Gobernación de Boyacá	**FORMATO**	**VERSIÓN: 0**
		CÓDIGO: A-AD-GC-F-020
INFORME DE AVANCE DEL CONTRATISTA		**FECHA: 16/03/2026**

PERIODO REPORTE DEL 01-02-2026 AL 13-03-2026 CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9248388/2267

REGISTRO BPyP No.: 2024 00415 0325 A2

FECHA INICIACI(03/02/2026 FECHA TERMINACIÓN : 02/08/2026

CONTRATISTA: C&M DEVELOPMENT GROUP SAS INTERVENTOR: MABEL IDALIANA MEDINA ALFONSO

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR SERVICIO DE SOPORTE BÁSICO DE TODOS LOS MÓDULOS SOFTWARE DE GESTIÓN DE MUESTRAS SAMPLER.

REPORTE DEL CONTRATISTA			REPORTE DEL INTERVENTOR			
ITEM	**ACTIVIDADES PACTADAS**	**ACTIVIDADES EJECUTADAS**	**VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES**			**OBSERVACIONES**
			T	**P**	**N**	
1	Prestar doscientas cuarenta (240) horas de soporte técnico remoto de todos los módulos del software SAMPLER, durante el tiempo de ejecución del contrato	Al momento de la emisión de este reporte van 14,5 horas de soporte consumidas del paquete total		X		EVIDENCIAS EN EL DOCUMENTO TITULADO: ITEM 1 REPORTE DE HORAS DE SOPORTE LSPB 2026 

2	Brindar 8 horas presenciales mensuales de soporte técnico de un (1) consultor para todos los módulos del software SAMPLER de manera mensual en el LSPB, con cronograma previamente acordado con la entidad	Para el cumplimiento de las horas presenciales, la coordinadora del área de soporte, Lizeth Cardozo, realizará visitas a los laboratorios de la Gobernación de Boyacá, brindando acompañamiento en el uso del software, atención in situ de incidencias y sesiones de capacitación al personal.		X		La primera visita se realizará el miercoles 25 de marzo. Se adjunta cronograma de visitas. TITULADO ITEM 3 CRONOGRAMA DE VISITAS CONTRATO CO1.PCCNTR.9248388.2267 
3	Atender oportunamente los requerimientos del Laboratorio de Salud Pública Departamental a través de todos los canales de comunicación remota, incluyendo teléfono, WhatsApp y sistema de tickets, durante la vigencia del contrato y dentro de los horarios establecidos para ello	Los requerimientos del Laboratorio de Salud Pública Departamental fueron atendidos de manera oportuna mediante los canales definidos: sistema de reporte de incidencias (Mantis), WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas y reuniones virtuales por Teams. El personal de soporte permaneció disponible dentro del horario establecido, garantizando respuesta continua a las solicitudes del cliente.	X			EVIDENCIAS EN EL DOCUMENTO TITULADO: ITEM 1 REPORTE DE HORAS DE SOPORTE LSPB 2026 
4	Proveer asistencia técnica permanente para resolver problemas y errores reportados por los usuarios del software, asegurando tiempos de respuesta y resolución de acuerdo con los niveles de servicio establecidos	La asistencia técnica se prestó de forma permanente, gestionando los casos a través del sistema Mantis, que registra tiempos de respuesta y resolución. Estos tiempos se ajustaron a los niveles de servicio ofrecidos en la propuesta (T1 a T4), priorizando cada incidencia según su criticidad y urgencia, y manteniendo los compromisos de servicio establecidos.	X			EVIDENCIAS DE LA PLATAFORMA: https://mantis.sampler.com.co/view_all_bug_page.php 
5	Asegurar la disponibilidad del soporte técnico durante el tiempo estipulado en el contrato, y proporcionar soporte en caso de emergencia	El soporte técnico estuvo disponible en el horario contractual de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., atendiendo de forma constante las necesidades del laboratorio. Adicionalmente, se realizaron despliegues y actividades críticas durante fines de semana cuando fue necesario, con el fin de asegurar la continuidad operativa y minimizar el impacto en las labores del laboratorio.	X			

6	Entregar registro detallado de todas las incidencias reportadas y las soluciones proporcionadas, incluyendo tiempos de respuesta y resolución	A través de una consola de seguimiento y del sistema Mantis, se mantuvo un registro detallado de todas las incidencias reportadas, las acciones ejecutadas, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución. Cada incidencia cuenta con un ID único y una traza completa en el sistema, lo que permite la consulta permanente del historial y del estado de cada caso.	X			EVIDENCIAS EN EL DOCUMENTO TITULADO: ITEM 1 REPORTE DE HORAS DE SOPORTE LSPB 2026 
7	OBLIGACION DE CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN. El contratista se obliga a guardar absoluta reserva en relación con toda la información que maneje con ocasión de las actividades propias del proceso o programa en el cual presta sus servicios a la ENTIDAD, que le sea dada a conocer con ocasión de la ejecución del contrato	Durante toda la ejecución del contrato, C&M dio cumplimiento a la obligación de confidencialidad, manteniendo absoluta reserva sobre la información del Laboratorio de Salud Pública Departamental y de la Entidad. Toda la información tratada en el marco del servicio fue manejada conforme a las políticas de seguridad y a las cláusulas contractuales, sin filtraciones ni uso indebido de datos.	X			

Firma: _____

Nombre: MABEL IDALIANA MEDINA ALFONSO

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR

Firma: _____

Nombre: **JAVIER ENRIQUE CARREÑO LOPEZ**

CONTRATISTA

T: Cumple totalmente las actividades pactadas.

P: Cumple parcialmente las actividades pactadas.

N: No cumplió las actividades pactadas.