Digitally signed by Deivi Dorena Alvarez Caviedes
Date: 2026.03.13 09:51:10 COT
Reason: Firma - 374947
Cargo: Profesional Especializado
Location: CO

INFORME DE SUPERVISIÓN
CONTRATO NO. CD-01-2026
PROVEEDOR: IBISCOM LTDA NIT. 8 3 0 1 0 7 6 0 7-2

OBJETO: TI - 44-22 Contratar los servicios para el mantenimiento adaptativo, correctivo y evolutivo de la herramienta de gestión documental y archivo electrónico DOCMA, con el fin de garantizar su funcionamiento óptimo, realizar las actualizaciones necesarias y aplicar mejoras que respondan a los requerimientos operativos y tecnológicos de la Entidad.

FACTURA: IB-1095

El Proveedor ha venido realizando las actividades y servicios contratados de acuerdo con las especificaciones requeridas según lo estipulado el contrato y conforme a las siguientes obligaciones durante la vigencia del 4 al 28 de febrero de 2026:

NÚM.	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	OBSERVACIONES
1	Analizar los requerimientos realizados al sistema de información DOCMA.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
2	Realizar el desarrollo de los mantenimientos preventivos, evolutivos, adaptativos y correctivos del sistema de información DOCMA.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
3	Efectuar el soporte y/o mantenimiento técnico para la identificación, revisión, validación, verificación y solución de errores o incidentes en el proceso de expediente electrónico y correspondencia.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
4	Realizar de manera remota y/o presencial el soporte requerido, según las necesidades de la AGR en la mesa de servicio de lunes a viernes con disponibilidad de ocho (8) horas diarias.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
5	Solucionar los casos asignados por medio de la herramienta web designada por parte del contratista.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
6	Responder todos las necesidades e incidentes registrados por parte de la AGR en la mesa de servicios y documentar su solución en esta misma plataforma.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
7	Realizar los despliegues en los ambientes productivos y de pruebas de los requerimientos e incidentes solucionados	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.

8	Socializar instrucciones necesarias para corregir, evitar y/o eludir un incidente funcional no deseado.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
9	Disponer de una herramienta de atención al usuario (Help Desk) donde se puedan solicitar requerimientos e incidentes y así poder tener control de la gestión de estos.	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
10	Hacer transferencia de conocimiento de las nuevas funcionalidades y/o incidentes solucionados a través de la herramienta de Help Desk proporcionada	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
11	Realizar las actualizaciones de versiones mediante el cual la AGR tendrá el derecho tanto a las actualizaciones que el contratista libere producto de ajustes y mejoras del software de gestión documental DOCMA; como a las actualizaciones de ley que se deriven de nuevas disposiciones que establezca el Archivo General de la Nación y/o el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones durante la ejecución del contrato	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
12	Velar porque la atención y solución de los incidentes y/o problemas sean atendidos y resueltos conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.
13	Resolver los incidentes según la tabla 1. Nivel de acuerdo de servicios (ANS)	Se ha venido realizando a satisfacción durante el periodo indicado anteriormente y a necesidad de la entidad.

Las actividades específicas de soporte al sistema se encuentran descritas en el informe del proveedor y son tramitadas por el sistema de PQR de IBISCOM disponible en el siguiente link: https://190.26.179.90:7432/IBPM01/mainc.iface, además en OneDrive CSAMC-1-2025 BITECA

Se firma en constancia los 9 días del mes de marzo del 2026.

Deivi Dorena Alvarez Caveides
Firmado electrónicamente
Profesional Especializado Grado 03
SUPERVISOR