	INFORME DE INTERVENTORIA O SUPERVISION	Código: F-220-06	SIGI
	Versión: 06	Fecha de Aprobación: 30 de enero de 2017	

FECHA DE INTERVENTORIA O SUPERVISION	DÍA	9	MES	FEBRERO	AÑO	2026

CONTRATO O CONVENIO No.	230.20.1.018.2026	FECHA	29/01/2026
PROYECTO PLAN DE DESARROLLO	N/A		
INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN No.	1		
NOMBRE DEL CONTRATISTA O COOPERANTE	LEVERIT COLOMBIA SA		
OBJETO DEL CONTRATO O CONVENIO	RENOVACION DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DISCOVERY ADVANTAGE + SERVICE DESK PARA LA VIGENCIA 2026		
NOMBRE DEL INTERVENTOR O SUPERVISOR	DIRECTO: FABIAN ESCOBAR CIFUENTES	DELEGADO	
CARGO DEL INTERVENTOR O SUPERVISOR	DIRECTOR DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TIC		

No. Actividad	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES Y/O PLAN DE MEJORAMIENTO
1	Renovación, Soporte y Mantenimiento de 386 licencias.	Se constata la activación efectiva del contrato de renovación para las 386 licencias objeto del acuerdo, ademas que la entrega de los señales y datos de activación se realizó oportunamente el día 4 de febrero de 2026 a través de correo electrónico. Por lo tanto, con esta acción se garantiza la continuidad operativa del software Discovery Advantage y Service Desk para la vigencia actual	
2	2. Atención a incidentes, defectos del producto o fallas inesperadas originados por el sistema ya entregado. Prestación de soporte a través del servicio CADIS, por correo electrónico, Chat, telefónico, ilimitado durante el horario de servicio para atender las solicitudes del software. Realizar la entrega de versiones de mantenimiento, parches y mejoras de la versión adquirida, que se generen durante la vigencia del contrato. Así mismo proveer asistencia electrónica y telefónica para la implementación de nuevas versiones o cambios. Realizar asistencia telefónica para el diseño y elaboración de las pruebas. Documentación, escalamiento y seguimiento a los incidentes reportados al contratista como segundo nivel de atención.	Se verifica la prestación del soporte técnico a través del canal CADIS, cumpliendo con la atención de segundo nivel para incidentes y requerimientos, toda la gestión del caso CAT 1773 (Alcaldía de Tuluá), donde se brindó asistencia para la activación de la licencia de la Mesa de Ayuda. El contratista mantiene la disponibilidad para el diseño de pruebas y el escalamiento de fallas inesperadas según lo pactado.	
3	3.Proveer acceso al servicio CADIS o Centro de Atención Discovery para el registro y seguimiento de todos los , incidentes y requerimientos que se presenten y que tenga la finalidad de restablecer el servicio o sistema de Discovery tan pronto como sea posible. El servicio CADIS debe cubrir gestión de Incidentes, gestión de requerimientos, consultas y solicitudes de información del producto y comercial.	Se observa la plena disponibilidad de la Mesa de Ayuda CADIS en los horarios establecidos (lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM), se suministró las credenciales de acceso al servidor FTP para la descarga de instaladores, parches y versiones de mantenimiento, ratificando la operatividad de los medios de contacto alternos, incluyendo correo electrónico, Skype y telefonía móvil, facilitando la comunicación técnica	

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL CONTRATISTA O COOPERANTE

ANÁLISIS CUANTITATIVO

ACTIVIDAD	META	ACTA ACTUAL															ANÁLISIS CUALITATIVO		
		P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	TOTAL	FALTANTE				
1	33%	33%												33%	0%				
2	33%	33%																	
3	33%	33%																	
TOTAL	100%	100%																	

EVALUACION E IMPACTO SOCIAL	La ejecución de este contrato contribuye a mantener actualizada la mesa de ayuda, facilitando que los funcionarios de la entidad puedan registrar sus solicitudes y, a su vez, documentar las soluciones brindadas a cada requerimiento.	ANÁLISIS CUALITATIVO		
		x	x	x

MATRIZ DE RIESGOS IDENTIFICADOS

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Que puede pasar y como puede Ocurrir)	Consecuencia de la Ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoria
1	Específico	Contratista	Ejecución	Técnico	Posible interrupción del servicio de soporte, mantenimiento o actualización del software Discovery, Advantage + Service Desk, debido a fallas técnicas, retrasos en la renovación de licencias o indisponibilidad del soporte especializado del proveedor.	Afectación a la operación de la mesa de ayuda, pérdida de continuidad en la gestión de recursos informáticos, retrasos en la atención de incidentes y, posible afectación a los servicios misionales de la Entidad.	1	Riesgo Bajo	1	A
2	Específico	Jurídico	Planeación	Legal	Eventual cuestionamiento de la modalidad de contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes, en caso de que no se cuente con soporte documental suficiente sobre la exclusividad y titularidad de los derechos del software.	Generación de observaciones o requerimientos por parte de los entes de control frente a la justificación de la modalidad de contratación	1	Riesgo Bajo	1	B
3	Específico	Financiero	Contratista / Mercado	Ejecución	Incremento no previsto en los costos del servicio de renovación, soporte o mantenimiento del software, derivado de ajustes de precios del fabricante o variaciones en las condiciones del mercado.	Afectación a la planeación financiera del proyecto y posibles retrasos en la contratación o renovación del servicio.	1	Riesgo Bajo	1	A

¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del Tratamiento				¿Afecta el equilibrio económico del Contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revision	
		Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoria					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
CONTRATISTA	Establecer en el contrato niveles de servicio (ANS/SLA). Definir tiempos máximos de respuesta y solución. Seguimiento periódico al cumplimiento del servicio. Cláusulas contractuales por incumplimiento.	1	RIESGOS BAJO			NO	SUPERVISOR	INICIO	FINALIZACION	Seguimiento al proceso de actualización de licencias.	Una vez a la entrega de la licencias
MUNICIPIO	Soporte documental de la exclusividad y titularidad del software. Justificación clara de la causal de contratación directa en estudios previos. Revisión jurídica previa del proceso y del acto administrativo.	1	RIESGOS BAJO				SUPERVISOR	INICIO	FINALIZACION	Verificación de la información en el contrato.	Una vez a la entrega de la licencias
CONTRATISTA	Definición clara del valor contractual y alcance del servicio. Establecimiento de precios fijos para la vigencia contractual. Verificación previa del presupuesto y disponibilidad de recursos	1	RIESGOS BAJO				SUPERVISOR	INICIO	FINALIZACION	Seguimiento al proceso de mantenimiento y soporte.	Mensual

*** NOTA: De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 0103.de 2015, el presente formato debe ser publicado en Colombia Compra eficiente ver Guía Manual de riesgos en Mapa de Procesos/Jurídica.**

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CONTRATISTA - ENTIDAD PRESTADORA	
SALUD	PRESENTA CERTIFICADO DE REVISOR FISCAL
PENSIÓN	PRESENTA CERTIFICADO DE REVISOR FISCAL
ARL	PRESENTA CERTIFICADO DE REVISOR FISCAL

FIRMA DEL INTERVENTOR O SUPERVISOR

NOMBRE: FABIAN ESCOBAR CIFUENTES

FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO

NOMBRE: FABIAN ESCOBAR CIFUENTES