la unidad DE PENSIONES Y PARAFISCALES	**FORMATO** **ACTA DE INICIO**

DATOS GENERALES DEL CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No	**03.218-2022**
OBJETO	Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP.
PARTES	SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S. Y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - LA UGPP.
PLAZO	**Fecha inicio:** 03 de Mayo de 2022 **Fecha fin:** Hasta el 31 de Diciembre de 2022 o hasta el agotamiento de los recursos
VALOR	**TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS DIECISEIS MILPESOS ($354.616.000) M/CTE** INCLUIDO IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar

Silfredo Jose Morelo Julio, en su condición de supervisor del Contrato No **03.218-2022**, a cargo de **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - LA UGPP y SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S**., suscriben la presente acta de inicio de actividades del contrato de prestación de servicios profesionales **No 03.218-2022**, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que las partes suscribieron el contrato de prestación de servicios No. **03.218-2022**, el 26 de abril de 2022.

2. Que los requisitos de ejecución del contrato se cumplieron el día 03 de mayo de 2022

3. Que el plazo de ejecución del citado contrato es hasta el 31 de diciembre de 2022, que comenzará a contarse a partir de la suscripción del acta de inicio, para lo cual es necesario el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

4. Que la designación al supervisor del contrato se realizó el día 02 de mayo de 2022

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, las partes:

ACUERDAN

Suscribir la presente acta, con el objeto de dar inicio a partir de la fecha, a la ejecución de las actividades previstas en el contrato de prestación de servicios No. **03.218-2022**, celebrado entre **SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S. y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - LA UGPP.**

De acuerdo a los Estudios previos y al Anexo Técnico, los ANS que regirán este contrato son los siguientes:

Acuerdos De Niveles De Servicio – ANS

- La primera semana después de finalizar el respectivo periodo de facturación el cual será mes vencido, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación y cumplimiento de ANS, cronogramas y compromisos pactados.
- Igualmente se establecerán los compromisos y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.
- Todos los tiempos definidos para los ANS se aplican en horas hábiles en horario (Lun-Vie) de 7:00 a.m. – 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. – 12:00 pm.
- Solo se considerarán en la evaluación de ANS los eventos asociados a las obligaciones contractuales e imputables al Proveedor.

Para La Actividad Soporte y Atención De Incidentes

Tiempos de Atención

ANS de soporte: Tiempos de Atención

Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos:

Impacto	Respuesta	Solución	Acumulado
Crítico	1h	1h	2h
Alto	2h	2h	4h
Medio	4h	4h	8h
Bajo	8h	8h	16h

Por cada evento o incidente que durante el periodo facturado supere el “tiempo máximo” acumulado definido en la tabla, las horas de resolución por encima de este límite por causas atribuibles al contratista, se penalizara la factura 15%. Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos en horas hábiles:

Impacto	Diagnóstico
Crítico	1
Alto	2
Medio	4
Bajo	8

Plan De Trabajo: Acuerdo entre el Contratista y Supervisor establecido antes del vencimiento del tiempo para la solución del incidente dada una complejidad excepcional del evento aparecido.
Tiempo De Diagnóstico: Transcurre desde el registro del caso hasta el momento en que se presenta el diagnóstico y estimación del tiempo de resolución del evento. Durante el diagnóstico se establecerá un plan de trabajo cuyos tiempos en caso de no cumplirse también se aplicarán los ANS de igual forma.

Esta medición se soportará en los tiempos de atención y resolución de incidentes registrados en la herramienta de gestión del centro de servicios TI de la UGPP. Antes de transcurrir la primera hora de registro de la solicitud, las partes clasificaran de común acuerdo el impacto según las definiciones abajo presentadas:

Nivel De Impacto

Categoría	Definición
Critico	Indisponibilidad general o para usuarios VIP
Alto	Bloqueo o Transacciones incompletas.
Medio	No permite el uso a otros grupos reducidos de usuarios.
Bajo	Fallas en parámetros y configuración

Los temas o radicados relacionados con tutelas, serán categorizados como críticos

Soporte en Sitio

El soporte en sitio se debe prestar tal como lo establece el contrato y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad definidos por la UGPP

En constancia se firma por las partes en Bogotá D. C., a los 03 días del mes de mayo de 2022.

RICARDO RODRÍGUEZ OSPINA
Contratista

.

SILFREDO JOSE MORELO JULIO
Supervisor