

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT20
	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	22/12/2022

CONTRATO No.:	136-2023	PROCESO No.: (SECOP II)	157577
ORDEN DE COMPRA No:	116209	EVENTO DE COTIZACION No: (TVEC)	
No. EXPEDIENTE ELECTRONICO	2023940021607000063E		
OBJETO:	Prestar los servicios para la mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud; bajo el Acuerdo Marco de Precios que se encuentre vigente.		
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA:	COLSOF S.A.S.		
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:	800.015.583-1		
REPRESENTANTE LEGAL: (Si aplica)	ERICA MARÍA OVIEDO MARTÍNEZ		
IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL (Si aplica)	C.C. 52.807.282 de Bogotá.		
VALOR DEL CONTRATO:	TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$333.533.381,54) MC/TE.		
PLAZO:	El plazo de ejecución de la orden de compra será de dos (2) meses y seis (6) días.		
FECHA DE INICIO:	25 de septiembre de 2023.		
FECHA DE TERMINACIÓN:	30 de noviembre de 2023.		
INTERVENTOR SUPERVISOR <u> X </u>	SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN o quien haga sus veces o quien designe el Ordenador del Gasto		

En Bogotá D.C., a los (25) días del mes de septiembre de 2023, se reunieron **ALEJANDRA TORRES DUQUE** Subdirectora de Tecnologías de la Información de la Superintendencia Nacional de Salud, y **ERICA MARÍA OVIEDO MARTÍNEZ** representante legal de **COLSOF S.A.S.** 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 **COLSOF S.A.S.** confirma que las garantías contractuales ya fueron aprobadas en contratación, y por tanto están vigentes, de acuerdo con la verificación efectuada por la supervisión.

Se contará con los siguientes servicios en el contrato:

1. Equipo Mínimo contratado:

Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Capacidad
Coordinador de Mesa de Servicios de TI	En sitio (Instalaciones de la entidad)	Coordinador de Mesa de Servicios de TI zona 1	1

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT20
	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	22/12/2022

Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 – Gestores de aplicaciones	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria	5
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 – en sitio, técnico Zona 1 (técnicos) Bogotá	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria	7
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Zona 1 - profesional - redes	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria	1
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Zona 1 - profesional - comunicaciones unificadas	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria	1

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

Servicio	Modalidad de Agente	Capacidad	Nivel
Ticket Gestionado (menos de 200)	Zona 1((Bogotá CAC, Bogotá archivo central, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla)	5	Oro
Ticket Gestionado (menos de 200)	Zona 2 (Neiva y Yopal) Uno por cada regional	2	Oro
Ticket Gestionado (menos de 200)	Zona 3 (Quibdó Y Riohacha) Uno por cada regional	2	Oro

3. Servicio Remoto

Servicio	Modalidad de Agente	Horario	Capacidad
Servicio 7x24	Remoto (Instalaciones del proveedor)	7x24	Oro

Nota 1: El coordinador de mesa de servicio deberá estar disponible en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Dando cumplimiento a la normatividad colombiana y la jornada ordinaria.

Nota 2: Un profesional deberá estar disponible en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Dando cumplimiento a la normatividad colombiana y la jornada ordinaria, de igual forma, debe contar con la siguiente experiencia comprobable: Gestión de plataforma de Comunicaciones Unificadas (Skype, office 365, Outlook, Microsoft Teams) Herramienta de gestión de comunicaciones unificadas.

El segundo profesional deberá estar disponible en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Dando cumplimiento a la normatividad colombiana y la jornada ordinaria, de igual forma, debe contar con la siguiente experiencia comprobable en el manejo de redes, configuración, atención de soporte en redes LAN, WAN e ipv6.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT20
	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	22/12/2022

Nota 3: La operación de mesa de servicio de la entidad, actualmente se presta en un horario de 7 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes.

Nota 4: La entidad utilizará la modalidad de Agente de Mesa de Servicios en sitio - técnico zona 1 (Bogotá) quienes deben cubrir esta jornada, dando cumplimiento a la normatividad colombiana y la jornada ordinaria. De igual forma siete (7) agentes deberán tener conocimientos básicos en SQL y experiencia comprobable en soporte en aplicaciones adicional a lo solicitado en la ficha técnica del AMP.

Nota 5: La entidad utilizará la modalidad de Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 – Técnico Servicio 7 x 24 remoto. Los cuales deberán cumplir con la indicado en la gestión de perfiles de la ficha técnica vigente para un perfil técnico. “Cada servicio 7x24 debe contemplar mínimo 3 personas (perfiles).” En este sentido, la entidad solo requiere un servicio que deberá contemplar mínimo tres personas.

Nota 6: El servicio Ticket Gestionado Por Ticket (Menos de 200) zona 1 (Bogotá CAC, Bogotá archivo central, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla) este servicio se deberá prestar a demanda en cualquiera de las ciudades que se requieran de manera presencial y que se encuentren en la zona. Se precisa que Bogotá incluye las siguientes ubicaciones.

SEDES A NIVEL NACIONAL	DIRECCIÓN	COORDENADAS
Centro de Atención al Ciudadano (CAC)	Centro de atención CAC TEQUENDAMA Carrera 13 No. 28 - 08 Locales 21-22, Centro Internacional, Bogotá D.C.	Latitud: 4.618194 Longitud: - 74.068379
Archivo Central	Sede de archivo central, transversal 93 No. 51 - 98 bodegas 45 y 46, Bogotá D.C.	Latitud: 4.685677 Longitud: - 74.121605

Nota 7: de acuerdo con la ficha del AMP, el aprovisionamiento del personal se dará en los siguientes tiempos:

Tipo de perfil	1 a 50 agentes	Fecha máxima ingreso	Tipo de perfil	Cantidad
Técnico	15 días hábiles	17 de octubre de 2023	Agentes técnicos	5 aplicaciones 7 mesa nivel 1 7x24 – un servicio
Profesional	20 días hábiles	24 de octubre de 2023	Agentes profesionales	2
Especializado, Coordinador	25 días hábiles	1 de noviembre de 2023	Coordinador mesa	1

Los ANS del Acuerdo Marco de Precios (AMP) asociados al aprovisionamiento son:

Servicios	ANS	MEDICIÓN	PENALIDAD
IT-MS-01-145-b IT-MS-01-73-b IT-MS-01-103-b IT-MS-04-3413-b	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados inferior a los niveles que establece este ANS	Nivel ORO: a) 2 rotaciones en dos (2) meses: 100 horas / 10 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 30% del

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT20
	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	22/12/2022

		<p>1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado</p> <p>Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses</p> <p>La rotación se entiende como la causada por el proveedor, y no por solicitud de la entidad</p>	<p>servicio en la factura del mes</p> <p>b) 3 o más rotaciones en dos (2) meses: 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 40% del servicio en la factura del mes</p>
<p>IT-MS-01-145-b</p> <p>IT-MS-01-73-b</p> <p>IT-MS-01-103-b</p> <p>IT-MS-04-3413-b</p>	<p>Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación</p>	<p>Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado</p> <p>Zona 1: Cinco (5) días hábiles.</p> <p>Zona 2: Diez (10) días hábiles.</p> <p>Zona 3: Quince (15) días hábiles.</p>	<p>Nivel ORO:</p> <p>a) Retraso un (1) día hábil: 40 horas / 10 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes</p> <p>b) Retraso dos (2) días hábiles: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes</p> <p>c) Retraso tres (3) o más días hábiles: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes</p>
<p>IT-MS-01-145-b</p> <p>IT-MS-01-73-b</p> <p>IT-MS-01-103-b</p> <p>IT-MS-04-3413-b</p>	<p>Tiempo asignación de un perfil contratado</p>	<p>Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora. Para el caso del presente contrato la tabla "Tiempos de aprovisionamiento" define los siguientes tiempos para menos de 50</p>	<p>Nivel ORO:</p> <p>a) Retraso un (1) día hábil: 40 horas / 10 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes</p> <p>b) Retraso dos (2) días hábiles: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado, o</p>

Supersalud 	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT20
	ACTA DE INICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	22/12/2022

		agentes: 1. Perfil profesional: 20 días hábiles 2. Perfil técnico: 15 días hábiles	Descuento del 20% del servicio en la factura del mes c) Retraso tres (3) o más días hábiles: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes
--	--	--	---

La actual contratación se registrará por el Acuerdo Marco para la contratación de Mesa de Servicio CCE-183-AMP-2020 sobre la que fue adquirida y en constancia de ello se firma la presente acta por las partes

En constancia se firma la presente acta por los que en ella intervinieron:



ALEJANDRA TORRES DUQUE
 Subdirectora técnica
 Subdirección de Tecnologías de la Información
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



ERICA MARÍA OVIEDO MARTÍNEZ
 Representante Legal
 COLSOF S.A.S.