## INFORME DE SUPERVISIÓN No. 2

Ciudad y fecha **4-07-2022**

**AL**: Señor Coronel (R) **CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ**
Subdirector General Abastecimientos y Servicios
Encargado de las funciones de la Secretaria General

Con toda atención me permito enviar al señor Coronel (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ, el informe de supervisión No. 02 del contrato No. 001 - 072 - 2022, correspondiente al periodo del 04 de junio al 04 de julio del 2022, 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.** 001 - 072 -2022 |
| **CONTRATISTA:** SAION SMART SOLUTIONS S.A.S |
| **OBJETO:** Soporte técnico y funcional para módulos logístico y financiero, roles y perfiles SAP |
| **VALOR DEL CONTRATO:** $ 150.000.000 (Ciento cincuenta millones de pesos) |
| **PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO:** 31 de diciembre de 2022 |
| **MODIFICACIONES: SI _____ NO __X___** |

| **TIPO** | |
|---|---|
| Especifique el tipo de modificación realizado (Ej.: adición, prórroga, suspensión, etc.) | |
| Inserte los campos según número de modificaciones | |

| DESCRIPCION | | | PLAZO EJECUCION | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NUMERAL | OBLIGACION | ENTREGABLE | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 9.1.1. | El Contratista debe garantizar a través de una bolsa mínima de 376 horas, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos de "Soporte y mantenimiento para los módulos de SAP: SD, MM, (MM-WM), PP, PM, QM, CO, TR, FI (FI-GL, FI-AP, FI-AR, FI-AM, LOANS). (mediante la plataforma que designe para el control y seguimiento de los casos). | Cuando se solicite casos se debe garantizar la solución oportuna | X | X | | | | | | |
| 9.1.2. | 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 | | | | | | | | |
| 9.1.3. | 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. de acuerdo a la clasificación de incidentes | El dato de cuantas horas se utilizará en los casos registrados, notificando en la mesa de ayuda y al supervisor del contrato | X | X | | | | | | |
| 9.1.4. | El Contratista ejecutará 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 | Tramite de pago | X | X | | | | | | |
| 9.1.5. | Las horas no consumidas serán contempladas en la liquidación del contrato y solo se cancelarán las horas efectivamente consumidas | N/A | | | | | | | | |
| 9.1.6. | El Contratista debe 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: SD, MM, (MM-WM), PP, PM, QM, CO, TR, FI (FI-GL, FI-AP, FI-AR, FI-AM, LOANS), y componentes técnicos | El contratista hará el análisis de los requerimientos que se escalen a través de la mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 9.1.7 | 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:<br>i. Módulo logístico (SD, MM, PM, PP, QM, W<br>ii. Módulo financiero (TR, GL, AP, AR, AM, LOANS)<br>iii. BASIS – NETWEAVER<br>iv. SOLMAN- Solution Manager 7.2 ABAP | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 8.2.8 | 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 y en coordinación con la supervisión del presente contrato. | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda | X | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8.2.9 | Prestar el servicio de soporte remoto y/o presencial mediante atención de incidentes y atención de problemas de acuerdo a la necesidad de la Entidad | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 8.2.10 | 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 y en previa coordinación con la supervisión del presente proceso | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 8.2.11 | 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 o lo que se defina con la supervisión del presente proceso y deberá cumplir con los acuerdos de servicio establecidos | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 8.2.12 | Garantizar que el personal que realice las actividades en desarrollo del objeto contractual sea especializado (Consultores SENIOR) en cada uno de los módulos o sistemas o herramientas descritas en el presente documento | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 8.2.13 | Garantizar la disponibilidad 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. | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda, de acuerdo a los tiempos que se definan. | X | X | | | | | | |
| 8.2.14 | 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. | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda, de acuerdo a los tiempos que se definan. | X | X | | | | | | |
| 8.2.15 | 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. | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda, de acuerdo a los tiempos que se definan. | X | X | | | | | | |
| 8.2.16 | 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). | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda, de acuerdo a los tiempos que se definan y con sus propias herramientas | X | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8.2.17 | 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 | Trato Cordial con el personal de la ALFM | X | X | | | | | | |
| 8.2.18 | Asumir todos los costos o gastos asociados al desplazamiento de su personal al sitio ALFM cuando se requiera. | Cumplir con el personal en sitio cuando se requiera garantizando el desplazamiento. | X | X | | | | | | |
| 8.2.19 | De ser necesario, el contratista podrá asignar recursos adicionales de personal, sin costo adicional para la ALFM, para cumplir con la necesidad, requerimientos e incidentes reportados. | N/A | | | | | | | | |
| 8.2.20 | Efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera de acuerdo a la bolsa de horas contratadas | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda | X | X | | | | | | |
| 8.2.21 | Efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera sin afectar el correcto funcionamiento del sistema | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.22 | Asegurar la disponibilidad, calidad y oportunidad, de los Consultores designados para el soporte y mantenimiento de los módulos SAP operando en la ALFM. | Garantizar que el personal cumpla con la solución de los casos que se registran en la mesa de ayuda, de acuerdo a los tiempos que se definan | X | X | | | | | | |
| 8.2.23 | Cumplir con los siguientes niveles de servicio, tiempos de atención y solución a los requerimientos formulados por la ALFM:<br><br>Nota: En el evento que el contratista no cumpla con los niveles de servicio, tiempos de atención y solución, establecidas en el Contrato, y si este incumplimiento es reiterativo, el supervisor del contrato efectuara los informes respectivos con las novedades, con el fin de tener la trazabilidad de estos incumplimientos y tomar las acciones respectivas lo que conlleva a sancionar contratista. | Cumplir con los niveles de servicio para los casos registrados en la mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.24 | La prioridad, viene determinada por la criticidad y la urgencia de la petición y según el contrato se define como:<br>• Muy alta. = Cuando afecta totalmente al sistema. | N/A | | | | | | | | |

| SERVICIO | PRIORIDAD | TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL | TIEMPO DE RESOLUCIÓN |
|---|---|---|---|
| Correctivo | Muy alta | 1 hora | 8 horas |
| Correctivo | Alta | 2 horas | 2 días |
| Correctivo | Media | 6 horas | 4 días |
| Correctivo | Baja | 16 horas | 8 días |
| Soporte | Muy alta | 1 hora | 8 horas |
| Soporte | Alta | 2 horas | 1 día |
| Soporte | Media | 5 horas | 2 días |
| Soporte | Baja | 8 horas | 3 días |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | • Alta. =Afecta parte del proceso.<br>• Media. = Afecta al usuario y le impide realizar parte de sus funciones.<br>• Baja. = Afecta en alguna medida a la funcionalidad del sistema, pero el usuario puede realizar sus funciones.<br>• Tiempo de Resolución = Tiempo transcurrido desde el tiempo de primera reacción hasta el tiempo de resolución final.<br>• Servicio de Mantenimiento Correctivo = Análisis y resolución de incidencias técnicas y funcionales.<br>• Servicio de Soporte = Atención y análisis a peticiones y consultas de los usuarios. | | | | | | | | | |
| 8.2.25 | 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 documentar los requerimientos que se escalan a SAP y ser el guía para la gestión de los mismos de acuerdo a la retroalimentación. | Cumplir con los niveles de servicio para los casos registrados en la mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.26 | 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). | Acompañamiento en la solución de los casos registrados en la mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.27 | 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:<br>• Recepción de incidencias.<br>• Clasificar la incidencia.<br>• Asignación de Niveles de Prioridad / Severidad.<br>• Analizar el requerimiento.<br>• Diagnóstico y solución.<br>• Implantar solución, informar a usuario y validar.<br>• Entrega de documentación<br>• Proponer cierre del caso en la "mesa de ayuda" | Se definió en la reunión inicial, y garantizan el proceso en cada uno de los casos que se registra en la mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.28 | 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 | Documentar cada caso en la mesa de ayuda, para que quede el soporte de la solución. | X | X | | | | | | |
| 8.2.29 | El Contratista en caso de realizar algún ajuste en el sistema SAP para los módulos en mención y que 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. | Garantizar la solución de los casos funcionales y técnicos que se registren en mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.30 | Realizar el cargue y publicación de la garantía única y aprobar el contrato a través del link del proceso por la plataforma transaccional del SECOP II | | X | X | | | | | | |
| 8.2.31 | Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II | | X | X | | | | | | |
| 8.2.32 | Cumplir con el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES; lo anterior de conformidad a lo expuesto en el Artículo 17 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, en cuanto a responsabilidad solidaria por parte de las entidades | Se tiene la reunión de daily dos veces por semana para el seguimiento de los casos registrados. | X | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | contratantes, se hace necesario asegurar la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los Contratistas, Subcontratistas y Proveedores debido a los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades paralelas que realizan para la Entidad; por lo anterior los contratistas deben dar aplicación al manual que regula la conducta del personal externo dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia Logística, evitando que generen condiciones y/o actos que pongan en peligro tanto a su personal como a los funcionarios de la organización, salvaguardando de esta forma los bienes y personas, previniendo eventos que se desencadenen en accidentes de trabajo graves. El citado manual se encuentra publicado en la página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, link de contratación. | | | | | | | | | |
| 8.2.33 | 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 incidentes y para el control de la gestión de los mismos | Contar con una persona Líder para el escalamiento de casos o requerimientos del contrato. | X | X | | | | | | |
| 8.2.34 | Brindar la respectiva garantía a los ajustes que efectué durante la Vigencia 2022 y en un periodo de tres (03) meses después de la terminación del contrato. | Garantía a los casos escalados en mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |
| 8.2.35 | 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 | | | | | | |
| 8.2.36 | 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 previa coordinación con la supervisión de este proceso | N/A | | | | | | | | |
| 8.2.37 | 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. | Entrega de documentación al finalizar el contrato | X | X | | | | | | |
| 8.2.38 | Efectuar la actualización del sistema SAP para los módulos: SD, MM, (MM-WM), PP, PM, QM, CO, TR, FI (FI-GL, FI-AP, FI-AR, FI-AM), LOANS, hasta la última nota liberada por SAP que le aplique al proceso, de acuerdo a la versión actual implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y que se requieran si afecta alguna funcionalidad que no se tenga contemplada, sin cargo adicional a la Bolsa de horas y al valor total del contrato | Aplicación de notas en caso de solicitarlo a través de la mesa de ayuda. | X | X | | | | | | |

No se han escalado requerimientos.

## 2. 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 | SEGUIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Operacional | La no suscripción del contrato | Garantía seriedad de la oferta | Subdirección de contratos | Diario | No se ha presentado ninguna novedad al respecto. No requiere aplicación de garantía |
| 2 | Operacional | Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato | Garantía de cumplimiento del contrato | Supervisor | Mensual | No se ha presentado ninguna novedad al respecto. No requiere aplicación de garantía |
| 3 | Operacional | El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones. | Garantía de pago de salarios y prestaciones sociales | Subdirección de contratos | Mensual | No se ha presentado ninguna novedad al respecto. |
| 4 | Operacional | Deficiencia en la calidad de los servicios prestados | Garantía de calidad de los servicios suministrados | Supervisor | Mensual | No se ha presentado ninguna novedad al respecto. Siempre se ha cumplido con la Calidad en resolución de los casos |
| 5 | De la naturaleza | Condiciones climáticas adversas | Verificación de los cambios climáticos | Supervisor | Mensual | No se ha presentado ninguna novedad al respecto |
| 6 | Operacional | Fallo de software | Garantía de calidad de los servicios suministrados | Supervisor | Mensual | No se ha presentado retrasos en el cumplimiento y solución de los casos. |

## 3. NOVEDADES DE INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION: (seguimiento técnico, administrativo, y jurídico)

No presenta novedades de Incumplimiento.

## 4. CONTROL DE PAGOS

| Valor total de Contrato | **$ 150.000.000** | | | |
|---|---|---|---|---|
| **No. Factura y/o Cuenta de cobro** | **Fecha** | **Valor Facturado** | **Saldo por Ejecutar** | **Con cargo al Contrato Interadministrativo No. (SI APLICA)** |
| Pago anticipo (si aplica) | | | | |
| | | | | |
| **Subtotal (por usos)** | | | $ 150.000.000 | |

**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 0 % Demora _____%
*Diligenciar siempre el porcentaje de avance del cumplimiento del contrato*

## 5. INFORMACIÓN FIDUCIAS (Cuando aplique)

N/A

## 6. INFORMACIÓN PERSONAL CONTRATADO (Cuando aplique)

N/A

## 8.INFORMACIÓN AIU (Cuando aplique)

N/A

## 9.RECOMENDACIONES

Ninguna

Cordialmente,

TASD **CARLOS HERNAN MANCILLA GAMBOA**
Supervisor del contrato No. 001- 072 - 2022