la unidad DE PENSIONES Y PARAFISCALES	**FORMATO** **ACTA DE INICIO**

DATOS GENERALES DEL CONTRATO

CONTRATO DE COMPRAVENTA No	**03.218-2020**
OBJETO	Prestar el servicio de administración, soporte y operación especializados de la plataforma tecnológica KOFAX de la UGPP y la actualización y migración de plataforma KOFAX a última versión
PARTES	SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S. Y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - LA UGPP.
PLAZO	**Fecha inicio:** 08 de Julio de 2020 **Fecha fin:** Hasta el 31 de Diciembre de 2020 o hasta el agotamiento de los recursos
VALOR	El valor del contrato es por la suma de **CUATROCIENTOS UN MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS ($401,680,000) M/cte** y demás impuestos y costos a que haya lugar

Silfredo Jose Morelo Julio, en mi condición de supervisor del Contrato de la referencia, a cargo de **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - LA UGPP** y **SERVICIOS DE INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S**., suscriben la presente acta de inicio de actividades del contrato de prestación de servicios profesionales **No 03.218-2020**, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que las partes suscribieron el contrato de prestación de servicios No. 03.218-2020, el 08 de Julio de 2020.

2. Que los requisitos de ejecución del contrato se cumplieron el día 08 de julio de 2020

3. Que el plazo de ejecución del citado contrato es hasta el 31 de diciembre de 2020, que comenzará a contarse a partir de la suscripción del acta de inicio, para lo cual es necesario el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, las partes:

ACUERDAN

Suscribir la presente acta, con el objeto de dar inicio a partir de la fecha, a la ejecución de las actividades previstas en el contrato de prestación de servicios No. **03.218-2020**, celebrado entre **SERVICIOS DE**

INFORMACION Y DE VALOR AGREGADO SINVA S.A.S. y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - LA UGPP.

De acuerdo a los Estudios previos y al Anexo Técnico, los ANS que regirán este contrato son los siguientes:

Acuerdos De Niveles De Servicio – ANS

- La primera semana después de finalizar el respectivo periodo de facturación el cual será mes vencido, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación y cumplimiento de ANS, cronogramas y compromisos pactados.
- Igualmente se establecerán los compromisos y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.
- Todos los tiempos definidos para los ANS se aplican en horas hábiles en horario (Lun-Vie) de 7:00 a.m. – 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. – 12:00 pm.
- Solo se considerarán en la evaluación de ANS los eventos asociados a las obligaciones contractuales e imputables al Proveedor.

Para La Actividad Soporte y Atención De Incidentes

Tiempos de Atención

ANS de soporte: Tiempos de Atención

Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos:

Impacto	Respuesta	Solución	Acumulado
Crítico	1h	1h	2h
Alto	2h	2h	4h
Medio	4h	4h	8h
Bajo	8h	8h	16h

Por cada evento o incidente que durante el periodo facturado supere el "tiempo máximo" acumulado definido en la tabla, las horas de resolución por encima de este límite por causas atribuibles al contratista, se penalizara la factura 15%. Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos en horas hábiles:

Impacto	Diagnóstico
Crítico	1
Alto	2
Medio	4
Bajo	8

Plan De Trabajo: Acuerdo entre el Contratista y Supervisor establecido antes del vencimiento del tiempo para la solución del incidente dada una complejidad excepcional del evento aparecido.

Tiempo De Diagnóstico: Transcurre desde el registro del caso hasta el momento en que se presenta el diagnóstico y estimación del tiempo de resolución del evento. Durante el diagnóstico se establecerá un plan de trabajo cuyos tiempos en caso de no cumplirse también se aplicarán los ANS de igual forma.

Esta medición se soportará en los tiempos de atención y resolución de incidentes registrados en la herramienta de gestión del centro de servicios TI de la UGPP. Antes de transcurrir la primera hora de registro de la solicitud, las partes clasificaran de común acuerdo el impacto según las definiciones abajo presentadas:

Nivel De Impacto

Categoría	Definición
Critico	Indisponibilidad general o para usuarios VIP
Alto	Bloqueo o Transacciones incompletas.
Medio	No permite el uso a otros grupos reducidos de usuarios.
Bajo	Fallas en parámetros y configuración

Los temas o radicados relacionados con tutelas, serán categorizados como críticos

Matriz de Escalamiento

Al momento de presentarse incidentes o problemas sobre la solución Kofax, los casos se deben escalar de acuerdo a la siguiente matriz de escalamiento:

Nombre	Cargo en el proyecto	Teléfono	E-mail	Nivel de Escalamiento
Claudia Restrepo Merino	Gerente de Proyecto	(318) 8482256	claudia.restrepo@sinva-sa.com	Gestión de recursos de personal
Héctor Alirio Rojas Borbón	Gerente Técnico, Líder de desarrollo Administrador de plataforma principal	(318) 3542787	hector.rojas@sinva-sa.com	Coordinador desarrollo batch class y tercer nivel problemas, desarrollo e investigación de problemas
John Wilder Ramírez	Administrador de Plataforma II Soporte Operativo Segundo Nivel	(300) 7060026	Jhon.ramirez@sinva-sa.com	Segundo Nivel
Andrés Alberto Lievano Restrepo	Administrador de Plataforma II Soporte Operativo Segundo Nivel (de Respaldo)	(301) 5809923	Andres.lievano@sinva-sa.com	Segundo Nivel de respaldo
Jorge Escobar	Soporte Operativo primer nivel	(312) 4103226	Jorge.escobar@sinva-sa.com	Primer Nivel
Kevin Alcendra	Soporte Operativo primer nivel (de Respaldo)	(310) 8596898	Soporte @sinva-sa.com	Primer Nivel de Respaldo
Natalia Escobar	Desarrollador de aplicaciones	(311) 8005882	Natalia.escobar@sinva-sa.com	No se escala. Soporte a desarrollo

Soporte en Sitio

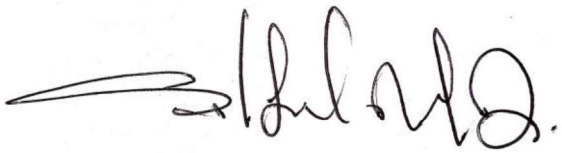
El contrato No 03.218-2020, estipula que el soporte operativo se debe prestar en sitio para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma en horario de funcionamiento de la UGPP.

La UGPP siendo consciente de la emergencia sanitaria que viene presentando el país por la pandemia del Covid 19, apoya y viene promoviendo el trabajo en casa para sus funcionarios y contratistas, de tal manera que en lo posible el soporte operativo se prestará remotamente por parte del contratista SINVA S.A.S., mientras se supera la emergencia sanitaria, haciendo la aclaración de que cuando se requiera presencia del soporte en sitio por parte del contratista, este se debe prestar tal como lo establece el contrato y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad definidos por la UGPP

En constancia se firma por las partes en Bogotá D. C., a los 08 días del mes de julio de 2020.



RICARDO RODRÍGUEZ OSPINA
Contratista



SILFREDO JOSE MORELO JULIO
Supervisor

.