BOGOTÁ | EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO No. CTO1365-26

INFORME MENSUAL No. 1

I.- Datos Generales

Fecha Informe	19/08/2026		Número de Contrato	CTO1365-26
			Fecha Suscripción Contrato	10 de junio 2026
Valor Inicial del Contrato	285.940.220,00		Plazo Inicial de Ejecución	12 MESES
Fecha Acta de Inicio	12 de junio 2026		CDP	5759

Objeto	TIC32 Contratar el servicio de renovación de garantías extendidas, licenciamiento asociado, soporte técnico, administración y monitoreo especializados para la infraestructura tecnológica Veritas NetBackup.
Forma de pago	La forma de pago se llevará a cabo de acuerdo con lo siguiente: a.Un pago correspondiente al valor total de Renovación de garantías extendidas y licenciamiento asociado a la infraestructura y plataforma Veritas NetBackup., el cual incluye la regularización del período comprendido entre la fecha de expiración del soporte registrada por el fabricante y el acta de inicio, así como la renovación por un término adicional de doce (12) meses contados a partir de dicha acta. El pago se realizará una vez entregadas, registradas, configuradas, evidenciadas y unificadas dichas garantías con certificación oficial expedida por los fabricantes, así como el licenciamiento y/o soporte correspondiente debidamente activado y validado en el portal oficial del fabricante. b.Pagos mensuales por concepto del ítem “Soporte especializado sobre la infraestructura y plataforma Veritas NetBackup (hora). Bolsa de horas para Soporte Técnico Especializado a demanda”, por las horas ejecutadas en el mes inmediatamente anterior, cuando este sea requerido. c.Pagos mensuales por concepto del ítem “Monitoreo desde la consola de Veritas NetBackup y con las herramientas propias de la solución” ejecutado en el mes inmediatamente anterior.

II.- Datos Supervisor

Nombre y Cargo Supervisor(es) actual(es) TMSA	**JULIO CESAR GOMEZ SUAREZ** **Director de TIC**

III.- Datos Contratista

Nombre Contratista	STORAGE AVAILABILITY SOLUTIONS	Cédula o NIT	830,144,762
Representante Legal que suscribió el contrato	MARIA EMILSE PALACIOS BENITEZ	Cédula Representante Legal	52,410,404

IV. Certificado de cumplimiento para pagos suscritas por el Supervisor

Periodo del certificado	Fecha del certificado	Valor	Observaciones

VIII. Pagos Efectuados según estado de cuenta

Número de factura	Valor facturado	Fecha en que se hace efectivo el pago	Observaciones
TOTAL	**$ -**		

IX. Reducciones al Valor (si aplica)

Fecha Descuento o Reducción	Valor Descuento o Reducción	Concepto Descuento o Reducción
TOTAL	**$ 0**	

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO No. 1365-26
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
INFORME MENSUAL No. 1

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir cabalmente con el objeto contractual, las obligaciones contractuales, el alcance del objeto y con cada uno de los servicios descritos en este documento.	Durante el periodo de seguimiento se verifica el documento denominado "Formato 1 – Presentación de la Propuesta", presentado por el contratista, en el cual manifiesta su compromiso de ejecutar cabalmente el objeto contractual, las obligaciones, el alcance y los servicios establecidos en los documentos contractuales, así como de cumplir las condiciones y especificaciones técnicas requeridas.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 01
2. Permitir la práctica de auditorías por parte de TRANSMILENIO S.A., o a quien el ente Gestor designe y de los diferentes órganos de control, de acuerdo con la Ley.	Durante el periodo de seguimiento, se verifica el documento denominado "Formato 4 – Compromiso de Origen de Fondos, Legalidad y Anticorrupción", mediante el cual el contratista manifiesta su compromiso con los principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas, así como su disposición para suministrar y revelar información ante TRANSMILENIO S.A. y los organismos de control cuando sea requerida.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 02
3. Garantizar el cubrimiento del 100% de los gastos que ocasione la ejecución del contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verifica el documento denominado "Formato 1 – Carta de Presentación de la Propuesta", en el cual el contratista manifiesta que mantendrá durante la ejecución del contrato los precios unitarios de los servicios y/o elementos adjudicados, sin fórmula de reajuste, y que cuenta con los recursos necesarios para la correcta ejecución del contrato sin generar costos adicionales para TRANSMILENIO S.A. Adicionalmente, se recomienda solicitar al contratista certificación o documento que acredite el cubrimiento de los gastos asociados a la ejecución durante el periodo objeto de seguimiento.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 03
4. Responder a las solicitudes de documentación e información que le solicite TRANSMILENIO S.A.	Durante el periodo de seguimiento, se verifica el "Formato 1 – Carta de Presentación de la Propuesta", mediante el cual el contratista manifiesta conocer y aceptar los documentos, requisitos y condiciones establecidos para la ejecución contractual. Así mismo, se verificó el "Formato 4 – Compromiso de Origen de Fondos, Legalidad y Anticorrupción", en el cual manifiesta su disposición para suministrar la información que resulte necesaria a TRANSMILENIO S.A. y revelar información ante los organismos de control cuando sea requerida. Para el periodo objeto de seguimiento no se presentaron solicitudes de documentación o información que requirieran respuesta por parte del contratista.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 04
5. Responder sin perjuicio de la respectiva garantía por la calidad de los servicios contratados.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 presentado por el contratista, como soporte de que la organización cuenta con un sistema de gestión orientado a la calidad de los servicios. Adicionalmente, se verificaron el "Formato 3 – Pacto de Proponentes", en el cual el contratista manifiesta que su propuesta permite ejecutar el contrato bajo las condiciones de calidad y oportunidad exigidas, y el "Formato 1 – Carta de Presentación de la Propuesta", mediante el cual se compromete a ejecutar el objeto contractual conforme a las características técnicas establecidas.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 05
6. El contratista deberá contar con punto único de contacto, que ayude con la gestión de los casos de soporte generados a través de línea telefónica, correo electrónico y/o casos de soporte.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el documento "CTO1365-26 - Presentación reunión de inicio Transmilenio PY1846 Ver.1", en el cual se identifica el Call Dispatcher de Altiana como punto de contacto para la atención de requerimientos y se establecen los canales de comunicación mediante línea telefónica y correo electrónico, incluyendo el mecanismo de atención para horario hábil y no hábil. Así mismo, se verificó el documento "CTO1365-26 - Formato Plan de Trabajo PY1846 Ver.1", específicamente la pestaña "Matriz de Comunicaciones", donde se establecen los responsables y mecanismos de comunicación del proyecto. Finalmente, se verificó el documento "CTO1365-26 - Correo envío Acta de Inicio y Plan de Trabajo Ver.1", mediante el cual dicha información fue remitida al supervisor del contrato.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 06

7. Abstenerse de dar declaraciones o entregar información en redes sociales, medios de comunicación y/o a cualquier agente externo a TRANSMILENIO S.A; sin previa consulta y autorización de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la "Política Específica de Seguridad de la Información para Proveedores Críticos – POL-E-SG-63, Versión 2" enviada por el contratista, mediante la cual se establecen lineamientos para la gestión de los riesgos asociados al uso de la información por parte de proveedores críticos y se contemplan términos relacionados con la confidencialidad de la información, tratamiento de datos y cumplimiento normativo. Así mismo, se verificaron los documentos contractuales y de ejecución disponibles, sin identificarse evidencia de divulgación no autorizada de información relacionada con TRANSMILENIO S.A. a medios de comunicación, redes sociales o agentes externos durante el periodo evaluado.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 07
8. Asistir a las reuniones de avance del Contrato citadas por TRANSMILENIO S.A. que con motivo de la ejecución del contrato solicite la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., o el supervisor del contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el documento "CTO1365-26 - Presentación reunión de inicio Transmilenio PY1846 Ver.1", utilizado como soporte de la reunión de inicio del contrato, en la cual se presentaron aspectos relacionados con el equipo de trabajo, canales de atención y mecanismos de contacto para la ejecución del servicio. Así mismo, se verificó el documento "CTO1365-26 - Correo envío Acta de Inicio y Plan de Trabajo Ver.1", mediante el cual se remitieron al supervisor los documentos relacionados con el inicio y planeación del contrato.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 08
9. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de TRANSMILENIO S.A a través del supervisor del contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó las comunicaciones y documentos generados en el marco de la ejecución contractual, con el propósito de identificar las instrucciones impartidas por el supervisor y verificar su atención por parte del contratista. Así mismo, se tuvo como referencia el "CTO1365-26 - Formato Plan de Trabajo PY1846 Ver.1", específicamente la Matriz de Comunicaciones, en la cual se establecen los responsables y mecanismos de comunicación para la gestión del proyecto.	No aplica para el periodo	OBLIGACION # 09
10. El contratista deberá velar por el cuidado de la marca y de TRANSMILENIO S.A, del Sistema TransMilenio y del SITP; en cada una de las acciones y sugerencias que imparta con motivo de la ejecución del contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la "Política Específica de Seguridad de la Información para Proveedores Críticos – POL-E-SG-63, Versión 2" enviada por el contratista, en la cual se establecen lineamientos para la adecuada gestión y protección de la información en las relaciones con proveedores críticos, incluyendo aspectos de confidencialidad, tratamiento de datos y cumplimiento normativo. Así mismo, se verificó el "Formato 3 – Pacto de Proponentes", mediante el cual el contratista manifiesta su compromiso de actuar bajo los principios de buena fe, transparencia y cumplimiento de las exigencias de TRANSMILENIO S.A. Durante el periodo evaluado no se evidenciaron actuaciones que afectaran la imagen o marca de TRANSMILENIO S.A., del Sistema TransMilenio o del SITP.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 10
11. El contratista deberá gestionar y/o tramitar los permisos y demás acciones necesarias a que haya para el cumplimiento del contrato, así como, garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales para el desarrollo de cada una de las actividades. En cada caso el costo de los trámites y permisos que se requieran serán de exclusiva responsabilidad del contratista.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el "Formato 1 – Carta de Presentación de la Propuesta", mediante el cual el contratista manifiesta conocer y aceptar las leyes generales y especiales aplicables al proceso contractual, así como las condiciones y exigencias para la ejecución del contrato. Adicionalmente, se verificó el "Formato 6 – Información Tributaria", en el cual se relacionan las responsabilidades tributarias del contratista. Durante el periodo evaluado no se evidenciaron requerimientos o trámites de permisos específicos asociados a la ejecución contractual que debieran ser gestionados por el contratista.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 11
12. Todos los archivos generados y usados por el contratista son de propiedad exclusiva de TRANSMILENIO S.A. y no podrán ser usados para distribución propia y/o comercial del contratista.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la POL-E-SG-63 – Política Específica de Seguridad de la Información para Proveedores Críticos, mediante la cual el contratista establece lineamientos para garantizar la seguridad de la información en las relaciones con sus proveedores críticos, incluyendo aspectos relacionados con la confidencialidad de la información, tratamiento de datos y cumplimiento de los requisitos de seguridad. Así mismo, en el marco de la ejecución contractual, el contratista reconoce que los documentos e información generados y entregados con ocasión del contrato son de propiedad de TRANSMILENIO S.A., y se compromete a mantener su confidencialidad y a no utilizarlos para distribución propia o comercial. Durante el periodo evaluado no se evidenció distribución o uso de dicha información para fines diferentes a la ejecución del contrato.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 12

13. Dar cabal cumplimiento a las obligaciones referentes al pago de la Seguridad Social Integral y Parafiscales contenidas en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, en caso de incumplimiento se hará acreedor a las consecuencias previstas en la normatividad vigente sobre la materia.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el Formato 2 – Certificación de Pagos de Seguridad Social y Aportes Parafiscales, suscrito por el Revisor Fiscal del contratista, mediante el cual se certifica el cumplimiento en el pago de los aportes correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, incluyendo pensión, salud, riesgos profesionales, ICBF, SENA y Caja de Compensación. La certificación revisada corresponde a los pagos exigibles a la fecha de presentación de la propuesta.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 13
14. Realizar junto con TRANSMILENIO S.A. la liquidación del contrato una vez terminada su ejecución guardar absoluta reserva sobre toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento de las actividades propias de la ejecución del objeto contratado, que haya sido identificada como tal al momento de su revelación.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la POL-E-SG-63 – Política Específica de Seguridad de la Información para Proveedores Críticos, mediante la cual el contratista establece lineamientos para garantizar la seguridad de la información en las relaciones con proveedores críticos, incluyendo aspectos relacionados con la confidencialidad de la información, tratamiento de datos y cumplimiento de requisitos de seguridad. En relación con la liquidación del contrato, esta actividad se encuentra condicionada a la terminación de la ejecución contractual, por lo que no resulta exigible durante el periodo objeto de seguimiento.	No aplica para el periodo	OBLIGACION # 14
15. Realizar reuniones de seguimiento de estado y avance de Contrato de acuerdo con la periodicidad que determine Transmilenio, en la cual se revisará el informe de avance del período y se tomarán decisiones sobre los asuntos del Contrato que requieran atención.	Durante el periodo de seguimiento, se realizó el seguimiento a la ejecución contractual. La reunión de seguimiento se encuentra en proceso de coordinación entre las partes, de acuerdo con la disponibilidad para su programación.	No aplica para el periodo	
16. Mantener indemne a TRANSMILENIO S.A. de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA, en ejecución del Contrato. TRANSMILENIO S.A. le comunicará de manera oportuna al Contratista luego de recibido el reclamo, para que este pueda adoptar las medidas necesarias para defenderse ante el tercero de manera judicial o extrajudicial y cumplir con esta obligación de conformidad con los términos de la ley.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el Formato 1 – Carta de Presentación de la Propuesta y el Formato 3 – Pacto de Proponentes, mediante los cuales el contratista acepta las condiciones establecidas para la ejecución contractual y manifiesta su compromiso de actuar conforme a los principios de buena fe y transparencia. Durante el periodo evaluado no se evidenciaron reclamaciones de terceros que requirieran la activación de las acciones previstas en esta obligación.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 16
17. El contratista deberá dar estricto cumplimiento, frente a la aplicación del Decreto Distrital 332 del 29 de diciembre del 2020 modificado por Decreto Distrital 634 de 2023. mediante el cual se incorpora medidas afirmativas que promuevan la participación de las mujeres en la ejecución de los negocios celebrado por el Distrito Capital. Para lo cual deberá incluir la respectiva certificación semestral por parte del revisor fiscal, indicando de forma detallada y expresa su cumplimiento porcentual. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad podrá requerir los soportes o información adicional que estime convenientes para verificar el cumplimiento de esta obligación contractual.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la Certificación de Cumplimiento del Decreto Distrital 634 de 2023, expedida y suscrita por el Revisor Fiscal de Storage Availability Solutions S.A.S., en la cual se relaciona el personal vinculado a la ejecución del contrato CTO1365-26 y se certifica una participación del 50 % de personal femenino, correspondiente a 3 mujeres de un total de 6 personas vinculadas al contrato.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 17
18. Priorizar la vinculación de personas naturales con discapacidad en la conformación del equipo de trabajo, conforme al Decreto 287 de 2026, garantizando procesos de selección verificables y la justificación objetiva de los casos en que no sea posible su contratación, para lo cual deberá acreditar los mecanismos de convocatoria o selección de personal en el que se incluya prioritariamente esta población de especial protección.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el marco normativo aplicable a la obligación de vinculación de personas con discapacidad. De acuerdo con el artículo 15, numeral 17 y parágrafo 3 de la Ley 2466 de 2025, la aplicación de los porcentajes establecidos es optativa durante el primer año de vigencia de la ley, por lo cual esta obligación no resulta exigible para el periodo evaluado.	No aplica para el periodo	
19. Presentar todos los informes de seguimiento y ejecución de actividades requeridos por la supervisión (estos estarán sujetos a las respectivas aclaraciones y/o ajustes requeridos por la supervisión, para su correspondiente aprobación), los cuales estarán incluidos en la oferta presentada y cuyo tiempo de elaboración no podrá ser descontado de la bolsa de horas destinada para los imprevistos presentados durante la ejecución del contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el “CTO1365-26 - Formato Plan de Trabajo PY1846 Ver.1” y el “CTO1365-26 - Correo envío Acta de Inicio y Plan de Trabajo Ver.1”, mediante los cuales se evidenció la presentación al supervisor de la documentación asociada a la planeación y seguimiento inicial del contrato. Así mismo, se verificó la “CTO1365-26 - Presentación reunión de inicio Transmilenio PY1846 Ver.1”, como soporte de las actividades desarrolladas durante la etapa inicial.	Cumplido para el peridodo	OBLIGACION # 19
20. Las demás que se requieran y que se relacionen con el objeto contractual.	Durante el periodo de seguimiento, se realizó seguimiento a la ejecución del contrato y a las actividades relacionadas con su objeto. Para el periodo evaluado no se evidenciaron requerimientos, instrucciones o actividades adicionales impartidas por la supervisión que activaran esta obligación, diferentes a las contempladas en las demás obligaciones contractuales.	No aplica para el periodo	

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA			
1. Designar un líder de Contrato e informar a TRANSMILENIO S.A., los datos de contacto y el procedimiento de arranque del Contrato. El líder del Contrato y su equipo deberán tener la disponibilidad 7x24 para resolver inquietudes y atender novedades durante la ejecución y garantía del contrato en forma presencial o remota.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la documentación asociada al inicio y puesta en marcha del contrato, en la cual se identifican los responsables de las partes y el equipo de trabajo dispuesto para la ejecución. Así mismo, se verificó la Presentación de la reunión de inicio y el Plan de Trabajo, específicamente la pestaña Matriz de Comunicaciones, donde se establecen los canales de atención y el esquema de escalamiento para la gestión de requerimientos y novedades bajo la modalidad 7x24. La documentación fue remitida al supervisor mediante el correo de envío del Acta de Inicio y Plan de Trabajo.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #01
2. El proveedor deberá realizar la transferencia tecnológica y capacitaciones requeridas al personal directo de la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S.A designado para tal fin., acorde a lo solicitado por la entidad, durante la duración del contrato, sin incurrir en ningún costo adicional al presentado en la oferta económica.	No se ha requerido esta obligacion para este periodo.	No aplica	
3. Realizar un diagnóstico inicial del estado y configuración actual de la infraestructuras y plataforma objeto del contrato. Con base en este diagnóstico se debe generar un informe inicial y un plan de trabajo correspondiente, los cuales deben contener las actividades y acciones necesarias para cada uno de los servicios contratados, así como las actividades y acciones requeridas para la puesta en óptimas condiciones de la configuración y funcionamiento de la infraestructura y plataforma objeto del presente contrato.	Durante el periodo de seguimiento, la supervisión verificó que el contratista se encontraba adelantando el diagnóstico inicial del estado y configuración de la infraestructura y plataforma objeto del contrato. Como parte de este proceso, se evidencian avances en la elaboración de los diagnósticos correspondientes a los diferentes niveles Level 1, Level 2, Level 3 y Light, orientados a identificar las condiciones actuales de la plataforma y establecer las actividades requeridas para su adecuada operación. Al cierre del periodo evaluado, el diagnóstico se encontraba en proceso de elaboración, por lo que estaba pendiente su consolidación y la definición de las acciones resultantes del mismo.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #03
4. Entregar un informe final, con las actividades y acciones realizadas durante todo el contrato, así como las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones pertinentes. Realizar las configuraciones que se requieran sobre los equipos, licencias y/o demás componentes de infraestructura que se relacionen para su correcto funcionamiento.	No se ha requerido esta obligacion para este periodo.	No aplica	
5. Realizar un diagnóstico inicial del estado de la configuración, funcionamiento y operación de la plataforma, así como el plan de acciones y/o actividades correspondientes para garantizar la operación y ejecución optima de la plataforma y la generación y restauración correcta de las copias de respaldo.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó que el contratista se encontraba adelantando y desarrollando el diagnóstico inicial de la plataforma, orientado a identificar el estado de la infraestructura, su configuración, funcionamiento y operación. Como parte de este proceso, se evidencian avances correspondientes a los diferentes niveles de diagnóstico Level 1, Level 2, Level 3 y Light. Al cierre del periodo evaluado, el diagnóstico aún se encontraba en proceso de elaboración, por lo que se encontraba pendiente la consolidación del diagnóstico final y del plan de acciones y/o actividades asociado, así como las evidencias correspondientes a la validación de la generación y restauración de las copias de respaldo.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #05
6. El contratista deberá entregar un plan de trabajo que contemple todas las acciones y actividades correspondientes a los servicios contratados; dicho plan deberá ser presentado al supervisor del contrato y aprobado por el mismo. El plan de trabajo deberá ser entregado a más tardar dentro del plazo de un (1) mes, contado a partir de la firma del acta de inicio. El plan de trabajo deberá contener las etapas, los resultados esperados y las estrategias para asegurar el logro de los productos en los tiempos establecidos, así como describir los procesos y procedimientos, las técnicas y herramientas que se utilizarán en la ejecución del contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la elaboración y presentación del Plan de Trabajo por parte del contratista, mediante las versiones Ver.1 y Ver.2 del documento. Así mismo, se verificó la Matriz de Actividades 5x9 y 7x24, en la cual se establecen las actividades asociadas a la prestación de los servicios y los esquemas de atención definidos para su ejecución. Adicionalmente, se verificó el correo mediante el cual fueron remitidos al supervisor el Plan de Trabajo y la Matriz de Actividades, como soporte de su presentación para revisión.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #06

7. Proponer, planear y desarrollar planes de optimización y mejoramiento en la configuración y funcionamiento de la plataforma objeto de presente contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó los documentos correspondientes al diagnóstico técnico de la plataforma, entre ellos los reportes Level 1, Level 2, Level 3 y Light, así como el documento Environment Info. En estos soportes se identifican las condiciones de la plataforma y se presentan recomendaciones y acciones orientadas a la optimización y mejoramiento de su configuración y funcionamiento. Estas recomendaciones constituyen avances en la definición de las acciones de optimización requeridas, cuya implementación se encuentra sujeta al desarrollo de las actividades posteriores derivadas del diagnóstico.	Seguimiento	ACTIVIDAD #07
8. Realizar las actualizaciones y/o parcheos necesarios(as) para asegurar el funcionamiento optimo de la herramienta en el momento de ejecución del contrato, con el fin de habilitar las últimas funcionalidades y módulos disponibles.	No se ha requerido esta obligacion para este periodo.	No aplica	
9. La administración y el soporte técnico de la solución de respaldos por parte del proveedor deberán ser realizados por personal que cuente con certificaciones vigentes del fabricante Veritas, asociadas a la plataforma Veritas NetBackup, que acrediten competencias técnicas a nivel de administración, operación y gestión de requerimientos. Para tal efecto, el personal deberá contar con mínimo una (1) certificación vigente del fabricante, de nivel profesional o especialista, que acredite conocimientos técnicos en la solución. Se valorará contar con certificaciones adicionales que evidencien mayor nivel de especialización o experiencia en la plataforma. Se aceptarán certificaciones definidas en el esquema vigente del fabricante, tales como Veritas Certified Professional (VCP), Veritas Certified Specialist (VCS) o sus equivalentes, siempre que acrediten competencias técnicas comparables.	Durante el periodo de seguimiento, la supervisión verificó la documentación correspondiente al equipo de trabajo dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato, conformado por cuatro (4) funcionarios. De estos, se identificó un (1) Gerente de Proyecto, asociado a las actividades de gestión y coordinación del proyecto, y tres (3) funcionarios destinados a las actividades técnicas relacionadas con la administración, operación y soporte de la plataforma Veritas NetBackup. Para los tres funcionarios técnicos se verificaron las certificaciones vigentes del fabricante Veritas asociadas a la solución, así como sus respectivas hojas de vida, mediante las cuales se soporta su formación y experiencia relacionada con la plataforma.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #09
10. El proveedor deberá responder a cada solicitud dentro del plazo establecido para cada nivel determinado en los ANS.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la “Presentación reunión de inicio Transmilenio PY1846 Ver.1”, en la cual el contratista presentó el esquema inicial de atención y los niveles de servicio (ANS) establecidos para la gestión de solicitudes y requerimientos. Esta presentación fue remitida al supervisor mediante el correo de envío de la presentación de inicio. Al cierre del periodo evaluado, los ANS se encontraban en proceso de definición y acuerdo entre las partes, y no se registraron solicitudes de soporte que permitieran verificar los tiempos de respuesta asociados a dichos niveles de servicio.	Seguimiento	ACTIVIDAD #10
11. El proveedor debe demostrar que tiene experiencia en la instalación, configuración, implementación, administración, soporte y monitoreo de la plataforma Veritas NetBackup por lo menos de 7 años en empresas públicas y/o privadas de Colombia y América. Esta experiencia debe estar soportada y certificada por documentación emitida por cada cliente relacionado.	Durante el periodo de seguimiento, la supervisión verificó la documentación presentada por el contratista para acreditar su experiencia en la prestación de servicios asociados a soluciones de respaldo y a la plataforma Veritas. Como soporte, se verificó el Formato 9 – Experiencia Certificada del Proponente verificada a través del RUP, en el cual se relacionan experiencias con Redeban Multicolor S.A., MSL Distribuciones y Cía. S.A.S. y la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, incluyendo actividades relacionadas con licenciamiento, hardware, servicios profesionales, soporte de productos Veritas, así como instalación, implementación y puesta en marcha de soluciones de backup. Adicionalmente, en la carpeta de evidencias se relaciona documentación correspondiente a otros proyectos ejecutados por el contratista, asociados a soluciones de respaldo, plataforma Veritas NetBackup, instalación, implementación, soporte y servicios relacionados, como soporte complementario de la experiencia acreditada.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #11
12. Configurar y aplicar los servicios de garantía definidos para la plataforma objeto del presente contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la gestión realizada por el contratista para la activación y aplicación del licenciamiento y los servicios de soporte asociados a la plataforma, mediante el correo “ENTREGA LICENCIAMIENTO CTO 1365-26 (PY1846)”, en el cual se remite a TRANSMILENIO S.A. el soporte de activación del licenciamiento y el Acta de Entrega de Producto para su revisión, aprobación y firma. En el mismo correo se establece que, transcurridos tres (3) días desde el envío del acta sin recibir respuesta por parte del cliente, esta se entendería aceptada y se continuarían los procesos administrativos correspondientes. Adicionalmente, se verificaron los documentos asociados a la orden de compra SO-143701, en los cuales se evidencia la gestión y cumplimiento de la orden correspondiente.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #12

13. Realizar las pruebas y configuraciones respectivas y requeridas para la plataforma de copias de respaldo.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la "Plantilla Bitácora de Respaldo NetBackup", utilizada para el registro y seguimiento de las actividades realizadas sobre la plataforma de copias de respaldo. Este soporte permite documentar las configuraciones, validaciones y pruebas realizadas sobre la plataforma, de acuerdo con las actividades requeridas durante la ejecución del contrato.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #13
14. Transferencia de conocimiento y capacitación sobre conceptos y procedimientos de administración, configuración y funcionamiento de la plataforma durante la duración del contrato. Podrá ser virtual o presencial.	No se ha requerido esta obligacion para este periodo.	No aplica	
15. El contratista tramitará directamente con el fabricante la regularización y activación del soporte correspondiente al período comprendido entre la fecha de expiración registrada por el fabricante, así como la renovación por doce (12) meses contados a partir del acta de inicio. La misma comprenderá el acompañamiento técnico directamente con el fabricante de ser necesario.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la gestión realizada por el contratista ante el fabricante para la regularización y activación del soporte de la plataforma, así como el proceso de renovación correspondiente. Como soporte de esta actividad, se verificaron los documentos del fabricante asociados a la orden SO-143701, en los cuales se evidencia la gestión de la adquisición y cumplimiento de la orden, así como la información relacionada con la vigencia y fechas de expiración del soporte, permitiendo realizar la trazabilidad del periodo objeto de regularización y renovación. Adicionalmente, se verificó el correo mediante el cual el contratista remitió a TRANSMILENIO S.A. los soportes relacionados con la activación del licenciamiento y soporte.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #15
16. Entregar a TRANSMILENIO S.A. el protocolo para la solicitud de las garantías del Software objeto del contrato con casa matriz del fabricante de la plataforma.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la certificación emitida por Cohesity, Inc., en la cual se establecen los mecanismos y procedimientos oficiales para la solicitud de garantías y soporte del software, incluyendo los canales habilitados por el fabricante para el registro de casos y la información técnica requerida para su atención.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #16
17.Estructurar, generar y actualizar la documentación detallada de la arquitectura y configuración completa de la infraestructura de la plataforma de copias de respaldo de la entidad.	Durante el periodo de seguimiento, se supervisión verificó el levantamiento y actualización de información de la infraestructura de la plataforma NetBackup, mediante el archivo "Actualizador_Inventario_NBU.xlsm" y la documentación contenida en "Estado_TM", como insumos para la actualización de la documentación de arquitectura y configuración de la plataforma.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #17
18. Estructurar y generar un documento con el plan de recuperación de desastres enfocado al sistema e información de copias de respaldo de la entidad.	No se encontraba prevista para el periodo evaluado, por lo cual su desarrollo se realizará de acuerdo con la programación establecida para el proyecto.	No aplica	
19. Estructurar, generar y actualizar la documentación detallada de la arquitectura y configuración completa de la infraestructura de la plataforma de copias de respaldo de la entidad.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó los documentos de diagnóstico Level 1 y Level 2, en los cuales se presenta la arquitectura de alto nivel de la plataforma de copias de respaldo, identificando su composición y principales componentes. Esta documentación constituye un avance en la estructuración de la arquitectura y configuración de la infraestructura, cuya documentación detallada se encuentra en desarrollo.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #19
20. Realizar los ajustes (de ser necesario) en la herramienta de copias de respaldo de forma tal que se pueda conseguir la optimización de recursos.	No aplica para el período objeto del presente informe.	No aplica	
21. Realizar el correspondiente proceso de renovación de garantías y/o licenciamiento adquirido, ante la casa matriz de los diferentes fabricantes de los elementos objetos del presente proceso.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la documentación asociada al proceso de renovación y adquisición del licenciamiento ante el fabricante, correspondiente a la plataforma objeto del contrato. Como soporte, se verificó la orden SO-143701, la confirmación de compra y la confirmación de cumplimiento de la orden por parte del fabricante, así como el acta de entrega del producto, evidenciando la gestión realizada para la renovación y suministro del licenciamiento requerido.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #21
22. Presentar certificación de la renovación de garantías y/o licenciamiento adquirido ante la casa matriz de los diferentes fabricantes de los elementos objetos del presente proceso.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó los soportes de renovación y licenciamiento emitidos por el fabricante, así como el correo mediante el cual el contratista remitió a TRANSMILENIO S.A. la documentación correspondiente. Los soportes permiten evidenciar la renovación y/o adquisición del licenciamiento asociado a la plataforma objeto del contrato y su respectiva presentación al cliente.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #22

23. Realizar un diagnóstico inicial de los elementos e infraestructura objetos del presente proceso y de ser necesario entregar un plan de actualización de las condiciones óptimas de funcionamiento de dichos elementos.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó que el contratista adelanta el diagnóstico inicial de los elementos e infraestructura de la plataforma, con el fin de evaluar su estado y determinar, de ser necesario, las acciones requeridas para la actualización y optimización de sus condiciones de funcionamiento. Como soporte, se verificaron los documentos de diagnóstico Level 1, Level 2, Level 3 y Light, así como el documento Environment Info, en los cuales se presenta información relacionada con los elementos e infraestructura de la plataforma.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #23
24. El contratista debe garantizar que las actividades propias de la ejecución del mantenimiento y garantías no afecten la continuidad de la operación y funcionamiento de los equipos y/o plataformas y/o infraestructura que requieran intervención.	En caso de requerirse indisponibilidad de la plataforma para la ejecución de actividades de mantenimiento, se coordinarán previamente las ventanas de mantenimiento con TRANSMILENIO S.A. y se dejará la respectiva evidencia de la comunicación y aprobación. No se ha requerido esta obligación para este periodo.	No aplica	
25. Para los casos en que se requiera la aplicación de la garantía, el contratista deberá realizar el procedimiento de escalonamiento y seguimiento ante el fabricante	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la certificación emitida por Cohesity, Inc., que establece el procedimiento de escalamiento y seguimiento de los casos ante el fabricante cuando estos requieran intervención especializada o la aplicación de una garantía. El documento contempla el escalamiento de acuerdo con la prioridad y severidad asignada, así como el seguimiento, actualización y cierre de los casos a través del portal de soporte del fabricante.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #25
26. Presentar certificación del fabricante en la que se indique la fecha máxima de renovación de garantías sobre cada componente, lo cual determinará la vigencia final de las garantías, así como la fecha final de vida útil de la infraestructura (software y hardware) relacionada con objeto del presente contrato.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la certificación emitida por Cohesity, Inc., en la cual se establece la fecha máxima de referencia para la renovación de garantías y soporte de las versiones de software objeto del contrato, así como la fecha final de su ciclo de vida. Para NetBackup Enterprise Server 10.0.0.1 y NetBackup Cloud 10.0.0.1, el fabricante certifica como fecha de End of Support Life (EOSL) el 28 de marzo de 2028, constituyéndose esta como referencia para la vigencia final de las renovaciones de soporte y garantías asociadas a dichas versiones.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #26
27. Entregar a TRANSMILENIO S.A. el protocolo para la solicitud de las garantías y/o licenciamiento del Software objeto del contrato con casa matriz del fabricante de la plataforma.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la certificación emitida por Cohesity, Inc., en la cual se establecen los mecanismos para la gestión de solicitudes relacionadas con el licenciamiento, derechos de uso y entitlements del software, mediante los recursos oficiales del fabricante y la plataforma MyCohesity.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #27
28.Presentar certificación de la renovación de garantías adquiridas ante la casa matriz de los diferentes fabricantes de los elementos objetos del presente proceso.	Durante el periodo de seguimiento, la supervisión verificó la documentación asociada a la orden SO-143701, mediante la cual se gestionó con Cohesity la adquisición y renovación de los servicios de soporte para la plataforma NetBackup de TransMilenio. En el documento emitido por el fabricante se identifican los entitlements asociados a la orden, los servicios Premium 24x7 Support for NetBackup y su periodo de vigencia, evidenciando la renovación de los servicios adquiridos ante la casa matriz.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #28
29. Cumplir con todos los requerimientos técnicos, actividades y lineamientos establecidos en el numeral 4 “CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS” y el numeral 5 “ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS”, del presente documento.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó los compromisos y actividades iniciales adelantadas por el contratista frente a las condiciones técnicas y operativas establecidas en los numerales 4 y 5 del Anexo Técnico. En este marco, se verificó la documentación presentada en la reunión de inicio, donde se socializó el esquema de operación del servicio, los canales de atención, niveles de severidad y ANS, así como los lineamientos para la prestación del soporte. Adicionalmente, se verificó el compromiso formal de cumplimiento de las condiciones y especificaciones del proceso mediante el FT1 – Carta de Presentación de la Propuesta y la presentación del Plan de Trabajo para el desarrollo de las actividades contratadas.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #29
30. El proponente deberá presentar previo a la firma del acta de inicio, carta de los fabricantes de las soluciones objeto del presente contrato donde certifique que es distribuidor autorizado para Colombia, en la modalidad de Partner y/o canal en los alguno de los niveles definidos por Fabricante. La certificación no debe superar los 30 días contados a partir de la fecha del cierre del presente proceso	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la certificación emitida por Cohesity, mediante la cual se acredita a Altiana como distribuidor autorizado/Partner para Colombia, en cumplimiento de la condición establecida en el proceso contractual. La certificación fue presentada como parte de la documentación requerida para la ejecución del contrato.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #30

31. La solución de mesa de ayuda deberá registrar las fallas de los componentes reportados por TRANSMILENIO S.A., incluyendo mínimo los datos de fecha y hora, descripción del problema y número de caso, fecha y hora de la solución y detalle de la misma. El número de caso asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento a los incidentes reportados.	Durante el periodo de seguimiento,se verificó la funcionalidad de la mesa de ayuda de Altiana (http://soporte.altiana.com.co) como mecanismo para el registro, gestión y seguimiento de los incidentes y requerimientos asociados al servicio. Mediante la documentación presentada se verificó el registro de la información requerida para la trazabilidad de los casos, incluyendo fecha y hora, descripción del problema, número de caso, información de atención, fecha y hora de solución y detalle de las actividades realizadas, permitiendo realizar el seguimiento de los incidentes mediante el número de caso asignado.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #31
32. Los servicios de actualización, configuración y soporte de los elementos objetos del presente proceso deben ser realizados por el personal calificado y certificado por parte del proponente y/o fabricante.	Durante el periodo de seguimiento, la supervisión verificó la documentación correspondiente al equipo de trabajo dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato, conformado por cuatro (4) funcionarios. De estos, se identificó un (1) Gerente de Proyecto, asociado a las actividades de gestión y coordinación del proyecto, y tres (3) funcionarios destinados a las actividades técnicas relacionadas con la administración, operación y soporte de la plataforma Veritas NetBackup. Para los tres funcionarios técnicos se verificaron las certificaciones vigentes del fabricante Veritas asociadas a la solución, así como sus respectivas hojas de vida, mediante las cuales se soporta su formación y experiencia relacionada con la plataforma.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #32
33. El contratista deberá entregar un plan de trabajo de todas las acciones y actividades correspondientes a los servicios contratados, dicho plan deberá ser entregado al supervisor del contrato y aprobado por el mismo. El plan de trabajo deberá ser entregado a más tardar dentro del plazo de un (1) mes, contado a partir de la firma del acta de inicio. El plan de trabajo entregado por el contratista deberá contener las etapas, resultados esperados, estrategias para asegurar el logro de los productos en los tiempos establecidos y describir los procesos/procedimientos, las técnicas y herramientas que utilizará en la ejecución del contrato	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la elaboración y remisión al supervisor del Plan de Trabajo por parte del contratista, junto con el Acta de Inicio. El plan incluye los prerrequisitos iniciales, la matriz de comunicaciones, la matriz de entregables y las actividades previstas para la ejecución del contrato, evidenciándose versiones actualizadas del mismo en la carpeta “Planes de Trabajo”.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #33
34. Presentar certificación vigente en ISO/IEC 27001:2013, con servicios de diseño,comercialización, implementación y soporte de tecnologías de la información y las comunicaciones, mesa de servicio y/o conectividad y/o datacenter y/o servicios cloud y/o servicios integrados de gestión y mantenimiento para soluciones de conectividad y/o prestación de servicios de consultoría en seguridad de la información y aseguramiento, atención de cambios y gestión de incidentes en infraestructura tecnológica y/o actividades de gestión de monitoreo y atención de eventos e incidentes en seguridad informática en cloud, on-premise o hibrida y/o diseño, suministro, implementación, soporte, y mantenimiento de soluciones y servicios de seguridad de la información, conectividad y optimización para redes de nueva generación y/o servicios y soluciones de ciberseguridad, gobierno y outsourcing de tecnologías de información y/o monitoreo de eventos e incidentes de seguridad SOC,cubiertos por el alcance de la certificación.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la certificación vigente en ISO/IEC 27001:2013 presentada por el contratista, conforme a los requisitos y alcance establecidos en la obligación contractual.	Cumplido para el peridodo	ACTIVIDAD #34
4.2.4 CONDICIONES OPERATIVAS TRANSVERSALES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS			
4.2.4.1 ENTREGABLES Y CRONOGRAMAS El contratista deberá presentar, como parte integrante del Plan de Trabajo inicial, una tabla consolidada de entregables, la cual será definida y estructurada por el contratista y deberá ser sometida a revisión y aprobación por parte de la supervisión del contrato. Dicha tabla deberá contener, como mínimo, la identificación del entregable, su descripción, el servicio al que se encuentra asociado, la periodicidad o fecha de entrega, el responsable y el mecanismo de validación y aprobación por parte de la supervisión. La tabla de entregables constituirá el principal instrumento de seguimiento técnico y administrativo del contrato y deberá mantenerse actualizada durante toda su vigencia, de conformidad con los ajustes que sean debidamente aprobados por la Entidad.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó el Plan de Trabajo presentado por el contratista, el cual incluye una tabla consolidada de entregables con la identificación de las actividades y productos previstos para la ejecución del contrato, así como la información asociada para su seguimiento. Adicionalmente, el plan incorpora las pestañas de resumen y prerrequisitos, WBS, matriz de riesgos y matriz de comunicaciones, que complementan la planeación y seguimiento técnico y administrativo del proyecto.	Cumplido para el peridodo	TRANSVERSAL #01

4.2.4.3 BOLSA DE HORAS PARA SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO El uso de la bolsa de horas para el soporte técnico especializado estará sujeto a autorización previa, expresa y escrita por parte de la supervisión del contrato. Para tal efecto, el contratista deberá presentar una solicitud que incluya, como mínimo, la descripción de la actividad a ejecutar, la justificación técnica, el alcance, las horas estimadas y los resultados esperados. Únicamente serán reconocidas y validadas las horas efectivamente ejecutadas, debidamente soportadas y aprobadas por la supervisión, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.	. Para el periodo evaluado no se evidenciaron solicitudes de utilización de la bolsa de horas que requirieran autorización previa, expresa y escrita por parte de la supervisión.	No aplica	
4.2.4.4 DIFERENCIACIÓN ENTRE ADMINISTRACIÓN 5X9 Y SOPORTE 7X24 Con el fin de evitar interpretaciones ambiguas durante la ejecución del contrato, el contratista deberá definir, documentar y delimitar de manera expresa las actividades cubiertas por el esquema de administración de la plataforma en modalidad 5x9 y aquellas correspondientes al soporte técnico en modalidad 7x24. Para tal efecto, el contratista deberá incluir dentro del Plan de Trabajo, para aprobación de la supervisión, una matriz detallada de actividades, en la cual se identifique el tipo de servicio, el esquema de atención aplicable (5x9 o 7x24), el horario de prestación, los eventos cubiertos, las responsabilidades asociadas y los tiempos de respuesta correspondientes, de conformidad con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.	Durante el periodo de seguimiento, se verificó la definición y documentación de las actividades correspondientes a los esquemas de administración 5x9 y soporte 7x24, mediante la matriz elaborada por el contratista, en la cual se establece la diferenciación de las actividades y condiciones de atención para cada modalidad. Así mismo, se verificó el correo mediante el cual dicha matriz fue remitida a la supervisión para su revisión.	Cumplido para el peridodo	TRANSVERSAL #03

JULIO CESAR GOMEZ SUAREZ
DIRECTOR DE TIC
TRANSMILENIO S.A.

Proyecto:
Julian Rey- Contratista profesional apoyo a la supervisión

Anexo: carpeta evidencias