



INFORME SUPERVISION / INTERVENTORIA



1. TIPO DE INFORME: (marque con una X)

Periódico:		Final:	Agosto	X
------------	--	--------	--------	---

2. INFORMACIÓN DEL CONTRATO / ORDEN / CONVENIO:

Contrato / Orden / Convenio Número:	OC-111806	de	2023
Tipo de contrato: (Prestación de servicios: Bienes y servicios)			
Objeto: "PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE MICROSOFT"			
Supervisor / Interventor:	DIMELZA CAROLINA ROZO CASTRO		
Contratista:	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC		
Valor total del contrato/orden/convenio:	\$208.000.000		
Plazo de ejecución:	1 año		
Fecha inicio de ejecución:	30	de	Junio de 2023
Fecha de terminación del contrato:	30	de	Junio de 2024
EN EJECUCIÓN:	TERMINADO:	X	LIQUIDADADO:
			POR LIQUIDAR:

INFORMACION FINANCIERA:

CDP N°	Fecha	Valor	RP N°	Fecha	Valor
26723	06/03/2023	\$ 208.000.000	822923	27/06/2023	\$ 208.000.000

INFORMACIÓN DE LA GARANTÍA ÚNICA:

Tipo: (Marque con una X)	Bancaria:	Póliza de seguro:	X
Garante: BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC		LIBERTY SEGUROS S.A.	
Identificación de la garantía única:	3135437	Fecha de aprobación:	28/06/2023

AMPAROS	X	INICIO DE VIGENCIA	FIN DE VIGENCIA	VALOR ASEGURADO
Buen manejo del anticipo.				
Cumplimiento.	X	06/22/2023	12/22/2024	31.200.000
Pago de salarios y prestaciones.	X	06/22/2023	06/22/2027	10.400.000
Calidad.	X	06/22/2023	06/22/2025	41.600.000
Responsabilidad Civil Extracontractual				
Otro:				

Prórrogas

Número y fecha de la modificación	Tiempo (días calendario)			
1 N/A	N/A			
Nueva fecha de terminación:	N/A	de	N/A	de N/A

Adiciones	CDP N°	RP N°	Fecha RP
Número y fecha de la modificación	Valor de la adición (\$)		
1 N/A	N/A		
Valor total final:	N/A	N/A	N/A



INFORME SUPERVISION / INTERVENTORIA



Suspensiones

	Fecha de suscripción	Periodo y Tiempo (días calendario)
1	N/A	N/A

Modificaciones

	Cláusula N°	Breve descripción de la modificación
1	N/A	N/A

Modificación de la garantía única:

Amparo modificado:	Nuevo valor asegurado:	Fecha aprobación:
N/A	N/A	N/A

3. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO / ORDEN / CONVENIO:

En el contrato / orden / convenio se pactó anticipo: SI No

CONTRATO			
Anticipo contrato inicial % (1)	0,00%	Valor anticipo contrato inicial (5)	\$ -
Fecha de Desembolso del anticipo (2)	DD/MM/AAA	Valor anticipo adiciones (6)	\$ -
No. Orden de pago desembolso anticipo (3)		Valor total anticipo (7)	\$ -
% Anticipo de adiciones (4)	0,00%	Saldo pendiente por amortizar (8)	\$ -

CONCEPTO	VALOR HONORARIOS	PORCENTAJE DE EJECUCION
Valor total inicial (9)	\$ 208.000.000	100,00%
Valor Adiciones (10)	\$ 0	
Valor Total (? Valor total inicial + Adiciones)	\$ 208.000.000	
Valor pagado (11)	\$ 0	
Valor en trámite (MSFC144)	\$ 208.000.000	
Nota débito + ND (13)	Numero \$ 0	
Nota crédito - NC (14)	Numero \$ 0	
Ajuste valor en trámite (? Valor en trámite + ND - NC)	\$ 0	
Valor total ejecutado (? Valor pagado + Valor en trámite)	\$ 208.000.000	
Saldo del contrato (? Valor Total del Contrato - Valor Total Ejecutado)	\$ 0	

NOTA: LAS CASILLAS SOMBRADAS NO SE DEBEN MODIFICAR

Si el saldo es diferente de Cero (0) indique con X: Saldo por reintegrar: Saldo por liberar:

Si el saldo es por liberar discrimine:

Un. Ejec.	N/A	CDP	N/A	Compromiso o Registro	N/A	Cat.	N/A	Valor a liberar	N/A
Un. Ejec.	N/A	CDP	N/A	Compromiso o Registro	N/A	Cat.	N/A	Valor a liberar	N/A
VALOR TOTAL A LIBERAR:								\$ N/A	

¿Solicita constituir reservas? (Marque con una X) SI NO



INFORME SUPERVISION / INTERVENTORIA



Valor y justificación: (¿Por qué?)

4. PAGOS REALIZADOS A LOS SISTEMAS DE SALUD, ARL, PENSIONES Y/O APORTES PARAFISCALES:

El interventor/supervisor verificó el cumplimiento por parte del CONTRATISTA de sus obligaciones frente a los aportes a los sistemas de salud, pensiones, y cuando a ello haya lugar, ARL, aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, y su correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas.

SI

NO

Marque con una X

Por concepto de aportes al sistema de seguridad social el contratista efectuó los siguientes pagos (copia de planillas y recibos de pago anexos):

Aportes al sistema de salud \$

Aportes al sistema de pensiones \$

Aportes a ARL \$

5. ESTADO DEL AVANCE DE LA EJECUCIÓN:

Estado de avance de la ejecución a la fecha (%)

100%

Descripción de la ejecución actual del contrato:

Nº	Obligaciones Específicas del Contratista	Estado de avance de la obligación
1	Seguir las instrucciones de la Entidad Compradora para la Entrega del Software y la Prestación de servicios adicionales, siempre y cuando se encuentren enmarcadas en los contratos de licenciamiento y distribución de software del fabricante.	<p>Porcentaje (%) de avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: Se ha habilitado la suscripción al Unified Enterprise Support para el Instituto Colombiano Agropecuario ICA en la plataforma informática de Microsoft y el servicio estará disponible a partir del 30 de junio de 2023 para uso de la entidad. Los servicios adquiridos mediante la suscripción al Unified Enterprise Support tendrán vigencia durante un periodo de 12 meses (hasta el 29 de junio de 2024).</p> <p>El método más común para abrir un incidente de soporte es a través de comunicación telefónica para los productos On Premise, mientras que para los productos en la nube se debe utilizar el portal online correspondiente. Los números de teléfono para asistencia técnica son los siguientes: 018000 910730 - 01800 7178701 - (571) 5870302, con cobertura las 24 horas, los 7 días de la semana. Un representante de servicio atenderá la llamada, recopilará información relacionada con el problema y luego derivará la llamada a un ingeniero de soporte. El ingeniero de soporte se encargará del caso y colaborará con usted y con Customer Success Account Manager para encontrar una solución. El escalamiento adecuado se llevará a cabo en función de la severidad reportada del problema</p> <p>Entrega producto Si <u>X</u> No ____</p> <p>Ubicación: Se adjunta documento de activación del servicio para el Instituto Colombiano Agropecuario.</p>
2		Porcentaje (%) de avance: 100%



INFORME

SUPERVISION / INTERVENTORIA



	<p>Contar con el personal certificado para el Software o servicio específico adquirido por la entidad estatal durante la ejecución de todas las Órdenes de Compra a cargo.</p>	<p>Descripción del avance: Unified Enterprise Support se establece como un servicio gestionado que abarca todas las fases para clientes y colaboradores, contemplando el espectro completo de productos y soluciones desarrollados por Microsoft. Diseñado para alinearse con las prioridades específicas del Instituto, el Unified Enterprise Support tiene la finalidad de enriquecer el valor obtenido de las inversiones en software, tanto en entornos locales como en la nube, a través de la mitigación de riesgos, la reducción de periodos de inactividad y la optimización de los costos vinculados al soporte técnico.</p> <p>Mediante la utilización de Unified Enterprise Support da garantía de que el personal designado cuente con las certificaciones adecuadas para el software o servicio particular que ha sido adquirido por el Instituto.</p> <p>Entrega producto Si <u>X</u> No _____</p> <p>Ubicación:</p>
3	<p>Garantizar la protección de datos e información entregada por las Entidades Compradoras, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.</p>	<p>Porcentaje (%) de avance: 100%</p> <p>Descripción del avance: Disposiciones generales. Sujetas a los demás términos del presente acuerdo, las partes convienen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> No revelar información confidencial de la otra parte a terceros; y<input type="checkbox"/> Utilizar y revelar información confidencial de la otra parte sólo en virtud de su relación de negocios. <p>Precauciones de seguridad. Las partes acuerdan:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Tomar medidas razonables para proteger la información confidencial de la otra parte. Estas medidas deben ofrecer, como mínimo, la misma protección que se ofrece para proteger la información confidencial propia;<input type="checkbox"/> Notificar inmediatamente a la otra parte si se descubre que la información confidencial fue utilizada o revelada sin autorización; y<input type="checkbox"/> Colaborar con la otra parte para ayudar a recuperar el control de la información confidencial y evitar que continúe siendo utilizada o revelada sin autorización. <p>Divulgación de información confidencial a filiales y representantes.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Una "filial" es una persona jurídica que pertenece a una de las partes, a la que una de las partes pertenece o que se encuentra bajo el control conjunto de una de las partes. "Control" y "pertener" se refieren a la posesión del 50% o participación mayor en una entidad o el derecho de dirigir la administración de la entidad.<input type="checkbox"/> Un "representante" es un empleado, contratista, asesor o consultor de una de las partes o de una sus respectivas filiales.<input type="checkbox"/> Cada parte podrá revelar información confidencial de la otra a sus representantes (que luego podrán revelar la información confidencial a otros representantes) sólo si los representantes necesitan conocer tal información



INFORME SUPERVISION / INTERVENTORIA



		<p>en virtud de nuestra relación de negocios. Antes de hacerlo, las partes deben: o asegurarse de que las filiales y los representantes estén obligados a proteger la información confidencial en términos que concuerden con el presente acuerdo; y o responsabilizarse por el uso que cada representante haga de la información confidencial.</p> <p><input type="checkbox"/> Para que las partes revelen información confidencial directamente a una filial de la otra, deben firmar un acuerdo de confidencialidad con esa filial.</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna de las partes está obligada a restringir la asignación de trabajos de los representantes que han tenido acceso a información confidencial. Ninguna de las partes puede controlar la información recibida que la otra revelará mientras trabajan juntas o qué información recordarán los representantes, incluso sin notas u otra ayuda. Las partes acuerdan que el uso de la información que los representantes recuerdan sin ayuda externa durante el desarrollo o la implementación de sus respectivos productos o servicios no crea responsabilidad alguna de conformidad con el presente acuerdo o la ley de secretos comerciales. Asimismo, las partes acuerdan limitar la información que revelan a la otra según sea pertinente.</p> <p>Entrega producto Si <u>X</u> No _____</p> <p>Ubicación:</p>
--	--	---

VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES AMBIENTALES:

El Supervisor verificó el cumplimiento de las obligaciones ambientales.	N/A	SI	NO
---	------------	-----------	-----------

MEJORAS:

Indique si con la ejecución del contrato se agrega valor a los bienes inmuebles de la entidad.	SI	NO
--	-----------	-----------

ADQUISICIÓN DE BIENES TANGIBLES:

Indique si con la ejecución del contrato se adquirieron bienes tangibles.	SI	NO
---	-----------	-----------

ADQUISICIÓN DE BIENES INTANGIBLES:

Indique si con la ejecución del contrato se adquirieron bienes intangibles.	SI	NO
---	-----------	-----------

BIENES APORTADOS AL CONVENIO:

Indique si EL ICA aportó bienes para la ejecución del convenio.	SI	NO
--	-----------	-----------

PLACA DE INVENTARIO	DESCRIPCIÓN	VALOR
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

Mediante acta del (fecha) **CONTRATISTA** devolvió a **EL ICA** los bienes que éste último aportó al convenio, de conformidad con lo pactado en la cláusula XXX.



INFORME SUPERVISION / INTERVENTORIA



FUERON ADQUIRIDOS BIENES CON RECURSOS DEL CONVENIO:

Indique si con los recursos destinados al convenio fueron adquiridos bienes.	SI	NO
PLACA DE INVENTARIO	DESCRIPCIÓN	
N/A	N/A	
N/A	N/A	
	VALOR	
	N/A	
	N/A	

Mediante acta del (fecha) fueron devueltos a **EL ICA** los bienes que éste último aportó al convenio, de conformidad con lo pactado en la cláusula XXX del convenio.

Mediante SISAD número del fecha el Grupo de Control de Activos y Almacenes certificó que los bienes relacionados anteriormente se encuentran incluidos en los inventarios de **EL ICA**.

SE PACTÓ LA EXPEDICIÓN DE GUÍAS SANITARIAS DE MOVILIZACIÓN INTERNA (GSMI):

Indique si el objeto del convenio incluía la expedición de GSMI.	SI	NO
GSMI EXPEDIDAS	CONSECUTIVO	
N/A	N/A	
GSMI ANULADAS	CONSECUTIVO	
N/A	N/A	
GSMI DEVUELTAS A EL ICA	CONSECUTIVO	
N/A	N/A	
	VALOR	
	N/A	
	N/A	

Los recursos generados por el convenio se manejaron a través de la cuenta XXX del Banco XXX, la cual se encuentra CANCELADA, conforme lo indica la certificación adjunta.

Mediante SISAD XXXX del (fecha) el Grupo de Gestión Financiera certificó que los recursos relacionados anteriormente ingresaron a las cuentas de **EL ICA**.

6. EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA:

CRITERIO	SUBCRITERIO	ITEM	MARQUE		VALOR ASIGNADO	PUNTAJE
			SI	NO		
CUMPLIMIENTO (25 PUNTOS)	TIEMPO DE ENTREGA	¿Se cumplieron los tiempos de entrega de bienes o la prestación de los servicios o faltados por el proveedor?	X		13	25
	CANTIDADES	¿Se entregan las cantidades solicitadas?	X		12	
CALIDAD (25 PUNTOS)	CONFORMIDAD	¿El bien o servicio cumplió con las especificaciones y requisitos pactados en el momento de entrega?	X		13	25
	FUNCIONALIDAD ADICIONAL	¿El producto comprado o el servicio prestado proporcionó más herramientas o funciones de las solicitadas originalmente?	X		12	
POS CONTRACTUAL (25 PUNTOS)	RECLAMACIONES	¿Se han presentado reclamaciones al proveedor en calidad o gestión? (*) ¿El proveedor solucionó oportunamente las no conformidades de calidad y gestión de los bienes o servicios recibidos?	X	X	13	25
	SERVICIO POSVENTA	¿El proveedor cumple con los compromisos pactados dentro del contrato u orden de servicio o compra? (aplicación de garantías, mantenimiento, cambios, reparaciones, capacitaciones, entre otras)	X		12	
GESTION (25 PUNTOS)	PROCEDIMIENTOS	¿El contrato es suscrito en el tiempo pactado, entrega las pólizas a tiempo y las facturas son radicadas en el tiempo indicado con las condiciones y soportes requeridos para su trámite contractual?	X		13	25
	GARANTÍA	¿Se requirió hacer uso de la garantía del producto o servicio? (*) ¿El proveedor cumplió a satisfacción con la garantía pactada?	X		12	
CONVENCIÓN	SÍMBOLO SIGNIFICADO	PROVEEDOR TIPO A: EXCELENTE. Puntaje mayor o igual a 80 hasta 100 puntos. Se puede contratar nuevamente				100
	(*) Se responde si la anterior pregunta tiene una ponderación de cero o Si	PROVEEDOR TIPO B: BUENO. Puntaje entre 48 hasta 79 puntos. Se invita nuevamente a procesos pero debe mejorar las observaciones presentadas por la entidad. La entidad (Supervisor) presentará las observaciones mediante oficio adjunto al presente formato. PROVEEDOR TIPO C: MALO. Puntaje inferior o igual a 45 puntos. La entidad no debe contratar con este proveedor.				



INFORME SUPERVISION / INTERVENTORIA



7. OBSERVACIONES:

EN MI CALIDAD DE SUPERVISOR/INTERVENTOR DEL CONTRATO, CERTIFICO QUE EN LA PLATAFORMA DE SECOP II SE ENCUENTRA CARGADA DE FORMA COMPLETA TODA LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE CORRESPONDIENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ME HAGO RESPONSABLE POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS HECHOS REPORTADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

Para constancia se firma en (Bogotá) a los Veintidós (22) días del mes de (agosto) de dos mil veintitrés (2023).

Carolina Rozo Castro

Dimelza Carolina Rozo Castro
Profesional Especializado
Supervisor / Interventor

Original: Grupo de Control de Activos / Gestión Contable / Contractual. Copia: Supervisor/Interventor.

Anexos: Factura de Venta MSFC144 por un valor de \$ 208.000.000,00

Parafiscales

RUT

Certificación Bancaria

Entrega Carta de Activación de Soporte Unified ICA 2023.pdf

Christian Ricardo Andrade Manrique

Elaboró y Proyectó: Christian Ricardo Andrade Manrique – Contratista – Oficina de Tecnologías de la Información



Microsoft

Bogotá
Conmutador 3264700
BOGOTÁ, D.C.
COLOMBIA

**BRANCH OF MICROSOFT
COLOMBIA INC.**

NIT. 800.198.591-3

IVA RÉGIMEN COMÚN

FACTURA ELECTRÓNICA **MSFC144** DE VENTA No.

Hora Factura: 11:04

ACTIVIDAD ECONÓMICA 6201
TARIFA 6.4 * 1080
SOMOS AUTORRETENEDORES DE
IMPUESTO A LA RENTA RES.005301
DE JUL 22 DE 2019
AUTORRETENEDOR DE INDUSTRIA Y
COMERCIO EN MEDELLIN RES. NO.
202050056223 DE 17/11/2020
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
RES N°. 9061 DEL10 DE DIC 2020

RESOLUCIÓN DIAN No.
18764032731245
FECHA: 2022/08/04
INTERVALO DEL MSFC1 -
MSFC10000

SEÑORES:
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

NIT: 899.999.069-7
Dirección: AV CL 26 85B 09
Contacto:
Teléfono: 3323700



FECHA FACTURA		
30	06	2023

FECHA VENCIMIENTO		
30	07	2023

CUFE: c3c040af967b14d84536cb4335a7d7e89afed2ba70e78e7aa8c9616385979b525bde289ba4d8c57345ffd0236ed4ce20



MEDIO DE PAGO	FORMA DE PAGO
Transferencia Crédito Bancaria	Transferencia Bancarea

CÓDIGO CLIENTE	TÉRMINOS DE PAGO	CUOTA No.	FECHA VCTO.	VALOR
8999990697	30 dias	1	30-07-2023	208,000,000.00

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Servicios de Soporte Tecnico especializado Microsoft ICA 2023-2024 Orden de compra 111806 Valor total del contrato COP 208,000,000.00 (IVA incluido) Supervisor contrato: Christian Andrade SAP Invoice: 9490193075	1	174,789,915.97	208,000,000.00

OBSERVACIONES: #S17-02-00-000;Contrato 111806;christian.andrade@jca.gov.co#S	SUBTOTAL	174,789,915.97
SON: DOSCIENTOS OCHO MILLONES DE CON 00/100 M/CTE PESOS	DESCUENTO	0.00
	IVA	33,210,084.03
	TOTAL	208,000,000.00

FIRMA Y SELLO AUTORIZADO	RECIBIDO POR	ACEPTADA
	Nombre: _____ Cédula: _____ Firma: _____ Fecha: _____	

 Libertad y Orden	ACTA DE INICIO ORDEN COMPRA No.111806	
---	--	---

ORDEN COMPRA N°	111806
CONTRATISTA	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC
IDENTIFICACION	800198591-3
FECHA DE INICIO	30-06-2023
DEPENDENCIA	Oficina de Tecnologías de la Información
SECCIONAL	Oficinas Nacionales.
SEDE	Bogotá.

Por medio del presente documento, y una vez cumplidos los requisitos de registro presupuestal y aprobación de la garantía única, se da inicio a la ejecución de la OC-111806, el día 30 de junio de 2023, cuyo objeto es “Prestar el servicio de soporte Técnico Especializado de Microsoft.

Para constancia se firma en Bogotá a los treinta (30) días del mes de junio del dos mil veintitrés (2023).

Carolina Roza Castro

DIMELZA CAROLINA ROZO CASTRO.

Profesional Especializado de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Juan Carlos Uribe

JUAN CARLOS URIBE.

Representante legal de Branch of Microsoft Colombia



CARTA DE ACTIVACIÓN DE SOPORTE UNIFIED
BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC CERTIFICA QUE:

Se ha habilitado la suscripción del soporte Unified para el Instituto Colombiano Agropecuario en la plataforma de Microsoft y el servicio se encuentra disponible para el uso de la entidad.

El No. de activación del contrato para acceder a la línea de soporte y al portal es el siguiente:

Usuario	Access ID	Correo
Christian Ricardo Andrade	151369115	christian.andrade@ica.gov.co
Dimelza Carolina Roza Castro	178974611	dimelza.roza@ica.gov.co

Contrato Unified No. 179066832

Nombre: Instituto Colombiano Agropecuario

Supervisor del Contrato: Dimelza Roza Castro

Fecha de inicio: 30 de junio del 2023

Fecha finalización: 29 de junio del 2024

Código de parte Base (A-E)	Nombre de parte
E	Unified Enterprise Support

Código de parte*	Nombre de parte	Cantidad	Unidad
PCPC	Proactive credits	300	Servicio

* Código de parte* correspondiente al catálogo de Colombia Compra Eficiente- IAD Software

** El alcance general de los servicios de Microsoft Unified Support esta descrito en la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que Microsoft publica cada cierto tiempo www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description

El servicio Unified Enterprise Support incluye los siguientes servicios :



Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluida	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Incluida	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Incluida	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Incluida	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Incluida	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Incluida	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Incluida	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Enterprise Advisory Support Hours : Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de habilidades con la intención de ayudarlo a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos servicios de asesoramiento.

Enterprise Azure Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura de Nube Pública Azure.

Enterprise OnDemand Assessment & Setup and Config Service : Acceso a autoservicio, Plataforma de evaluación automatizada online que una análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio.

Enterprise On-Demand Education : Acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

Enterprise Online Support Portal : Acceso a las capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea con el objetivo de garantizar el uso puntual de los servicios de soporte Unificado.

Enterprise Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura Microsoft de la entidad.



Enterprise Reactive Support Mangement : Proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte.

Enterprise Service Delivery Mangement : Servicios proporcionados por un gestor de cuenta designado para el éxito de la entidad. Este recurso puede operar de forma remota o de forma presencial en la ubicación de la entidad.

Enterprise Webcasts : Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.

Reactive Enabled Contacts : Habilitamiento de contactos y cuentas en la entidad para la apertura de casos de soporte.

Soporte Reactivo:

El método más común para abrir un incidente de soporte es vía telefónica para sus productos On Premise y para los productos en nube a través de su respectivo portal. El número de teléfono de asistencia técnica Unified es 018000 910730 - 01800 7178701 - (571) 5870302 con cobertura 24 x 7. Asegúrese de tener su ID de Acceso disponible al llamar. Un representante de servicio tomará la llamada, recopilará información relacionada con el tema y dirigirá su llamada a un ingeniero de soporte. El ingeniero de soporte, a continuación, tomará el caso y trabajará con usted, y con el Customer Success Account Manager, para encontrar una solución. Con base a la severidad reportada del problema, se llevará a cabo el escalamiento adecuado. A continuación, se muestra una matriz de Niveles de Severidad Unified:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada por parte de Microsoft
1 Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> Impacto catastrófico sobre el negocio: Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente. Requiere atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la 1ª llamada en 15 minutos. Recursos asignados lo antes posible. Esfuerzo continuo 24x7. Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto. Notificación de Ejecutivo de cuenta.
A Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> Impacto crítico sobre el negocio: Pérdida o degradación de servicios significativa. Requiere atención en 1 hora. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la 1ª llamada en 1 hora o menos. Esfuerzo continuo 24x7. Notificación de Gerentes de servicio.
B Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> Impacto moderado sobre el negocio: Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. Requiere atención en 2 Horas Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la 1ª llamada en 2 horas o menos. Trabajo durante Horas Laborales únicamente.
C Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> Impacto mínimo sobre el negocio: Sustancialmente funcionando sin impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la 1ª llamada en 4 horas o menos. Trabajo durante Horas Laborales únicamente.

No es inusual que la severidad de un incidente cambie durante el proceso de resolución. Un problema que inicialmente comienza con una severidad A por la situación puede clasificarse en severidad B al implementar una solución. Cuando se encuentra una solución permanente y es aplicada, el incidente será preparado para el cierre y cerrado después de la verificación del cliente que el problema ha sido mitigado o resuelto.

Los incidentes críticos o urgentes tienen el compromiso de Microsoft de recibir un alto nivel de escalamiento. Para los incidentes de severidad 1 o A, podemos solicitar a nuestros ingenieros de soporte que trabajen en horas no hábiles, reasignar recursos críticos de otras actividades, o solicitar a un ingeniero de soporte que trabaje 24 horas hasta que un problema esté totalmente resuelto. Para que este compromiso sea efectivo, deben existir niveles similares de compromiso dentro de su organización

En un esfuerzo para acelerar la asignación del problema al ingeniero de soporte adecuado, es imperativo seguir los siguientes pasos antes de contactar a Soporte Unified. Cuanta más información usted tiene disponible durante la llamada inicial, más grande será la capacidad de dirigir correctamente la llamada:

1. Nombre y versión de los productos involucrados
2. Configuración de hardware
3. Nombres y versiones de elementos relacionados y unidades
4. Registros de error, información de pantalla azul y ejemplo de código para reproducir el problema
5. Protocolos, versiones y topología de la red
6. Texto exacto de cualquier mensaje de error
7. Descripción de las circunstancias que precedieron al problema
8. Si este problema ha ocurrido o no en el pasado bajo circunstancias similares
9. Cambios realizados en el sistema antes de que se produzca el problema



Nombre: Angela Acevedo Silva
Customer Success Account Manager
Microsoft

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.
4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:
 - Cruce de los saldos de los auxiliares contables de las cuentas: 237010 Aportes Caja de Compensación, ICBF, Y SENA, 237045 Aportes Voluntarios a Pensiones y AFC, 261095 Accrued Social Security Tax del periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 julio de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte.
 - Verificación que el pago de la planilla PILA No. 65843401, 66593843, 67208595, 67913005, 67913005, 69353970 de los meses de febrero a julio de 2023 realizado de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC.

CERTIFICA QUE: (Cifras Expresadas en pesos colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC. , la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud correspondientes a los últimos seis (6) meses (Marzo a Agosto de 2023), así como los aportes a riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los últimos seis (6) meses (Febrero a Julio de 2023).

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.





de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Bogotá D.C. a los ocho (08) días del mes de agosto de 2023, por solicitud de la Administración de BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC y no podrá ser usado para otros fines.

A handwritten signature in black ink that reads "Stefany Mateus".

STEFANY PAOLA MATEUS RODRIGUEZ

Revisor Fiscal Principal

Tarjeta Profesional No. 244240-T

Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

