Informe N° 002
Fecha de Informe: 25 de Abril de 2022
Para: Gerente Índer Envigado

1. Información básica

Informe de Supervisión a la ejecución del contrato No. INDENV-190-07-463-22
Suscrito con: R Y R SISTEMAS INTEGRADOS SAS
Con Identificación No. 811.030.066-6

Contrato Nº	INDENV-190-07-463-22
Fecha del contrato:	11 de Marzo de 2022
Contratista:	R Y R SISTEMAS INTEGRADOS
Identificación contratista:	811.030.066-6
Objeto del contrato:	Prestación de servicios para realizar soporte, mantenimiento y desarrollos al aplicativo novasoft
Valor del contrato:	$ 22.767.120
Valor adición:	
Valor total del contrato:	$ 22.767.120
Fecha de inicio según acta:	11 de Marzo de 2022
Fecha de adición:	
Plazo del contrato:	El plazo estimado para la entrega del objeto contractual será hasta . Meses o hasta el agotamiento de la partida presupuestal contados a partir de la fecha del acta de inicio.

2. Estado de avance y actividades

Según lo dispone la Ley 1474 de 2012, en su Artículo 83. Supervisión e interventoría contractual. "(…). La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, (…)", por tal razón se procede a presentar el respectivo informe, según los siguientes ítems:

2.1 Técnico: se evidenció del informe presentado por el contratista y se verificó la realización efectiva de las mismas que se enuncian a continuación:

Obligaciones Específicas	Cumplio		
	Si	No	N/A
1. Prestar el soporte técnico y asistencia telefónica disponible en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y 12:30 p.m., y entre las 2:00 p.m. y 5:30 p.m. durante todos los días hábiles (lunes a viernes sin incluir festivos) y sábados de 9:00am a 12:00pm, además en el evento que el Índer Envigado requiera el soporte en días no hábiles este deberá ser brindado con previo acuerdo por ambas partes.	X		

2. EL CONTRATISTA prestará el servicio de asesoría al Índer Envigado cuando este lo solicite, en caso de renovación tecnológica en cuanto a servidores y otros elementos, que estén directamente relacionados con el sistema, como cambio de versiones en el sistema operativo, versión de productos SQL Server, etc.			**X**
3. Toda solución de un requerimiento por parte del CONTRATISTA debe ser validado y verificado previamente en sus instalaciones antes de ser enviado al Índer Envigado, adicional a la solución del requerimiento el contratista debe enviar documentado la solución explicando: El modo de actualización, cambios, resultados esperados y acompañar la instalación del cambio según la necesidad del Índer Envigado. EL CONTRATANTE deberá decepcionar el envío que viene del CONTRATISTA y probarlo en su propio ambiente de pruebas antes de colocarlo en su sistema de producción.	X		
4. Entregar un informe mensual donde se relacionen las solicitudes atendidas durante el mes, describiendo cada una de las solicitudes registradas, la fecha del registro de la solicitud, la clasificación (Bloqueante, funcional y presentación) según lo descrito en este documento, el estado de la solicitud (pendiente o resuelto), el tiempo que se tardó en su solución o en su defecto los días que lleva pendiente, su valor en pesos y el valor consumido en la bolsa de puntos.	X		

5. Las solicitudes de soporte se clasificarán de la siguiente manera: Critica: Corresponde a la atención y solución de Incidencias bloqueantes, es decir aquellas incidencias que detienen la operación de un programa/componente o hace que este arroje resultados que impiden la continuidad de la operación. Estas solicitudes tendrán tiempo máximo para diagnosticar y dar una solución operativa así: Soporte telefónico: 2 horas, Soporte Remoto: 5 horas y Soporte Presencial: 1 día. A partir de la solicitud enviada por el Índer Envigado. La solución definitiva será con un nuevo reléase del sistema conforme lo defina el plan de producto del proveedor. Media: Corresponde a la atención y solución de Incidencias funcionales, es decir aquellas que al ejecutar un programa sus resultados no corresponden al resultado esperado y no impiden continuar con la operación. Estas solicitudes tendrán tiempo máximo para diagnosticar y dar una solución operativa así: Soporte telefónico: 7 horas, Soporte Remoto: 1 día y Soporte Presencial: 3 días. A partir de la solicitud enviada por el Índer Envigado. La solución definitiva será con un nuevo reléase del sistema conforme lo defina el plan de producto del proveedor. Baja: Las relacionadas de conformidad con la presentación del Software, los cuales deben estar definidos y con las reglas gramaticales y ortográficas del idioma en que es presentado el aplicativo. Tiempo máximo de diagnóstico así: Soporte telefónico: 14 horas, Soporte Remoto: 2 días y Soporte Presencial: 5 días. A partir de la solicitud enviada por el Índer Envigado. La solución definitiva será con un nuevo reléase del sistema conforme lo defina el plan de producto del proveedor. Soporte Presencial Soporte Remoto Soporte Telefónico Critica 1 día 5 Horas 2 horas Media 3 días 1 día 7 horas	X		
6. Evaluar el estado actual y alcance de la configuración y parametrización de las condiciones, criterios y reglas de negocio que se encuentran en producción a través del SISTEMA y la identificación de oportunidades de mejora, con cargo al plan de soporte y de acuerdo a las prioridades definidas por el INDER Envigado.			**X**
7. Presentar un informe mensual presentando los casos e incidentes resueltos vrs. los puntos consumidos, con base en la siguiente tabla. PUNTOS POR TIPO DE SOPORTE Servicio/Prioridad Baja Media Alta Solución Telefónica 20 30 40 Solución Remota 30 45 60 Visita Presencial/Soporte por hora 50 Hora de desarrollo 80	X		
8. La puntuación del soporte telefónico y remota se define no por horas, sino por caso o incidente resuelto, por lo tanto, la puntuación no depende de las horas y estos puntos se pueden utilizar para cualquier actividad relacionada con Novasoft. Entre ellas migración a otras bases de Datos, versiones etc.	X		

9. Incluir 10.000 facturas electrónicas con un proveedor tecnológico autorizado por la DIAN, y que sean válidas por 24 meses.			X
10. Brindar el soporte técnico en la solución de reportes o solicitudes de ayuda realizados por el Inder Envigado, con el fin de resolver inquietudes sobre el funcionamiento.	X		
11. Las demás que sean necesarias para dar cumplimiento al objeto contractual o que se hayan indicado en la oferta			X
OBSERVACIONES :	**En los campos marcados como no aplica, significa que dentro de las actividades asignadas no se les realizó reparto de ellas. No obstante son actividades inherentes al objeto del contrato todas las establecidas.**		

2.2 Administrativo: Durante la ejecución del contrato de la referencia, **NO** se presentaron requerimientos por incumplimiento de actividades.

Concepto de supervisión:
Se presentaron requerimientos por incumplimiento de actividades.
Se recibe a entera satisfacción.

SI	NO
	X
X	

2.3 Financiero y contable: Con el ánimo de efectuar un seguimiento presupuestal, financiero y contable idóneo, se relaciona a continuación un cuadro resumen de ejecución del objeto contractual.

Ejecución financiera				
N° de contrato	Valor del contrato	Valor ejecutado	Valor restante	% ejecutado
INDENV-190-07-463-22	22.767.120	5.414.381	17.352.739	24%

N° Factura o Cuenta de cobro	Fecha de cuenta de cobro	Acta de pago N°	Valor a pagar	Avance del valor ejecutado	% de avance ejecutado
001	15/03/2022	2022-0417	3.248.581	3.248.581	14%
002	25/04/2022	2022-1244	2.165.800	5.414.381	24%
Totales			5.414.381		

2.4 Jurídico

		SI	NO
1	Cumplió con el pago de la seguridad social en (salud pensión y riesgos laborales). Dando, según lo dispuesto en la ley 1150 de 2007, a la ley 789 de 2002 art.50 y a la ley 1562 de 2012. El contratista se encuentra a paz y salvo con el pago de la seguridad social integral, conforme a la información contenida en el documento que se relaciona y adjunta a la cuenta de cobro y se valida con el Acta de pago correspondiente.	X	
2	Hasta el momento el contratista no ha reportado novedades o cambios que impliquen que se encuentra inmerso en inhabilidades o incompatibilidades sobrevivientes que le impidan seguir legalmente con la ejecución del contrato.		X

3. Conclusiones

4. Documentos anexos

1. Certificado de pago de seguridad social
2. Acta de pago
3. Factura de Venta
4. Informe del contratista

5. Observaciones

Catalina Fernández Rpo.

Catalina Fernández Restrepo
CC: 43869466
Supervisora

CC:
Apoyo a la Supervisión