

	Informe de Supervisión	Código: F-DE-04
		Versión: 07
		Fecha de la
		Versión: 02-03-

Informe N° 002
Fecha de Informe: 23 de julio de 2026
Para: Gerente Inder Envigado

1. Información básica

Informe de Supervisión a la ejecución del contrato No. INDENV-200-09-538-26
Suscrito con: NOVASOFT S.A.S.
Con Identificación No. 800.028.326-1

Contrato N° INDENV-200-09-538-26
Fecha del contrato: 30 de enero de 2026
Contratista: NOVASOFT S.A.S.
Identificación contratista: 800.028.326-1

Objeto del contrato: SERVICIO SAAS Y SOPORTE DEL SOFTWARE ERP NOVASOFT WEB POR LA VIGENCIA 2026 EN EL INDER ENVIGADO PARA 30 USUARIOS

Valor del contrato: \$ 219.005.297
Valor adición:
Valor total del contrato: \$ 219.005.297
Fecha de inicio según acta: 1 de junio de 2026
Fecha de adición:

Plazo del contrato: El plazo estimado para la ejecución del objeto contractual será desde el inicio en la plataforma Secop II y hasta el 31 de diciembre de 2026 y en todo caso no podrá superar la correspondiente vigencia fiscal.

2. Estado de avance y actividades

Según lo dispone la Ley 1474 de 2012, en su Artículo 83. Supervisión e interventoría contractual. "(...). La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, (...)", por tal razón se procede a presentar el respectivo informe, según los siguientes ítems:

2.1 Técnico: se evidenció del informe presentado por el contratista y se verificó la realización efectiva de las mismas que se enuncian a continuación:

Obligaciones Específicas	Cumplio		
	Si	No	N/A
1. Prestar el servicio SAAS para la vigencia 2026, para los módulos Estándar de: ✓ Presupuesto de Ingresos. ✓ Presupuesto de gastos. ✓ Tesorería. ✓ Contabilidad. ✓ Propiedad planta y Equipos. ✓ Inventarios. ✓ Compras. ✓ Contratación. ✓ CxP. ✓ Facturación - Cartera. ✓ Contratistas (hasta 600) ✓ Punto de venta	X		
2. Ofrecer bajo la modalidad SAAS (Software como Servicio) para treinta (30) usuarios recurrentes de los sistemas ofrecidos, incluyendo también el soporte de cada uno de los sistemas ofrecidos por Novasoft, como también la garantía de todos los servicios conexos e integraciones del sistema.	X		
3. Prestar hasta 61 Horas de Soporte que corresponden a las horas que NOVASOFT, presta al cliente a través de los consultores de soporte; que se programan de acuerdo con la necesidad del servicio reportada por el cliente en la mesa de ayuda, y que se deban escalar por no encontrar solución inicial, y aquellas que por solicitud directa del cliente se programa para atender actividades específicas de acompañamiento, que de común acuerdo entre las partes se defina			X

4. Prestar hasta 150 Horas de Desarrollo que corresponden a las horas que NOVASOFT presta como servicio especial al cliente para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas y despliegue de nuevas funcionalidades del ERP a través DESARROLLADORES DE SOFTWARE del área de I&D y que se ejecutan y descuentan por la inclusión de horas dentro del contrato para que de común acuerdo se definan y autoricen realizar.		X	
5. Realizar las actualizaciones que corresponden al derecho de uso e instalación de las nuevas versiones que NOVASOFT libere durante el año de vigencia del contrato, las cuales son el producto de la investigación y desarrollo de la tecnología. Las actualizaciones se pueden generar por tres razones: 1) Cambios en la normatividad colombiana 2) Cambios en el entorno tecnológico: nuevas versiones de Windows, MS Office, nuevas versiones de procesadores. 3) Mejoras funcionales propuestas por Novasoft o sus clientes las cuales están orientadas a la optimización de recursos empresariales, dentro de los cuales consideramos como importantes el tiempo de los usuarios, la oportunidad de la información y el bajo consumo de insumos como papel y tintas.	X		
6. Prestar el servicio de soporte técnico definido mediante un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que establece los lineamientos para la atención de incidencias, peticiones y requerimientos asociados a los servicios Cloud, ya sea en modalidad Hosting o SaaS. El servicio de soporte técnico para infraestructura Cloud estará disponible de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.	X		
7. Presentar un Informe mensual de casos, incluyendo el estado de cada solicitud registrada y los tiempos de atención asociados.		X	
8. Realizar la Gestión de incidencias, peticiones y requerimientos garantizando soluciones oportunas y seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el SLA.		X	
9. Respalidar la información del Sistema ERP con base en la Política de Respaldos definida, mediante la utilización de servicios de almacenamiento Cloud para garantizar la disponibilidad de la información ante la posibilidad de pérdida de datos en el DataCenter Cloud		X	
10. Presentar un informe mensual del estado de las copias de seguridad realizadas una vez sean realizadas.		X	
11. Presentar un informe de las pruebas de restauración realizadas al sistema ERP.		X	
12. Acatar las observaciones que le sean formuladas por el supervisor del contrato durante el plazo de ejecución y vigencia del contrato y subsanar de inmediato cualquier deficiencia en la ejecución del mismo.		X	
13. Abstenerse de divulgar a terceras partes, la Información confidencial y sensible, que reciba por parte del Inder Envigado y a darle a dicha información el mismo tratamiento que le darían a la información confidencial de su propiedad. La Información Confidencial comprende toda la información divulgada por el Inder Envigado ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entregada a la parte receptora.	X		
14. Ejecutar el objeto del presente contrato con total autonomía técnica y sin subordinación con respecto al Inder Envigado, quedando entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el contratista y el Inder Envigado.	X		
OBSERVACIONES :	En los campos marcados como no aplica, significa que dentro de las actividades asignadas no se les realizó reparto de ellas. No obstante son actividades inherentes al objeto del contrato todas las establecidas.		

	Informe de Supervisión	Código: F-DE-04
		Versión: 07
		Fecha de la
		Versión: 02-03-

2.2 Administrativo:

El 23 de julio, se realizó un requerimiento formal al proveedor, puesto que el contrato inició su ejecución el 1 de junio de 2026.

y en el desarrollo de las actividades de supervisión se han realizado reuniones, solicitudes y comunicaciones dirigidas a obtener la entrega de los informes contractualmente establecidos, la atención oportuna de los casos registrados y la definición de los desarrollos requeridos por el Instituto.

En particular, el 30 de junio de 2026 se realizó una reunión con el señor Mauricio Rodríguez para el levantamiento de requerimientos de desarrollo. Asimismo, el 16 de julio de 2026 se remitió comunicación al coordinador de Soporte, señor David Álvarez; a la gerente de Negocios ERP, señora Angélica Martínez; y al ejecutivo de Cuenta, señor Javier Ortiz, reiterando la necesidad de atender las obligaciones pendientes. No obstante, a la fecha de esta comunicación persisten las siguientes situaciones:

Obligación específica N.º 4

La obligación establece: "Prestar hasta 150 horas de desarrollo, correspondientes al servicio especial para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas y despliegue de nuevas funcionalidades del ERP, que serán ejecutadas y descontadas previa definición y autorización de común acuerdo".

El 30 de junio de 2026 se efectuó el levantamiento de los requerimientos de desarrollo. Sin embargo, a la fecha no se ha recibido la estimación de horas, alcance técnico, actividades ni cronograma necesarios para que el ÍNDER Envigado pueda evaluar y autorizar su ejecución.

Obligación específica N.º 7

La obligación establece: "Presentar un informe mensual de casos, incluyendo el estado de cada solicitud registrada y los tiempos de atención asociados".

A la fecha no se ha recibido el informe correspondiente al mes de junio de 2026, pese a la comunicación remitida el 16 de julio de 2026 y al requerimiento efectuado por la supervisión del Índer en reunión por Microsoft teams del 16 de julio de 2026.

Obligación específica N.º 8

La obligación establece: "Realizar la gestión de incidencias, peticiones y requerimientos, garantizando soluciones oportunas y el seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio —SLA—".

Durante el seguimiento contractual se ha advertido la permanencia de varios casos en estado "En análisis" durante periodos que, preliminarmente, superarían los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio:

Algunos de estos requerimientos llevan aproximadamente un mes y medio sin avances verificables o sin modificación de su estado. Esta situación ha sido advertida en comunicaciones y reuniones de seguimiento sin que, hasta el momento, se haya obtenido la normalización integral de los casos.

La falta de solución de determinados requerimientos está afectando el reporte oportuno de información relacionada con ingresos y pagos ante las plataformas y entidades competentes, generando riesgos operativos, administrativos, financieros y de cumplimiento para el Instituto.

Se anexa al presente requerimiento la relación individualizada de los casos pendientes, en la que se identifica su fecha de radicación, estado, tiempo transcurrido y SLA aplicable:

Obligación específica N.º 10

La obligación establece: "Presentar un informe mensual del estado de las copias de seguridad realizadas".

A la fecha esta supervisión no ha recibido el informe correspondiente al mes de junio de 2026, pese a la comunicación remitida el 16 de julio de 2026.

Obligación específica N.º 11

La obligación establece: "Presentar un informe de las pruebas de restauración realizadas al sistema ERP".

A la fecha esta supervisión no ha recibido el informe correspondiente ni se ha informado formalmente a la supervisión si las pruebas de restauración fueron realizadas durante el periodo contractual evaluado.

2.4 Jurídico

- Cumplió con el pago de la seguridad social en (salud pensión y riesgos laborales). Dando, según lo dispuesto en la ley 1150 de 2007, a la ley 789 de 2002 art.50 y a la ley 1562 de 2012. El
- 1 contratista se encuentra a paz y salvo con el pago de la seguridad social integral, conforme a la información contenida en el documento que se relaciona y adjunta a la cuenta de cobro y se valida con el Acta de pago correspondiente.
 - 2 Hasta el momento el contratista no ha reportado novedades o cambios que impliquen que se encuentra inmerso en inhabilidades o incompatibilidades sobrevivientes que le impidan seguir legalmente con la ejecución del contrato.

SI	NO
X	
	X

3. Conclusiones**4. Documentos anexos****5. Observaciones***Catalina Fernández Rpo.*

Catalina Fernández Restrepo

CC: 43.869.466

Supervisora

CC:

Apoyo a la Supervisión