SINVA
Desde 1986

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S.

Calle 129 A No 54 -23 Unidad 105
E-mail: luz.rocha@sinva-sa.com - Tel. 6392400

Bogotá D.C. Colombia

NIT. 860531202-1

FACTURA DE VENTA

No. 5672

HABILITACIÓN DE FACTURACIÓN No.18763000892732 DE 2019/10/05, VIGENCIA 12 MESES DESDE No. 5312 HASTA No: 6000. DOC IMPRESO A COMPUTADOR POR SINVA S.A.S., NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENETES NI AUTORRETENEDORES

CODIGO ICA 6311, TARIFA 9,66*1000

IVA REGIMEN COMUN

FECHA FACTURA:	10 DE FEBRERO DE 2020	FECHA VENCIMIENTO: 28-feb-20	
NOMBRE:	**UGPP - Unidad Administrativa especial de gestion pensional y contribuciones parafiscales de la Proteccion Social.**	NIT	900.373.913-4
DIRECCION:	Avenida Calle 26 No. 69B - 45 Piso 2	TELEFONO	4237300

ITEM	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	TOTAL
1	Administración, soporte y operación de la plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP del 01 al 31 enero de 2020 - CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 03.541-2019.	$ 32,457,983	$ 32,457,983
		SUBTOTAL	$ 32,457,983
		IVA 19%	$ 6,167,017
SON: TREINTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS M/C.		TOTAL $	$ 38,625,000

FIRMA Y SELLO CLIENTE	SINVA S.A.S

Radicado No. 2020800100291692
Fecha Rad: 10/02/2020 14:21:21
Radicador: CLAUDIA MILENA MARTINEZ
Folios: 17, Anexos:

la unidad
Canal de Recepción: Otro
Sede: Calle 13
Remitente: SINVA S.A
Centro de Atención al Ciudadano - Calle 19 No. 68A-18 Bogotá
Línea Fija en Bogotá: 4 92 60 90
Línea Gratuita Nacional 01 8000 423 423

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Yo, ANA MARCELA CHINOME AVELLANEDA, identificada con CEDULA DE CIUDADANIA No. 1049614236 de Tunja y con Tarjeta Profesional No. 188104-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, en mi condición de Revisor Fiscal de **SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA** identificada con Nit 860.531.202-1, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de BOGOTÁ, luego de examinar de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, los estados financieros de la compañía, certifico el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha de esta certificación, por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y que la compañía se encuentra a paz y salvo por dichos conceptos.

Estos pagos, corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante dichos 6 meses. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que modificó el inciso segundo y el parágrafo 10 del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003 y la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 0723 de 2013.

Dada en BOGOTÁ, el DIEZ (10) de FEBRERO de 2020.

Atentamente,



ANA MARCELA CHINOME AVELLANEDA
C.C 1049614236 de Tunja
REVISORA FISCAL SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA
MAT. 188104-T

Servicios de Información y de valor agregado - SINVA
Proyecto de prestación del servicio de administración, soporte y operación de la plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP.

INFORME MENSUAL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 03.541-2019

Informe Mensual del 01 al 31 de enero de 2020
Versión 1.0
Fecha de entrega: 10 de febrero de 2020

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha Actualización	Elaborado/ Modificado Por	Revisado Por	Fecha última revisión	Número total de páginas	Comentario
1	10/02/2020	Claudia restrepo	Omar Manjarres /John Ramirez	10/02/2020		

CONTENIDO Pág.

INTRODUCCION 4

1. OBJETIVOS 5

2. ACTIVIDADES REALIZADAS 6

3. DOCUMENTOS Y ENTREGABLES CONTRACTUALES ESPECIFICADOS 10

4. FACTURACION 11

CONCLUSIONES Y OTROS ASPECTOS RELEVANTES 12

ANEXOS 13

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al informe de gestión mensual presentado por Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA a la UGPP y en él se detallan las actividades realizadas durante el periodo del 01 al 31 de enero del 2020.

Contenido del informe gestión:

- Reporte de las actividades realizadas en cumplimiento de las obligaciones a cargo de Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. Ver numeral 2 del presente informe.

- Relación de documentos o productos entregables, teniendo en cuenta las obligaciones establecidas en el contrato.

- Informe Facturación. Ver numeral 4.

- Conclusiones y otros aspectos relevantes (Asuntos o aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la **UGPP** y que puedan afectar o impedir el adecuado cumplimiento del objeto contratado). Ver Numeral 5.

1. OBJETIVOS

- Presentar el estado actual del avance del proyecto de acuerdo con lo definido en el **Contrato de prestación de Servicios No. 03.541-2019**, con el fin de llevar a cabo el respectivo control y seguimiento, para su correcta ejecución.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

Resultado de las actividades

A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2020:

ID	ACTIVIDAD	Prestación de servicios
1	Brindar soporte a la plataforma Kofax de la UGPP	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020 se ha brindado el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM. Durante este periodo no se realizaron ventanas de mantenimiento.
2	Atender las incidencias que se reporten para la atención y solución de los errores o solicitudes relacionadas con el correcto funcionamiento de la Plataforma Kofax de La UGPP	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA atendió las incidencias reportadas por el área operativa y de TI de la entidad, con el fin de tener un correcto funcionamiento de la plataforma de Kofax.
3	Resolver las incidencias mediante la orientación del uso de la plataforma y respectiva atención y solución de los errores de datos o funcionalidad.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA resolvió las incidencias reportadas por el área operativa y de TI de la entidad.
4	Cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos y entregables que la UGPP le solicite al contratista, contenidos en el anexo técnico	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020 se cumplió con los requerimientos técnicos solicitados por la entidad.

5	Suministrar durante la ejecución del contrato, el equipo de trabajo suficiente el cual debería cumplir con las condiciones de formación y experiencia descritas en el anexo técnico	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA suministro un técnico en las instalaciones de la UGPP para atender el soporte de nivel 1 y un equipo de 4 ingenieros para atender las solicitudes de nivel 2 que la entidad requirió.
6	Realizar el escalamiento de los incidentes o casos técnicos al fabricante	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020 se realizó escalamiento de un caso al fabricante KOFAX y con corte al 31 de enero de 2020 está abierto.
7	Gestionar de forma oportuna los incidentes y requerimientos según los ANS acordados en el documento de anexo técnico.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA cumplió con los ANS acordados entre la UGPP y SINVA.
8	Informar y documentar en la herramienta de gestión de incidentes Dexon del centro de servicios de Tecnología, gestionar las peticiones, problemas, eventos o cambios que se presenten con el servicio objeto de la presente contratación.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. El personal que está en sitio atendió y documentó todas peticiones realizadas por la herramienta de gestión de incidentes de la UGPP.
9	Cumplir con las políticas de seguridad de la información de la entidad y los procesos establecidos por la DGTI.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA cumplió con las políticas de seguridad de la información que el área de TI nos impartió.
10	Brindar soporte en sitio en la Bodega de Calle 13 Subdirección de Gestión Documental de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12 p.m.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA dispuso de un personal en las instalaciones de la sede de calle 13 en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m y los sábados de 8:00am a 12pm

11	Documentar y entregar el código fuente de la solución de incidentes y peticiones cuando estos implican alguna modificación en el código fuente para dar la solución a los errores presentados en el ambiente productivo	Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 SINVA realizó cambios en el Batch de UGPP_KTM_ExpCompletitudes_Prueba por solicitud del área de TI y de Gestión documental. Al 31 de enero de 2020, estos cambios se encuentran en pruebas por parte de la UGPP.
12	El contratista dará garantía técnica sin costo para la UGPP por la solución de incidencias surgidas de fallas en las soluciones puestas en producción los términos de garantía técnica descritos en el anexo técnico	Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 SINVA realizó cambios en el Batch de UGPP_KTM_ExpCompletitudes_Prueba por solicitud del área de TI y de Gestión documental. Al 31 de enero de 2020, estos cambios se encuentran en pruebas por parte de la UGPP.
13	El no logro de los Acuerdos de Niveles de Servicio. ANS dará lugar a realizar los descuentos en horas a facturar por el no logro de los mismos, siempre y cuando estos no constituyan una afectación en la prestación del servicio queden lugar al incumplimiento del contrato	Durante el periodo del 01 al 31 de diciembre de 2020. SINVA cumplió con los ANS establecidos entre la UGPP y SINVA.
14	Apoyar a la UGPP y a quien ésta designe, en las actividades de despliegue de interoperabilidad con aplicaciones misionales de la solución de las incidencias en ambiente productivo, garantizando la entrega y ejecución de la solución de forma exitosa y realizando la transferencia del conocimiento al personal de la entidad de acuerdo a los lineamientos de la UGPP	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. El personal de SINVA dio el apoyo al personal que la UGPP designo para las actividades de despliegue de interoperabilidad con las aplicaciones misionales de la UGPP.
15	Realizar la transferencia de conocimiento y acompañamiento funcional y/o técnico a las que haya lugar de acuerdo a lo definido para cada incidencia.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020, el personal en sitio dio las capacitaciones solicitas por el área de TI de la UGPP al personal que ellos informaron.

16	Tener disponible el personal ofertado y con las mismas calidades propuestas en la oferta durante la ejecución del contrato.	Durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2020. SINVA dispuso de un personal con experiencia y certificado en las diferentes herramientas que tiene la UGPP.

3. DOCUMENTOS Y ENTREGABLES CONTRACTUALES ESPECIFICADOS

Durante este periodo no se generaron documentos contractuales.

INFORME DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes reportados durante el periodo de 01 de enero al 31 de enero de 2020: 146 casos. De los 146 incidentes y requerimientos reportados 72 casos fueron asignados erróneamente por el proveedor de tecnología de la UGPP al usuario JWRAMIREZ, usuario que no se encuentra en uso por parte de SINVA, por lo tanto estos casos no se tomarán en cuenta para este informe y solo se incluirán los **74 casos** asignados al usuario JESCOBAR que es el único usuario autorizado para la gestión de casos de soporte de Kofax.

De acuerdo con la clasificación establecida, el 93% de los casos reportados son de impacto bajo tan como se muestra en la tabla siguiente:

Número de casos por impacto

NIVEL DE IMPACTO	Número de casos
BAJO	69
MEDIO	5
Total general	**74**

Los tiempos máximos permitidos según los ANS son:

Impacto	Tiempo
Crítico	4 horas
Alto	8 horas
Medio	16 horas
Bajo	24 horas

Teniendo en cuenta el ANS establecido se revisó el tiempo de atención de los casos y se determinó que los 74 casos atendidos tuvieron un tiempo de respuesta oportuno. En el archivo soporte de Excel se puede ver el detalle.

4. FACTURACION

Factura: 5672

UGPP

NIT. 900.373.913-4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 03.541-2019

PERIODO FACTURADO: DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2020

CONCEPTO	VR. TOTAL SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL CON IVA
Administración, soporte y operación de la plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP del 01 al 31 enero de 2020	$ 32,457,983	$6,167,017	$ 38,625,000
TOTAL EN PESOS	**$ 32,457,983**	**$ 6,167,017**	**$ 38,625,000**

CONCLUSIONES Y OTROS ASPECTOS RELEVANTES

- Se prestó el servicio de administración, soporte, y operación de la plataforma tecnológica KOFAX de la UGPP, para dar cumplimiento al contrato 03.541-2019

ANEXOS

ANEXO 1: INFORME PAGO DE PARAFISCALES

ANEXO 2: DETALLE DE CASOS Y CUMPLIMIENTO ANS. SE ADJUNTA DIGITAL.