(Aplica para los pagos de contratos/convenios excepto los de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión)

1. DATOS GENERALES

CONTRATO/CONVENIO No:	CO1_PCCNTR_9288402	FECHA:	30 de enero de 2026
CONTRATISTA:	SOFTWARE INNOVATION AND SERVICES SAS SOFINSER HECAA		
OBJETO:	RENOVACIÓN ANUAL DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO DE LA HERRAMIENTA HECAA DEL SNIES CON QUE CUENTA EL MINISTERIO, INCLUYENDO SOPORTE BÁSICO DEL SISTEMA, ASISTENCIA FUNCIONAL INTEGRAL CON APOYO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO SEGÚN EL ALCANCE DEFINIDO EN EL ESTUDIO PREVIO		
VALOR:	$1.702.419.950,00		
PLAZO:	INICIO: 10 de febrero de 2026	TERMINA: 31 de diciembre de 2026	
NÚMERO DE PAGO	3		

2. DETALLE DE LOS BIENES / SERVICIOS RECIBIDOS

Yo **Ana Milena Gualdrón Díaz y Dario Enrique Rivas Lara** en calidad de Supervisores del contrato, en cumplimiento de las funciones previstas en el contrato, certificamos el recibo a satisfacción de los bienes /servicios cuyas características se describen a continuación:

OBLIGACIÓN / PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
OBLIGACIÓN 1 – Informes de cumplimiento de ANS y acta de conciliación	Se recibe a satisfacción el Acta de Conciliación de ANS “Acta ANS Abril – Mayo” y el “Informe Soporte periodo Abril – Mayo 2026”, socializada el 11 de junio de 2026. Resultados: • ANS-01 (Tiempos de restauración): 7 casos de criticidad baja atendidos, ninguno superó el tiempo máximo. No se realiza medición por no alcanzar la muestra mínima de 10 casos exigida en el ANS. • ANS-02 (Soporte básico – Parametrización operativa): de 42 casos atendidos, 35 aplican a la medición (1 superó el tiempo máximo). Cumplimiento = (34/35)*100 = 97,14%. No aplica incumplimiento (superior al 90% exigido). • ANS-06 (Eficacia en asistencia y soporte funcional): de 318 casos, 1 superó el tiempo máximo. Eficacia = (317/318)*100 = 99,68%. No aplica incumplimiento. Se da cumplimiento a todos los ANS. No se aplican penalizaciones. Avance reportado: 34,46% (112/325 días transcurridos del contrato).
OBLIGACIÓN 2 – Derechos de uso de licencia HECaa	Se reitera la concesión de los derechos de uso de la herramienta HECaa por un año al MEN, formalizada el 13 de febrero de 2026 bajo el radicado 2026-ER-0063456 (una licencia de certificación y una de producción). Sin novedades en el periodo abril-mayo.

	Avance reportado: 100%.
OBLIGACIÓN 3 – Activación del servicio de soporte básico y mantenimiento	Servicio activo desde el 20 de marzo de 2026 hasta el 19 de marzo de 2027, bajo radicado 2026-ER-0063456. Disponibilidad 7x12 vigente durante el periodo. Avance reportado: 100%.
OBLIGACIÓN 4 – Cumplimiento de ANS según Acuerdo de Niveles de Servicio	Soporte básico: 42 casos / 188 horas (Actualización tecnológica 10/22h; Administrar periodos de reporte 4/4h; Asistencia técnica 3/3h; Calidad de datos 1/1h; Capacitaciones 1/36h; Cargues y plantillas 2/2h; Cierres 3/3h; Consultas Públicas 2/90h; Garantía 3/8h; Módulo Seguimiento 1/3h; Noticias y publicaciones 1/2h; Programas 1/2h; Usuarios 10/12h). ANS-01 y ANS-02 cumplidos sin penalización. Avance reportado: 23% (84/365 días del soporte básico).
OBLIGACIÓN 5 – Ambiente de pruebas propio	Ambiente de pruebas disponible en http://alemania.hecaa.com/hecaa-snies/inicio, operativo durante el periodo. Avance reportado: 100%.
OBLIGACIÓN 6 – Acompañamiento en instalación de nuevas versiones	No se instalaron nuevas versiones en el periodo ni se requirió apoyo en despliegues. Los RFC enviados se encuentran en revisión por parte de Sofinser, pendientes de confirmación de culminación por la OTSI. Avance reportado: 23%.
OBLIGACIÓN 7 – Gestión de vulnerabilidades (OWASP)	Se conoce el nuevo informe de vulnerabilidades, en su mayoría asociadas al software base. En el periodo se trabajó la actualización tecnológica (nuevos servidores de BD y de aplicación), con el ambiente de certificación nuevo en pruebas (10 casos / 22 horas: RFC BD datos mapa graduados OLE 2/4h; RFC liberación de espacio 1/2h; afectación de procesos por desactivación de permisos y jobs 6/12h; revisión permisos aplicación 1/4h). Vulnerabilidades de aplicación resueltas en certificación; despliegue a producción detenido para ejecutarse posterior al cierre estadístico. Avance reportado: 34,46%.
OBLIGACIÓN 8 – Actualización de logos e imagen institucional MEN	Sin solicitudes de cambio en el periodo. Se implementaron los cambios de imagen en el nuevo módulo de consultas públicas con apoyo de la oficina de comunicaciones. En reunión del 19 de mayo se generaron 2 observaciones finales, pendientes de validación en la primera semana de junio previo al paso a producción. Avance reportado: 23%.
OBLIGACIÓN 9 – Parametrización de plantillas, gestión de usuarios y periodos	Se recibe a satisfacción la gestión del periodo: 42 casos / 188 horas de soporte básico, evidenciada en el “Informe Soporte periodo Abril – Mayo 2026”. Avance reportado: 23%.
OBLIGACIÓN 10 – Reporte de gestión bimestral del	Se recibe a satisfacción el “Informe Soporte periodo Abril – Mayo 2026”, con clasificación de casos por tipo y estado, canales de atención (CA-Mesa de Ayuda, E-mail Soporte, Reunión, Service Desk).

El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en el aplicativo SIG, la cual entra en vigencia a partir de su publicación, toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

servicio	Avance reportado: 23%.
OBLIGACIÓN 11 – Análisis y diagnóstico de información reportada por IES	Se recibe a satisfacción el análisis de información de IES del periodo: 5 casos / 5 horas de soporte básico por código IES (4701: caso 2755, 1/1h; 2114: caso 2759, 1/1h; 9946: caso 2909, 1/1h; 4109: caso 3078, 1/1h; 1117: caso 3076, 1/1h). Avance reportado: 23%.
OBLIGACIÓN 12 – Disponibilidad del recurso humano	Recurso humano garantizado para soporte básico en el periodo (42 casos / 188 horas distribuidas por rol: Junior 5/43h; Semi Senior 1 2/2h; Semi Senior 2 7/9h; Senior 1 5/90h; Senior 2 23/44h). Avance reportado: 100%.
OBLIGACIÓN 13 – Socialización de cambios de nuevas actualizaciones	Se entrega con el informe el documento de cambios realizados en la versión disponible para el Ministerio (Anexo 1. Socialización Cambios HECaa 526.pdf). Queda pendiente la socialización formal del documento al grupo GI-SDS. Avance reportado: 80%.
OBLIGACIÓN 14 – Actualización de documentación de usuario e instalación	La actualización de la documentación será entregada al finalizar el contrato, conforme al Protocolo ST-PT-01, para dar cubrimiento a todos los cambios y ajustes del año. Sin novedades en el periodo. Avance reportado: 0%.
OBLIGACIÓN 15 – Plan de Actualización Tecnológica	El Ministerio adelanta cambio de infraestructura para HECaa desde el 2 de marzo de 2026; hasta su finalización no es posible plantear el cronograma definitivo. Se establece que dicho incumplimiento no es atribuible a Sofinser, dado que depende del proceso de migración de ambientes liderado por el Ministerio. Avance reportado: 20%
OBLIGACIÓN 23 – Gestión de solicitudes y asistencia funcional integral	Total de casos atendidos por canal: CA-Mesa de Ayuda (228 casos / 482 horas), E-mail Soporte (40 casos / 237 horas), Reunión (40 casos / 109 horas), Service Desk (10 casos / 451 horas). Total: 318 casos / 1.279 horas (1.385 horas con análisis y clasificación a 0,33h/caso). ANS-06 cumplido: eficacia = (317/318)*100 = 99,68%. Perfiles aprobados y servicio prestado en horario hábil 5x8. Avance reportado: 34,46%.

El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en el aplicativo SIG, la cual entra en vigencia a partir de su publicación, toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

OBLIGACIÓN 24 – Consolidación de casos: asistencia funcional, conceptual, capacitación y levantamiento de requerimientos	Se recibe a satisfacción la consolidación de casos del periodo, evidenciada en el "Informe Soporte periodo Abril – Mayo 2026": • Asistencia funcional (literal d): 258 casos / 1.085 horas (Política de Gratuidad, OLE, Participantes, Consultas Públicas, INES, Módulo Seguimiento, entre otros). Total con horas de análisis: 1.171 horas. • Asistencia conceptual (literal e): 38 casos / 49 horas (Informe de seguimiento, Cargues y plantillas, Directorio institucional, entre otros). Total con horas de análisis: 62 horas. • Capacitación y asistencia técnica (literal f): sin casos en el periodo. Sofinser mantiene el personal disponible. • Consultas o extracción de información (literal g): 1 caso / 1 hora (Política de gratuidad – Cambio de beneficio). • Asistencia técnica por servicios web (literal h): sin casos en el periodo. • Levantamiento de requerimientos (literal i): 21 casos / 144 horas (SNIES 1/77h; Cierres 6/19h; Graduados 1/2h; Módulo Seguimiento 3/10h; Política de Gratuidad – Acta de cierre 2/5h; Gratuidad en la inscripción 2/12h; Gratuidad en derechos de grado 1/6h; SACES 3/7h; Actualización PUC 1/2h; Auditoría 1/4h). Total con horas de análisis: 151 horas. Avance reportado: 34,46%.
OBSERVACIONES	

Se deja constancia que las anteriores obligaciones/productos cumplen con las especificaciones técnicas previstas en el contrato/convenio.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el 23 de junio de 2026.

ANA MILENA GUALDRON DIAZ
SUPERVISOR
N° C.C.37.898.086

DARIO ENRIQUE RIVAS LARA
SUPERVISOR
N° C.C. 11.791.330

Nota: El presente certificado debe publicarse en la plataforma SECOP. Lo anterior, sin perjuicio de diligenciar los formatos previstos en el SIG para ingreso de bienes al almacén y/o entrada de documentos al Centro de Documentación.

1ra copia: Expediente contractual
2da. copia: Interventor/Supervisor
3ra copia: Contratista