobre la dificultad e imposibilidad de contar con el perfil Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Directorio Activo y, lo cual se ha precisado en diferentes oportunidades, especialmente en las siguientes comunicaciones:

*SOLICITUD MODIFICACIÓN ODS - SUPERSALUD VF1.pdf (del 05/03/2021),
*1.2. RESPUESTA INFORME DE SUPERVISION VF.pdf (del 05/03/2021)
*INDRA. Respuesta a SUPERSALUD RAD No. 202140000276541 VF.pdf (del 30/03/2021)
* SuperSalud Respuesta y precisión Temas de varios comunicados VMJ_v3.pdf (del 17/03/2021)
*RESPUESTA - INFORME PARA LA LIQUIDACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) VF.pdf (del 19/05/2021)
*II RESPUESTA - INFORME PARA LA LIQUIDACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS).pdf (del 21/05/2021)
*III RESPUESTA - INFORME PARA LA LIQUIDACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS).pdf (del 23/05/2021).

Por último, es importante indicar que el 21 de junio de 2021, fue radicado ante Colombia Compra Eficiente por parte de Indra la solicitud de modificación del Acuerdo Marco de Precios encontrándose el mismo en proceso de modificación y análisis del borrador de dicha modificación por parte de los proveedores del AMP.

- Los valores de los tickets gestionados en la factura No. 59415599, corresponden a los valores definidos y consignados en la orden de compra inicial.
- 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. 59415599 se encuentra registrada en la plataforma de la DIAN.

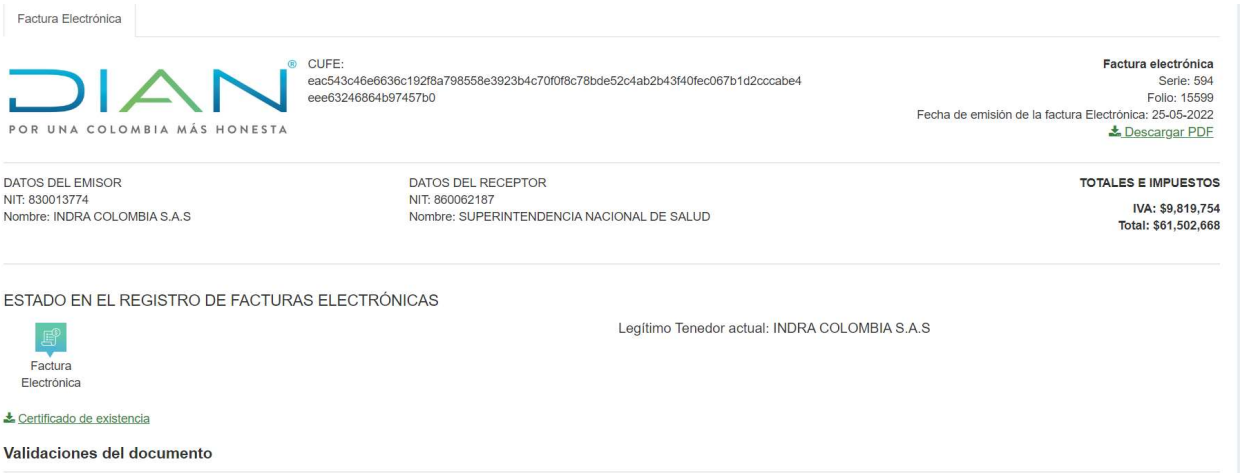
https://catalogo-vpfe.dian.gov.co/User/SearchDocument

Nombre del archivo: Superintendenciaa salud 25-04-2022 .xlsx

Fecha cargue: 2022-04-25 16:06:52

Documentos	Exitosos	Fallidos	Estado archivos
1	1	0	Proceso completo

Documento	Referencia	Emisión	Identificación	Cliente	Estado	Detalle
59415144		2022-04-25	860062187	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Exitoso	



Factura Electrónica

DIAN — POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

CUFE: eac543c46e6636c192f8a798558e3923b4c70f0f8c78bde52c4ab2b43f40fec067b1d2cccabe4eee63246864b97457b0

Factura electrónica
Serie: 594
Folio: 15599
Fecha de emisión de la factura Electrónica: 25-05-2022
Descargar PDF

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

DATOS DEL RECEPTOR
NIT: 860062187
Nombre: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

TOTALES E IMPUESTOS
IVA: $9,819,754
Total: $61,502,668

ESTADO EN EL REGISTRO DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

Factura Electrónica

Legítimo Tenedor actual: INDRA COLOMBIA S.A.S

Certificado de existencia

Validaciones del documento

4. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SUPERVISIÓN O INTERVENTORIA

a) Seguimiento financiero y presupuestal del contrato.

b) Conformación, actualización y seguimiento del expediente con la documentación relacionada con la ejecución del contrato.
c) Verificación de la ejecución de las actividades específicas del contrato y seguimiento a la matriz de riesgos.
d) Verificación del pago al Sistema de Seguridad Social Integral y con los soportes parafiscales realizado por el contratista, de conformidad con la normatividad vigente.
e) Verificación de la vigencia de la garantía exigida en el contrato.
f) Verificación y aprobación de los soportes necesarios para el pago.
g) Expedición de la certificación del recibo a satisfacción correspondiente al periodo descrito, de conformidad al servicio recibido.
h) Trámite de reconocimiento y pago de honorarios (Valores de los servicios mensuales) ante la Subdirección Financiera.
i) Se anexa informe de ANS.

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

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

6. 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 quince (15) días del mes de Abril de 2022.

Atentamente,

JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS

Firmado digitalmente por JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS
Nombre de reconocimiento (DN): street=Calle 93 # 16-25, 2.5.4.13=Representante Empresa por GSE Calle 73 7-31 Piso 3 Torre B, cn=JOSE FERNANDO QUINTERO VARGAS, serialNumber=79689381, st=BOGOTA D.C., l=BOGOTA D.C., email=jfquintero@indracompany.com, c=CO, title=PRIMER REPRESENTANTE LEGAL GRUPO 2, o=INDRA COLOMBIA SAS, 1.3.6.1.4.1.4710.1.3.2=830013774, name=C.C, ou=DIRECCION AAPP
Fecha: 2022.08.18 09:55:51 -05'00'
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2022.002.20191

LUIS CARLOS OVALLE ACOSTA
Jefe OTI
Supervisor del Contrato No. 547 de 2020 – Orden de compra No. 61377

JOSE FDO. QUINTERO VARGAS
Representante Legal
Indra Colombia SAS