MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO GESTIÓN DE CONTRATACIÓN FORMATO MATRIZ CONCEPTO Y PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y/O PRODUCTOS CONTRACTUALES	Código: GC-F-04 Versión: 5.0 Fecha: Enero 31 de 2024 Página 1

CUMPLIMIENTO CONTRATO No.CPS-MT-394 __ de 2024 __ CON EL MINISTERIO DEL TRABAJO (1)		
OBJETO DEL CONTRATO: (2) Adquirir el servicio de soporte, mantenimiento y nuevas funcionalidades del software de cobro coactivo.		
CONTRATISTA: (3)	**INTERVENTOR (ES) Y/O SUPERVISOR (ES): (4)**	**PERIODO: (5)**
GRUPO CUBO SAS	**ANDRÉS FELIPE QUINTERO VALENCIA**	**01 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024**
OBLIGACIÓN (6)	**DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN - ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS (7)**	**OBSERVACIONES (8)**
8.1. Realizar el soporte técnico, mantenimiento y mejoras del software de Cobro Coactivo en los módulos que se encuentran instalados en el Ministerio durante la vigencia del contrato, de conformidad con las especificaciones técnicas y la oferta presentada.	Durante la ejecución del contrato se han atendido las siguientes solicitudes remitidas por el área de Cobro Coactivo: 1. RFC solicitada por el abogado Sonia Pachón. 2. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 3. RFC solicitada por el abogado Samuel Pérez 4. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 5. RFC solicitada por el Coordinador Doctor Fabian Oviedo 6. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 7. RFC solicitada por el abogado Cristhian Urrego 8. RFC solicitada por el abogado Geraldine Useche 9. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 10. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 11. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate	Anexo 1 y 2. CARPETA DE EVIDENCIA
8.2. Actualizar y hacer entrega al Supervisor y a la Oficina de TICs del Ministerio de cualquier manual de uso funcional de la plataforma que se vea modificado ante cualquier nueva funcionalidad o mejora de software que se adelante.	Se realizó la revisión de manuales técnicos y funcionales, actualizados a la última versión de la aplicación que se encuentra en producción.	Anexo 3. CARPETA DE EVIDENCIA
8.3. Dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) contenidos en el documento de la propuesta comercial respecto de los tiempos de respuesta y priorización de los casos	Durante el periodo se dio cumplimiento a los tiempos ANS que se encuentran establecidos en el contrato, dando oportuna respuesta a las siguientes solicitudes: 12. RFC solicitada por el abogado Sonia Pachón. 13. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 14. RFC solicitada por el abogado Samuel Pérez 15. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 16. RFC solicitada por el Coordinador Doctor Fabian Oviedo 17. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 18. RFC solicitada por el abogado Cristhian Urrego 19. RFC solicitada por el abogado Geraldine Useche 20. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero	Anexo 2 y 4. CARPETA DE EVIDENCIA

	21. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 22. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate	
8.4. Asignar un equipo de profesionales idóneos y certificados en la herramienta tecnológica para el funcionamiento, mantenimiento y nuevas funcionalidades del software de Cobro Coactivo, según se requiera por parte del Ministerio.	Se realizó la asignación de un equipo humano idóneo para la atención de las necesidades presentadas por la entidad el cual está conformado por: un analista funcional, líder técnico, implementador, gerente de proyecto y gerente administrativo.	Anexo 5 .CARPETA DE EVIDENCIA
8.5. Realizar ajustes correctivos que solucionen fallas de desarrollo del software y fallas operativas de los módulos que integran el software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o de la utilización de los módulos, garantizando los niveles de servicio. Además de generar las relacionada con el funcionamiento de la herramienta	Se generaron los scripts necesarios para la atención de casos de soporte reportados durante el periodo, dando cumplimiento a los tiempos que se encuentran en los acuerdos de servicio ANS: 23. RFC solicitada por el abogado Sonia Pachón. 24. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 25. RFC solicitada por el abogado Samuel Pérez 26. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 27. RFC solicitada por el Coordinador Doctor Fabian Oviedo 28. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 29. RFC solicitada por el abogado Cristhian Urrego 30. RFC solicitada por el abogado Geraldine Useche 31. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 32. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 33. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate	Anexo 1 y 2. CARPETA DE EVIDENCIA
8.6. Ejecutar las acciones de mejora que requiere el aplicativo de nuevas funcionalidades a través de su implementación técnica y parametrización a solicitud del Supervisor.	Durante este periodo se realizaron estimaciones y cronogramas de las siguientes implementaciones: 1. Requerimiento terminaciones. 2. Acuerdos de pago. 3. Alertas.	Anexo 6 CARPETA DE EVIDENCIA
8.7. Realizar los procesos de capacitación a usuarios funcionales y técnicos que defina la Entidad y cuando el Supervisor lo requiera, en el manejo, configuración y administración de las nuevas funcionalidades del software de Cobro Coactivo	Durante el periodo se generaron levantamiento de nuevas implementaciones para el sistema de Cobro Coactivo, las cuales se encuentran en procesos de implementación. Se han realizado capacitaciones a quienes lo han requerido en las actividades de soporte.	Anexos 1 y 2 - CARPETA DE EVIDENCIAS
8.8. Adelantar las visitas presenciales o conexión remota cuando sea el caso para revisión de casos de criticidad alta para atención y participación en conjunto con la Entidad para la solución de inconveniente relacionados con la disponibilidad de las aplicaciones, de acuerdo con la severidad y urgencia de la incidencia, conforme a los tiempos de respuesta establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio	Se atendieron los requerimientos en el link de conexión de soporte, con el fin de dar atención a siguientes casos: 1. RFC solicitada por el abogado Sonia Pachón. 2. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 3. RFC solicitada por el abogado Samuel Pérez 4. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 5. RFC solicitada por el Coordinador Doctor Fabian Oviedo 6. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 7. RFC solicitada por el abogado Cristhian Urrego 8. RFC solicitada por el abogado Geraldine Useche 9. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero	Anexos 1 y 7 CARPETA DE EVIDENCIAS

	10. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 11. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate	
8.9. Brindar acompañamiento en el caso que se requiera sobre el funcionamiento de la herramienta respuesta a las inquietudes, problemas relativos a la configuración del sistema y la totalidad de lo módulos que ha licenciado la Entidad	Se ha brindado acompañamiento solicitado por el coordinador y los abogados de cobro coactivo, realizando mesas de trabajo: 12. RFC solicitada por el abogado Sonia Pachón. 13. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 14. RFC solicitada por el abogado Samuel Pérez 15. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 16. RFC solicitada por el Coordinador Doctor Fabian Oviedo 17. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate 18. RFC solicitada por el abogado Cristhian Urrego 19. RFC solicitada por el abogado Geraldine Useche 20. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 21. RFC solicitada por la abogada Jaime Romero 22. RFC solicitada por el abogado Socorro Semanate	Anexo 1, Anexo 2 y Anexo 6 CARPETA DE EVIDENCIAS
8.10. Efectuar carga masiva o unitaria de información a la base de datos del sistema de información que resulte de los procesos de soporte técnico, mantenimiento y mejoras del software de Cobro Coactivo que se realicen	Se han generado los scripts de soporte que corresponden para la atención de casos relacionados en la obligación 1 y 2.	Anexo 2 CARPETA DE EVIDENCIAS
FIRMAS (9)		
ANDRÉS FELIPE QUINTERO VALENCIA **SUPERVISOR CPS-MT 394 DE 2024**		**GRUPO CUBO SAS**