INFORME DE SUPERVISIÓN No. 02

Bogotá, **19-05-2021**

AL : Señor MAG. ADM. EMP
HECTOR VARGAS RODRIGUEZ
Subdirector General de Contratación de la Agencia Logística de las Fuerzas

Con toda atención me permito enviar al señor **HECTOR VARGAS RODRIGUEZ** , el informe de supervisión No. 02 Del contrato No 001 - 036 -2021, Correspondiente al periodo del 24 de Abril al 19 de Mayo de 2021, de acuerdo con la siguiente información:

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO: (De acuerdo con la notificación enviada por la Agencia Logística, se deberán establecer los datos)

CONTRATO No. No 001 - 036 -2021
CONTRATISTA: SAION SMART SOLUTIONS S.A.S
OBJETO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL MODULO DE HCM-SAP PARA LA AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
VALOR DEL CONTRATO: $ 50.000.000 (Cincuenta Millones de pesos)
PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO: 15 de diciembre de 2021
MODIFICACIONES: SI _____ NO _X_

TIPO	
Especifique el tipo de modificación realizado (Ej: adicion, prórroga, suspensión, etc)	
Inserte los campos según número de modificaciones	

2. CONTROL OBLIGACIONES Y ENTREGABLES CONTRACTUALES:

Una vez verifique el pliego de condiciones, oferta y contrato (página web, SECOP, SECOP II), proceda a diligenciar el presente cuadro de control de cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en el contrato describiendo el cumplimiento o no de cada una de las obligaciones pactadas en el contrato.

DESCRIPCION			PLAZO EJECUCION								
NUMERAL	OBLIGACION	ENTREGABLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
9.16	Garantizar a través de una bolsa mínima de 365 horas disponibles, para abordar cada uno de los requerimientos de "Soporte y mantenimiento para el módulo de HCM – SAP"	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.17	La Supervisión del Contrato por parte de la ALFM, será el canal directo con el Contratista para reportarle requerimientos y para autorizar su ejecución por parte del Contratista.	N/A									
9.18	Brindar el soporte técnico y funcional de los componentes SAP que requiera la ALFM, partiendo de los componentes base que ya se encuentran implementados	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.19	El Contratista una vez evalúe un requerimiento allegado por la Supervisión de la ALFM, indicará el número de horas a consumir del contrato y la Supervisión dará o no el aval antes de proceder a su ejecución por parte del Contratista, notificándole formalmente esa autorización.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.20	Ejecutar únicamente las horas autorizadas por la Supervisión de la ALFM y esta Supervisión descontará el valor de estas horas del valor total contrato, llevando un control de horas y valor ejecutado y del saldo pendiente del contrato por ejecutar.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.21	El monto (de la bolsa de horas) no consumido por la ALFM, será contemplado en la liquidación del contrato y solo se cancelará al Contratista las horas efectivamente consumidas.	Evidencia a traves de los informes de supervisión	X	X							

9.22	Realizar análisis técnico y funcional de los componentes ERP SAP de la ALFM a soportar, partiendo de los componentes base que ya se encuentran implementados: Gestión Organizacional, Administración de Personal, Gestión de Tiempos, Desarrollo de Personal, Gestión de Nómina Localizada para Colombia.	Análisis técnico y funcional									
9.23	Contar con expertos Funcionales y Técnicos tipo SENIOR, certificados en el módulo respectivo quienes serán los que brinden el soporte a los módulos SAP operando en la ALFM, entre los cuales se resaltan: I. Gestión Organizacional (OM) II. Administración de Personal (PA) III. Gestión de Tiempos (PT) IV. Desarrollo de Personal (PD) V. Gestión de Nómina Localizada para Colombia (PY) y su funcionalidad Financiera VI. BASIS – NETWEAVER VII. SOLMAN	N/A									
9.24	Ofrecer el servicio de soporte funcional y técnico a la solución SAP implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, garantizando el mantenimiento de la operación y el mejoramiento de los procesos involucrados, todo esto a través de un soporte (gestión de incidentes y problemas) y mantenimiento preventivo (mejoras) de los módulos, según las reglas de negocio definidas por ALFM.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.25	Realizar el soporte de manera remota, excepto en los casos que por la naturaleza del incidente o problema se requiera que el consultor esté presencial en las instalaciones de ALFM, de acuerdo a requerimiento por parte de la Entidad.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.26	El soporte del Contratista se efectuará por demanda, de acuerdo a los incidentes que ALFM reporte a través de correo electrónico y/o "mesa de ayuda" del contratista.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.27	Garantizar que el personal que realice las actividades en desarrollo del objeto contractual sea especializado (Consultores SENIOR) en cada uno de los productos o sistemas o herramientas descritas en el presente documento.	N/A									
9.28	Garantizar la disponibilidad permanente de un equipo de consultores expertos (Consultores Senior) en los componentes funcionales y técnicos de la solución SAP operando en la ALFM, para la atención de los incidentes asignados.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							

9.29	Todo el personal requerido para la ejecución del contrato y designado por el Contratista, debe tener disponibilidad de tiempo para la atención y solución de los requerimientos efectuados por parte de la ALFM en el marco del objeto contractual, en el momento que se le requiera.	N/A									
9.30	Garantizar la continuidad del desarrollo o ejecución de cada una de las actividades objeto del contrato, para lo cual, de ser necesario debe prever el remplazo del personal que se encuentra adelantando las actividades cuando así se requiera.	N/A									
9.31	Garantizar que los expertos tengan su propio equipo de cómputo. Así como los demás recursos necesarios para cumplir con su trabajo (equipos, herramientas y software licenciado que requiera para prestar los servicios de gestión técnica, derivados del objeto del contrato).	N/A									
9.32	El personal que conforme el equipo de trabajo del contratista debe brindar un trato formal y respetuoso a los usuarios de la ALFM, acatando fielmente los procedimientos que se establezcan para la prestación de los servicios.	N/A									
9.33	Asumir todos los costos o gastos asociados al desplazamiento de su personal al sitio ALFM.	N/A									
9.34	De ser necesario, el contratista podrá asignar recursos adicionales de personal, sin costo adicional para la ALFM.	N/A									
9.35	Efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera de acuerdo a la bolsa de horas contratadas, sin afectar el correcto funcionamiento del sistema en su parte técnica o financiera la cual se encuentra relacionada con la Nómina y el módulo de HCM.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.36	Asegurar la disponibilidad, calidad y oportunidad, de los Consultores designados para el soporte y mantenimiento de los módulos SAP operando en la ALFM.	N/A									
9.37	Cumplir con los siguientes niveles de servicio y tiempos de atención a los requerimientos formulados por la ALFM:	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							

SERVICIO	PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Correctivo	Muy alta	1 hora	8 horas
Correctivo	Alta	4 horas	2 días
Correctivo	Media	8 horas	4 días
Correctivo	Baja	16 horas	0 días
Soporte	Muy alta	1 hora	8 horas
Soporte	Alta	2 horas	1 día
Soporte	Media	6 horas	2 días
Soporte	Baja	8 horas	3 días

9.38	Asignar al interior de su "*mesa de ayuda*" los requerimientos a sus "especialistas de nivel 1 y 2" y en el evento de requerirse el contratista debe escalar los requerimientos directamente a SAP y ser el canal para la gestión de los mismos.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.39	Brindar a la ALFM un servicio que le permita operar sin inconvenientes el sistema SAP, brindando acompañamiento permanente tanto en la ejecución de procesos normales como en procesos críticos en el sistema (ejemplo: procesos de cierre mensual y anual, liquidaciones de nómina, primas, retroactivos, etc.).	N/A									
9.40	El contratista para el proceso de soporte, mantenimiento y actualización, deberá definir un protocolo o procedimiento a ser aprobado por la Supervisión del Contrato y en el cual debe contemplar entre otros los siguientes aspectos: - Recepción de incidencias. - Clasificar la Incidencia. - Asignación de Niveles de Prioridad / Severidad. - Analizar el requerimiento. - Diagnóstico y solución. - Implantar solución, informar a usuario y validar. - Entrega de Documentación - Cierre del caso en la "mesa de ayuda".	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.41	El Contratista una vez de solución a un requerimiento, debe documentar la solución a la incidencia en la "mesa de ayuda". Y entregar vía Correo electrónico el documento final con la recopilación de todo el caso.	Soporte con número de caso cuando se requiera Y Documento respectivo.	X	X							
9.42	El contratista en caso de realizar algún ajuste en el sistema SAP para el módulo HCM y Nómina y genere alguna afectación a alguna funcionalidad del sistema de acuerdo a lo que la Entidad tiene implementado y lo cual se encontraba funcionando correctamente, deberá realizar los ajustes necesarios sin costos adicionales para la ALFM dejando al 100 % el funcionamiento del sistema.	N/A									
9.43	Tener un plan para "*aseguramiento de calidad*" del servicio de Soporte, mantenimiento y actualización, de los aspectos funcionales y técnicos de los módulos ERP SAP operando en la ALFM	Plan de aseguramiento	X	X							
9.44	Designar un Líder de "mesa de ayuda" que será el enlace directo para los requerimientos que formule la Supervisión del Contrato por parte de la ALFM; esta supervisión de la ALFM será el único canal oficial de la ALFM para el reporte de	N/A									

	incidentes y para el control de la gestión de los mismos.										
9.45	Brindar la respectiva garantía a los ajustes que efectué durante la Vigencia 2021 y en un periodo de tres (03) meses después de la terminación del contrato.	Garantía cuando se requiera, soporte en mesa de ayuda.	X	X							
9.46	Suscribir un acuerdo de confidencialidad de la información y velar que su personal mantenga la confidencialidad de los lugares que conozca y garantizar la reserva de la información de la ALFM.	Acuerdo de confidencialidad	X	X							
9.47	Prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm y debe estar disponible para efectuar labores en un horario diferente si eventualmente así la ALFM lo solicita.	N/A									
9.48	Entregar la documentación paso a paso de las respectivas modificaciones, ajustes, cambios o mejoras que realice en el sistema, tanto de aspectos técnicos como funcionales en medio magnético (CD/DVD y/o USB) al finalizar el contrato.	Documento de cada caso escalado	X	X							
9.49	Efectuar la actualización del sistema SAP para el módulo de Recurso Humano hasta la última nota liberada por SAP que le aplique al proceso de HCM de acuerdo a la versión actual implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares para los módulos de HCM Y Nómina, esto sin cargo adicional a la Bolsa de horas y al valor total del contrato.	N/A									
9.50	Se controlarán los tiempos de respuesta para actividades críticas (que afecten una funcionalidad) y no críticas (que no afectan parcialmente una funcionalidad).	N/A									
9.51	Suministrar al personal que integra el equipo de trabajo propuesto, todos los elementos de protección personal, en atención al COVID 19.	N/A									
9.52	Brindar el soporte, mantenimiento y actualización a los ambientes del sistema Integrado de Información ERP – SAP (Desarrollo, Calidad, Productivo, Solman) cuando la Entidad así lo solicite.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.53	Realizar la actualización de todas las notas emitidas por SAP para el módulo de HCM – Nómina localizada que le apliquen a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares sin descontar de la bolsa de horas valor alguno.	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							
9.54	Brindar garantía a los casos escalados por la Agencia Logística en caso de que durante la vigencia 2021 se presenten repetitivamente y hasta 3 meses más una vez la finalización del contrato	Soporte con número de caso cuando se requiera.	X	X							

3. CUMPLIMIENTO DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL CONTRATO.

Seguimiento y monitoreo de los riesgos establecidos para la etapa de ejecución del contrato:

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
1	Operacional	La no suscripción del contrato	Garantía seriedad de la oferta	Dirección de contratos	Diario
2	Operacional	Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato	Garantía de cumplimiento del contrato	Supervisor	Mensual
3	Operacional	El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.	Garantía de pago de salarios y prestaciones sociales	Dirección de contratos	Mensual
4	Operacional	Deficiencia en la calidad de los servicios prestados	Garantía de calidad de los bienes suministrados	Supervisor	Mensual
5	De la naturaleza	Condiciones climáticas adversas	Verificación de los cambios climáticos	Supervisor	Mensual
6	Operacional	Plazo insuficiente	Prórroga del contrato	Supervisor	Mensual
7	Operacional	Fallo de Software	Garantía de calidad de los bienes suministrados	Supervisor	Mensual

Sin novedad alguna con respecto a los riesgos.

4. NOVEDADES DE CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION: (seguimiento técnico, administrativo, y jurídico)

De acuerdo a la utilización de horas para el periodo se utilizaron un total de 40 horas distribuidas en la solución de los casos 8719 y 9039 lo cual incluía aplicación de notas y configuraciones internas, y ajustes por normatividad.

Actividad	Horas Invertidas
Requerimiento 8719 Aplicación Notas Certificado de Ingresos	27
Requerimiento 9039 Ajuste Valores Certificado de Ingresos	13

5. CONTROL DE PAGOS

Valor total de Contrato	$ 50.000.000			
No. Factura y/o Cuenta de cobro	**Fecha**	**Valor Facturado**	**Saldo por Ejecutar**	**Con cargo al Contrato Interadministrativo No. (SI APLICA)**
Pago anticipo (N/A)				
Factura No. SA220	06/04/2021	3.835.608	46.164.392	
Factura No.**SA238**	10/05/2021	5.479.440	40.684.952	
Subtotal (A-02-02-02-008-003)		5.479.440	40.684.952	

Nota: antes de realizar el cargue del informe de supervisión al SECOP II, verifique que el contratista realice el cargue de las facturas en la plataforma.

Porcentaje cumplimiento Avance 18 % Demora _____%
Diligenciar siempre el porcentaje de avance del cumplimiento del contrato

6. INFORMACIÓN FIDUCIAS (Cuando aplique)

N/A

Informar si la fiduciaria realizo la entrega del informe de la fiducia cuando el contrato contemple esta figura.

7. INFORMACIÓN PERSONAL CONTRATADO (Cuando aplique)

N/A

8.INFORMACIÓN AIU (Cuando aplique)

N/A

9.RECOMENDACIONES

Recomiendo al ordenador del Gasto por medio de la Subdirección General de Contratación se efectué el pago correspondiente por 40 horas remotas consumidas del Soporte técnico y funcional para módulos logístico y financiero, roles y perfiles SAP por valor de ($ 5.479.440) CINCO MILLONES CUATROCIENTOS Y SETENTA Y NUEVA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE

Cordialmente,

Yuri Daianny Ruiz Franco

Ingeniera **YURI DAIANNY RUIZ FRANCO**
Supervisor del contrato No. 001- 36 - 2021