

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

INFORME DE SUPERVISION No. 2
ORDEN DE COMPRA No. 61377 – ACUERDO MARCO DE PRECIO
CONTRATO 547 de 2020

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

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

2. ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO

Valor total del Contrato	2020: \$3.453.143,00*
	2021: \$1.030.291.556,05
	2022: \$592.062.135,61
	Total: \$1.625.806.834,67
Valor Honorarios mensuales	\$33.367.097,00 (Corresponde al valor del servicio prestado en el mes de enero de 2021)
Valor ejecutado	\$36.820.240,00
Valor no ejecutado – Liberado / 2020	\$36.361.089,11
Valor faltante por ejecutar / Valor pendiente por pagar	\$1.588.986.594,67
Porcentaje de Ejecución	2,26% - Presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	97,74% - 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 ENERO DE 2021.

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.

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obligación No. 11.12: Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas>. Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.

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

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

Para llevar a cabo el cumplimiento de esta obligación, entre la Superintendencia y la firma contratista Indra Colombia SAS se ha suscrito el compromiso de confidencialidad y reserva de manejo de información, el cual reposa en la siguiente dirección electrónica:

https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2020/mesadeservicios/Expediente%20Contractual/Forms/AllItems.aspx

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

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

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

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

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

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

Obligación No. 11.17: Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la

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

vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista. Sin embargo cual novedad en el cumplimiento con los términos y condiciones por parte del contratista será reportado a Colombia Compra Eficiente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sin embargo, a 31 de enero de 2021 por parte de la firma contratista no se ha aprovisionado los siguientes perfiles, lo cual la Superintendencia procederá a reportar esta eventualidad a Colombia Compra Eficiente:

Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
IT-MS-01-145-a	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Profesional - zona 1 Jornada Ordinaria	Oro	1	Mensual	19,50	Mes
IT-MS-02-703-a	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Especializado en Directorio Activo - zona 1 Jornada Ordinaria	Oro	1	Mensual	19,50	Mes
IT-MS-02-217-a	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Especializado en Redes - zona 1 Jornada Ordinaria	Oro	1	Mensual	19,50	Mes

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

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

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

Esta obligación, aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista. Sin embargo, la Superintendencia ha solicitado solicitudes de cotización y se han mantenido sobre los precios máximos permitidos en el catálogo.

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

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

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

Para el presente periodo, se contó con la capacidad del contratista para proveer el servicio requerido. Sin embargo, se resalta lo expuesto en la Obligación No. 11.33 del presente documento.

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

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

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

Además, se solicitó al contratista allegar el plan de seguridad de la información reposa en la siguiente dirección electrónica:

<https://supersalud.sharepoint.com/OTI/lyS/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2FOTI%2FlyS%2FDocumentos%20compartidos%2FInfraestructura%2FMe%20de%20Servicio%2FOC%2061377%2FPolíticas%5FPlanes%5FIndra>

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

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

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

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente.

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

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

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

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

Para llevar a cabo el cumplimiento de esta obligación, entre la Superintendencia y la firma contratista Indra Colombia SAS se ha suscrito el compromiso de confidencialidad y reserva de manejo de información, el cual reposa en la siguiente dirección electrónica:

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

https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2020/mesadeservicios/Expediente%20Contractual/Forms/AllItems.aspx

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

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

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

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

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

Se adjunta al presente informe, el reporte de los incidentes y/o solicitudes gestionados por la mesa de servicio durante el periodo de enero de 2021.

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

Esta obligación compete directamente a los proveedores.

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

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

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

Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente, quien adelanta lo pertinente con el contratista y realiza el seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. Sin embargo, para el presente periodo se resalta lo expuesto en la Obligación No. 11.33 del presente documento.

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.

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

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

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

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

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

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

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

Para el presente periodo, el contratista dispuso del recurso necesario para garantizar el servicio objeto de la orden de compra No. 61377. Sin embargo, se resalta lo expuesto en la Obligación No. 11.33 del presente documento.

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

Para el presente periodo, no se aplicaron ANS, debido a lo expuesto en el numeral 1 Condiciones transversales - Periodos de estabilización de la ficha técnica del Acuerdo Marco para la contratación de Mesa de Servicio CCENEG-023-1-2020 (Contrato CCE-183-AMP-2020).

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.

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

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

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

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

Sin embargo, para llevar a cabo el cumplimiento de esta obligación, entre la Superintendencia y la firma contratista Indra Colombia SAS, se suscribió el compromiso de confidencialidad y reserva de manejo de información, el cual reposa en la siguiente dirección electrónica:

https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2020/mesadeservicios/Expediente%20Contractual/Forms/AllItems.aspx

Además, se solicitó al contratista allegar el plan de seguridad de la información reposa en la siguiente dirección electrónica:

<https://supersalud.sharepoint.com/OTI/IyS/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2FOTI%2FIyS%2FDocumentos%20compartidos%2FInfraestructura%2FMesa%20de%20Servicio%2FOC%2061377%2FPolíticas%5FPlanes%5FIndra>

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

Para el presente periodo, se formalizo el cronograma de actividades para la ejecución de la orden de compra No. 61377, el cual reposa en la siguiente dirección electrónica:

<https://supersalud.sharepoint.com/OTI/IyS/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=215f4c75%2D270d%2D4c45%2D8584%2De0ea0e1f2df7&id=%2FOTI%2FIyS%2FDocumentos%20compartidos%2FInfraestructura%2FMesa%20de%20Servicio%2FOC%2061377%2FPolíticas%5FPlanes%5FIndra>

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

Para el presente periodo, se adelantó el protocolo de calidad de servicio que se ejecutara durante la vigencia de la orden de compra No. 61377.

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

Durante el presente periodo, se viene adelantó la transferencia de conocimientos necesarias a los agentes con el fin de optimizar el servicio objeto de la orden de compra No. 61377.

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

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

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

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

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

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

Así mismo, la firma contratista cuenta con un plan de bienestar y este reposa en la siguiente dirección electrónica:

<https://supersalud.sharepoint.com/OTI/IyS/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=215f4c75%2D270d%2D4c45%2D8584%2De0ea0e1f2df7&id=%2FOTI%2FIyS%2FDocumentos%20compartidos%2FInfraestructura%2FMesa%20de%20Servicio%2FOC%2061377%2FPolíticas%5FPlanes%5FIndra>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La firma contratista cuenta con un plan de bienestar, el cual reposa en la siguiente dirección electrónica:

<https://supersalud.sharepoint.com/OTI/lyS/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=215f4c75%2D270d%2D4c45%2D8584%2De0ea0e1f2df7&id=%2FOTI%2FlyS%2FDocumentos%20compartidos%2FInfraestructura%2FMesa%20de%20Servicio%2FOC%2061377%2FPolíticas%5FPlanes%5FIndra>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para el presente periodo, no se aplicaron ANS, debido a lo expuesto en el numeral 1 Condiciones transversales - Periodos de estabilización de la ficha técnica del Acuerdo Marco para la contratación de Mesa de Servicio CCENEG-023-1-2020 (Contrato CCE-183-AMP-2020).

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

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

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

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

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

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

Para el presente periodo, se utilizó la bolsa de repuesto o recursos para la adquisición de Certificado Skype for Business.

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

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

NOTA: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se pueden verificar en la plataforma SECOP II, proceso de contratación Orden de compra No. 61377 – Acuerdo Marco de Precio - Contrato No. 547 de 2020, así mismo los documentos físicos hacen parte de la carpeta de supervisión del contrato y del expediente contractual correspondiente.

3.2. ESTADO Y AVANCE DEL CONTRATO

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

Porcentaje de Ejecución	2,26% - Presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	97,74% - Presupuestal

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

Durante el presente período se presentaron las siguientes novedades:

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

Sin embargo, a 31 de enero de 2021 por parte de la firma contratista no ha provisionado los perfiles IT-MS-01-145-a – Profesional, IT-MS-02-703-a - Especializado en Directorio Activo y IT-MS-02-217-a - Especializado en Redes, lo cual la Superintendencia procederá a reportar esta eventualidad a Colombia Compra Eficiente.

- Para el presente periodo, no se aplicaron ANS. Debido a lo expuesto en el numeral 1 Condiciones transversales - Periodos de estabilización de la ficha técnica del Acuerdo Marco para la contratación de Mesa de Servicio CCENEG-023-1-2020 (Contrato CCE-183-AMP-2020).
- A la orden de compra No. 61377 – Contrato 547 de 2020, se han realizado las siguientes modificaciones:

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

- 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.

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

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

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

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

El presente informe se firma en Bogotá D.C., a los veintitrés (23) día del mes de febrero de 2021.

Atentamente,


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

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