Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

DNP DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

MEMORANDO
20211600018083

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 16/03/2021

PARA RONALD GORDILLO ÁLVAREZ
Coordinador Grupo de Contratos y Adquisiciones

DE JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ASUNTO Solicitud de Liquidación Contrato 732 de 2020

De conformidad con el contrato No. 732 del 2020 suscrito entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la empresa NODUM PROYECTOS Y SOLUCIONES S.A.S, el cual tenía por objeto: *"Actualización, soporte y mantenimiento de la herramienta O3 Business Intelligence instalada en la Superservicios."* y cuya supervisión fue ejercida por el ingeniero José María Córdoba, como profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a quien le fue designada la supervisión mediante memorando 20201600090583, se solicita su acostumbrado apoyo para adelantar el trámite correspondiente de liquidación del contrato, tomando en consideración que el plazo de ejecución del contrato finalizó el día 18 de diciembre de 2020.

En este sentido, y conforme a lo dispuesto en la cláusula 5. Forma de Pago del contrato que nos ocupa la cual establece: ***"5. FORMA DE PAGO.*** *La SUPERSERVICIOS pagará el valor del presente Contrato al CONTRATISTA, así: Un (1) único pago por el valor total del contrato, al dieciocho (18) de diciembre del 2020, una vez se haya realizado el proceso de actualización de la herramienta O3 Business Intelligence vigente a dicha fecha y una vez llevado a cabo el proceso de instalación, activación, configuración y puesta en funcionamiento de la licencia Report Cast entregada a perpetuidad, previa entrega por parte del CONTRATISTA del certificado de vigencia del servicio de actualización, soporte y mantenimiento, vigente por el término de un (1) año contado a partir de la suscripción del acta inicio respectiva; del documento soporte de la entrega de la licencia a perpetuidad ReportCast; y del certificado de compromiso para realizar la renovación de la membresía de IPV6, ante LACNIC, en el mes de diciembre de 2020, contada a partir del primero (1) de marzo de 2021 y hasta el veintiocho (28) de febrero de 2022. (…)",* el contrato dispone que se debe realizar un único pago, por el valor total del mismo, pago que efectivamente se tramitó por parte de la supervisión durante la vigencia 2020, mediante memorando 20205230117742 del día 14 de diciembre de 2020, y que fue pagado al contratista ese mismo año, por la suma de **NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS M/L ($99.995.520) Incluido IVA**.

Cabe anotar que el pago se realizó contra el recibo a satisfacción emitido por el supervisor del contrato, el Ingeniero José María Córdoba, por concepto de: **(i).** la realización del proceso de actualización de la herramienta O3 Business Intelligence, el proceso de instalación, activación, configuración y puesta en funcionamiento de la licencia Report Cast entregada a perpetuidad, **(ii).** la entrega del certificado de vigencia del servicio de actualización, soporte y mantenimiento por el término de un (1) año contado a partir de la suscripción del acta inicio, que para el caso en concreto fue el día 18 de noviembre de 2020; **(iii).** la entrega del documento soporte de la entrega de la licencia a perpetuidad ReportCast; y **(iv).** la entrega del certificado de compromiso para realizar la renovación de la membresía de IPV6, ante

LACNIC, contada a partir del primero (1) de marzo de 2021 y hasta el veintiocho (28) de febrero de 2022, la cual se realizó en el mes de diciembre de 2020. Dado lo anterior, a la fecha no existen saldos pendientes de pago al contratista, ni saldos pendientes por liberar.

Ahora bien, aun cuando el plazo de ejecución del contrato ya se finalizó, a la fecha se encuentra pendiente de cumplir a satisfacción las Especificaciones Técnicas señaladas y descritas en la cláusula **1.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** del contrato 732 de 2020, hasta el próximo 18 de noviembre del 2021, fecha en la que se cumple un (1) año de soporte de la herramienta O3 Business Intelligence así como el acceso por parte de la Superservios a *"updates"* y *"upgrades"* liberados por la casa matriz IDEASOFT, de la herramienta O3 Business Intelligence, y las actualizaciones que llegaren a generarse para la herramienta O3 Business Intelligence, instalada en la Superservicios, de los siguientes módulos: (i) O3 Browser; (ii) O3 BI Server Administrator; (iii) O3 Security; (iv) O3 Enterprise Portal; (v) O3 Portal; (vi) O3 Studio; (vii) O3 GIS; (viii) O3 BI Client; y (ix) licencia ReportCast. Por lo cual, a pesar de haber terminado el plazo contractual, el servicio adquirido se encuentra en fase de soporte, como se muestra a continuación:

"1.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

1. Realizar las actualizaciones que llegaren a generarse por parte de la Empresa IDEASOFT propietaria de los derechos de autor de la herramienta O3 Business Intelligence, instalada en la Superservicios, de los siguientes módulos: (i) O3 Browser; (ii) O3 BI Server Administrator; (iii) O3 Security; (iv) O3 Enterprise Portal; (v) O3 Portal; (vi) O3 Studio; (vii) O3 GIS; (viii) O3 BI Client; y (ix) licencia ReportCast, por el término de un (1) año, contado a partir de la suscripción de la respectiva acta de inicio, previo al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, con cargo a una bolsa de veinte (20) horas de instalación, actualización, configuración, estabilización, y/o migración de versiones. Adicionalmente mantener vigente las licencias del ambiente de desarrollo.

2. Brindar acceso a la Superservicios a los "updates" y "upgrades" liberados por la casa matriz IDEASOFT, de la herramienta O3 Business Intelligence, para los ambientes de certificación y producción; y soporte y mantenimiento por temas del núcleo de la aplicación, entre otros, por el término de un (1) año contado desde la suscripción de la respectiva acta de inicio, previo al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, con cargo a una bolsa de veinte (20) horas de instalación, actualización, configuración, estabilización, y/o migración de versiones.

3. Brindar el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta O3 Business Intelligence instalada en la Superservicios, de los siguientes módulos: (i) O3 Browser; (ii) O3 BI Server Administrator; (iii) O3 Security; (iv) O3 Enterprise Portal; (v) O3 Portal; (vi) O3 Studio; (vii) O3 GIS; (viii) O3 BI Client; y (ix) licencia ReportCast, por el término de un (1) año contado desde la suscripción del acta de inicio, previo al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, con cargo a una bolsa de ciento cuarenta y cuatro (144) horas de soporte, apoyo técnico y/o funcional, vía remota o en sitio, según la necesidad del servicio y de acuerdo a los requerimientos del supervisor del contrato.

4. Prestar el servicio de soporte de requerimientos funcionales y mejora de los modelos o bodegas de datos de la Superservicios implementadas en la herramienta O3 Business Intelligence, por el término de un (1) año contado desde la respectiva suscripción del acta de inicio, previo al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, con cargo a una bolsa de ciento cuarenta y cuatro (144) horas de soporte, apoyo técnico y/o funcional, según la necesidad del servicio y de acuerdo a los requerimientos del supervisor del contrato.

5. Entregar a la Superservicios la información detallada sobre el estado y trazabilidad de los casos de soporte y su relación de cuenta de la bolsa de horas de soporte, apoyo técnico o funcional, y de la bolsa de horas de instalación, actualización, configuración, estabilización, y/o migración de versiones, efectivamente consumidas, que incluya entre otros aspectos: (i) tipo; (ii) descripción; (iii) fecha y hora de inicio y terminación; (iv) tiempo consumido; (v) usuario atendido de la Oficina de Informática de la Superservicios; y (vi) responsable que atendió el caso por parte del contratista.

6. Darle cumplimiento a los tiempos de respuesta, tiempo de solución temporal y tiempo de solución final a cada solicitud, según la clasificación y descripción del impacto, y la prioridad de los mismos, establecidas en los siguientes cuadros:

● *Clasificación de las solicitudes:*

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Incidente	Cuando el caso reportado se refiere a un problema con la operación de un recurso o aplicación.
Requerimiento	Cuando la solicitud reportada requiere de una acción posterior del área de soporte u otras áreas de servicios y requiera ser estimada y posteriormente aprobada por el cliente.

● *Impacto y descripción:*

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Crítico	· Indisponibilidad de servicio/s que afectan significativamente a uno o más departamentos, gerencias o unidades del negocio
Alto	· Indisponibilidad de servicio/s que afectan a determinadas funciones o a un grupo de usuarios · Trabajo no programado del área de soporte necesario para prevenir incidentes de impacto Crítico o Alto
Medio	· Un usuario afectado · Indisponibilidad parcial de un servicio/s para con un grupo de personas · Problema de performance de una aplicación · Borrado accidental de archivos · Blanqueo de claves
Bajo	· Actividades planificadas · Requerimientos de servicios negociados con el usuario · Preguntas del tipo "Cómo hacer"

● *Tiempos de respuesta, tiempo de solución temporal y tiempo de solución final:*

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO SOLUCIÓN TEMPORAL	TIEMPO SOLUCIÓN FINAL	DESCRIPCIÓN
Crítica	8 horas	15 horas	3 días	Un problema que afecta una aplicación crítica del negocio, que tiene plazos que se pueden vencer (problema sensible al tiempo) y tiene impacto directo e inmediato sobre uno o más departamentos, gerencias o unidades del negocio, no hay "work around" (alternativas que suplan la aplicación o componente afectado o que mitiguen la criticidad del problema) conocido y disponible. Ejemplo de Incidencias urgentes son: problemas de disponibilidad de las aplicaciones del negocio por caída del servidor principal.
Alta	15 horas	30 horas	1 semana	Un problema que afecta aplicaciones críticas del negocio, es sensible al tiempo, tiene impacto sobre un grupo de usuarios, pero una solución interina y/o transitoria ("work around") está disponible. Ejemplo de incidencias con prioridad alta: Indisponibilidad parcial del aplicativo que afecta un área, Errores en autoliquidación.
Media	30 horas	40 horas	2 semanas	Un problema que afecta la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales, inhibe productividad, pero hay un "work around" disponible, el problema no es sensible al tiempo. Ejemplos de problemas con prioridad media: cuestiones relacionadas al tiempo de respuesta, la interpretación del usuario de la funcionalidad del sistema, etc. Se puede incluir preguntas y requerimientos de información, un usuario no puede acceder al aplicativo
Baja	40 horas	50 horas	3 semanas	Un problema que afecta documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales y/o hay un "work around" disponible. Ejemplos de problemas con prioridad baja: Cambios, Instalación de software, Fallas que no impactan la operación de los usuarios.

7. Atender las solicitudes de soporte a través del CRM (Gestión Relaciones con el Cliente) o cuenta de correo electrónico empresarial establecido para tal fin por parte del CONTRATISTA, por el término de un (1) año contado desde la suscripción de la respectiva acta de inicio, previo al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.

Igualmente sucede con la cláusula **1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA** del contrato 732 de 2020, donde se establece lo siguiente en la obligación 2:

*"**1. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA.***

El CONTRATISTA para el desarrollo del presente Contrato se obliga a lo siguiente:
(…)
2. Por cada nueva versión y/o actualización liberada de la herramienta O3 Business Intelligence, prestar el soporte remoto o en sitio según la necesidad del servicio, de acuerdo a los requerimientos del supervisor del contrato, y con las condiciones establecidas en el numeral de ***Especificaciones Técnicas*** *que hacen parte del presente estudios previo, cargado a una bolsa de ciento cuarenta y cuatro (144) horas de soporte, apoyo técnico y/o funcional, en los módulos de la herramienta O3 Business Intelligence: (i) O3 Browser; (ii) O3 BI Server Administrator; (iii) O3 Security; (iv) O3 Enterprise Portal; (v) O3 Portal; (vi) O3 Studio; (vii) O3 GIS; (viii) O3 BI Client; y, (ix) licencia ReportCast.*
(…)
7. Apoyar en la configuración de los modelos de BI (Business Intelligence) de la Superservicios, que serán publicados a través de O3 Enterprise Portal, así como el apoyo a las soluciones de consulta y modelos de reporteo a través de los módulos O3 Studio de la misma entidad, en el marco del objeto contractual, cargado a una bolsa de ciento cuarenta y cuatro (144) horas de soporte, apoyo técnico y/o funcional.
8. Realizar la transferencia de conocimiento a la Superservicios, sobre las configuraciones y/o ajustes de información, que surjan con ocasión de la ejecución de este contrato, dentro de lo cual se encuentra incluido el proceso de configuración y operación de consulta de los modelos de BI, desde los dispositivos móviles de la misma entidad, cargado a la bolsa de ciento cuarenta y cuatro (144) horas de soporte, apoyo técnico y/o funcional.
(…)"

De esta forma, agradecemos su gestión para adelantar el trámite liquidación, tomando en consideración los términos y condiciones expuestos, y dejando como salvedad en la respectiva Acta de Liquidación las Especificaciones Técnicas y Obligaciones Especiales mencionadas, como pendientes por cumplir hasta el día 18 de noviembre del 2021.

Cordialmente,



DANIEL JOAQUÍN RODRÍGUEZ MORALES

Anexos: Lo enunciado

Proyectó: Alexandra Rojas Marín- Abogada Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Aprobó: José María Córdoba – Supervisor del contrato 732 de 2020.