Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

INFORME DE SUPERVISIÓN PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA						
Nombre del Contratista:	IOIP S.A.S.					
Número de Identificación:	901.257.606-5	Tipo de Identificación:	Cédula de ciudadanía		NIT:	X

INFORMACIÓN DEL CONTRATO								
Número de contrato:	CCE-090-2025							
Fecha de Inicio del Contrato:	**22**	**01**	**2025**	**Fecha de Terminación de Contrato**	**30**	04	2025	
Valor total del contrato:	**$41.743.343**			**Número de compromiso presupuestal- RP:**			**14325**	
Objeto del contrato:	Prestar los servicios de administración de la infraestructura en nube del aplicativo Poxta, a través del cual se atienden las solicitudes de los grupos de interés relacionados con los servicios de información para la compra pública.							

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PAGO AL CONTRATISTA							
Cuenta de cobro:		**Factura:**	SETT352 NC 36	**Número de pago correspondiente a la vigencia:**	3	de	4
Periodo informado desde:	01	03	2025	**Hasta:**	31	03	2025
Valor por cobrar en números:	**$**	11,327,893					

INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	
Nombre del supervisor:	Hernán Camilo Lozano Ochoa Luis Felipe Gómez Osorio
Cargo del supervisor:	Analista T2 – 06 Analista T2 – 06
Informe de ejecución en el periodo y observaciones del supervisor:	• En el periodo informado no se realizaron actualizaciones en la plataforma. • Durante el periodo informado el contratista presto el servicio de infraestructura del aplicativo y su respectivo ambiente pruebas. • El contratista presto el servicio de soporte técnico del aplicativo y entrego el informe mensual de casos escalados. El detalle del informe está en el archivo "Informe de soporte - marzo 2025 - CCE.pdf" cargado en el Pago 003 de SECOP II • El contratista **no** cumple con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) estipulados en el contrato teniendo en cuenta que en el mes de marzo, se escalaron 18 solicitudes técnicas, de las cuales 16 fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos, y 2 no cumplieron con el ANS estipulado en el contrato así:

- Incidentes, soporte técnico que no cumplió con los ANS:

Caso	Resumen	creación	Cierre
MA-1423	*Continuidad caso MA-1399*	*28-feb-25*	*13-mar-25*
MA-1460	*Lentitud plataforma*	*19-mar-25*	*25-mar-25*

En el Contrato, la Clausula 4 numeral 3 indica los tiempos del ANS:

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta
Critico	-El uso en producción se detiene o están gravemente afectados y no se puede razonablemente seguir trabajando. -Experimenta una pérdida completa del servicio. -La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia	2 horas
Urgente	-Experimenta una pérdida grave de servicio. -Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, puedan continuar las operaciones en una forma restringida.	4 horas
Prioritario	Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden exigir una solución para restaurar la funcionalidad	12 horas
Consulta	-Que solicite asesoramiento, información, documentación, actualizaciones de productos, accesorios, herramientas, o sugerir una función de software que mejora, pero la experiencia sin pérdida de servicio.	24 horas

En la Clausula 4 numeral 5, indica la manera de medir el indicador:

$$ANSsoporte = (\Sigma incidentesdelperiodo\mathbf{solucionadosatiempo}/\Sigma incidentesdelperiodo) \times 100\%$$

En la Clausula 4 numeral 6, indica el descuento por porcentaje de cumplimiento

ANS	Descuento sobre el valor del servicio facturado mensualmente
100%>ANS>90%	0%
90%>ANS>80%	5%
80%>ANS > 70%	10%
70%>ANS > 60%	15%
60%>ANS > 50%	20%
50%>ANS	30%

De acuerdo con lo anterior, el calculo arrojo el siguiente resultado.

Periodo	Incidentes solucionados a tiempo	Incidentes del periodo	ANS	Descuentos
01/03/2025-31/03/2025	16	18	88,8%	5%

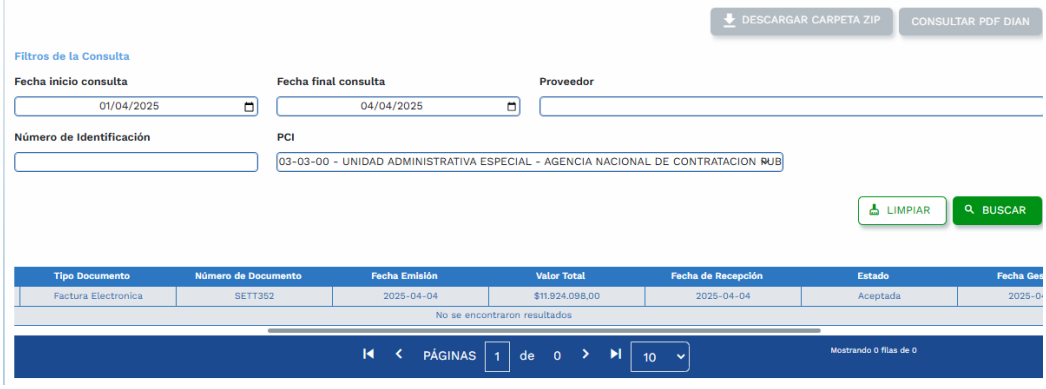
De esta manera se concluye que de acuerdo con lo estipulado en el contrato, se debe realizar un descuento en la facturación del 5%.

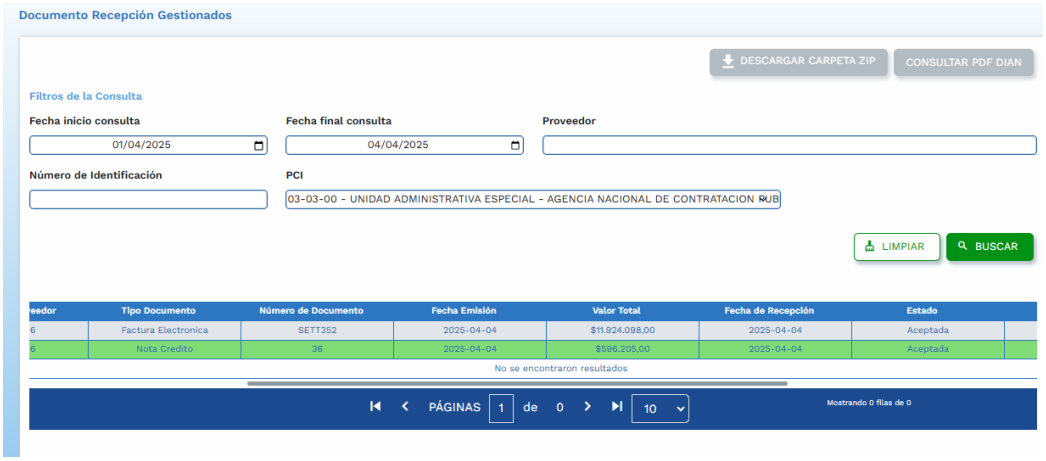
Valor Mensual	$ 11.924.098
Descuento -5%	$ 596.205
Valor Total	**$ 11.327.893**

El resto de los incidentes reportados se encuentran en el "Informe de soporte - marzo 2025 - CCE.pdf" cargado en el Pago 003 de SECOP II

Teniendo en cuenta, los lineamientos informados por parte de la Administración de SIIF Nación y la circular externa 042 del 26 de diciembre de 2023 se realizó la verificación y aprobación de la factura No. SETT352 y la nota crédito 36 en el sistema Validador de Factura Electrónica tecnológico utilizado por el SIIF Nación. A continuación, la evidencia:

INFORME DE SUPERVISIÓN PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

<table>
<tr><td></td><td colspan="4">Factura SETT352


Nota Crédito 36

</td></tr>
<tr><td>¿Se ha materializado los riesgos de la contratación contenidos en el Estudio Previo?</td><td>SI</td><td></td><td>NO</td><td>X</td></tr>
<tr><td>Justificación (En caso</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

INFORME DE SUPERVISIÓN PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

de ser afirmativo el riesgo):	
Firma para aprobación:	El supervisor certifica que el proveedor cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas en el periodo. Igualmente certifica que el proveedor dio cumplimiento con las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social y cumplió con los aportes de salud, pensión y ARL.  **Firma Hernan Camilo Lozano 04/04/2025 03:56 PM**  **Firma Luis Felipe Gómez** Osorio 04/04/2025 04:13 PM

*Nota: Estimado supervisor; recuerde cargar **este** documento en versión pdf en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, para la aprobación del pago del contratista.

INFORME DE SUPERVISIÓN PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	DESCRIPCIÓN CAMBIO
1	CCE-GCO-FM-08	01/23/2020	Paula Silva Campos Contratista	Gonzalo Quintero Perilla Contratista	Claudia Ximena López Secretaria General	Estandarización formato informe de supervisión para proveedores de bienes y servicios
2	CCE-GCO-FM-08	11/06/2020	Andrés Cárdenas Gestor T1 grado 15	Gonzalo Quintero Perilla Asesor	Claudia Ximena López Secretaria General	Inclusión del campo de materialización del riesgo de contratación (Si- No- Justificación), y aclarando que al finalizar debe estar la firma del supervisor.