INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

Aspectos Generales	
CONTRATO No.	*200285-0-2020*
OBJETO	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda, monitoreo y operación del datacenter, de conformidad con lo dispuesto en el pliego de condiciones de la Licitación Pública No. SDH-LP-03-2020 y la propuesta presentada por el contratista.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	SETECIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL SESENTA Y SEIS PESOS MONEDA CORRIENTE ($743,308,066.00), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos.
CONTRATISTA	AXITY COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS - AXITY COLOMBIA S.A.S.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	20-08-2020
FECHA DE INICIO	01-09-2020
PLAZO INICIAL	El plazo de ejecución será de siete (7) meses, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa aprobación de las garantías que amparan el contrato y expedición del registro presupuestal.
PLAZO FINAL	Diez (10) meses
PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO	Del *01-03-2021 al 31-03-2021*
SUPERVISOR	Ana Vilma Quevedo Bernal Subdirectora de Servicios de TIC- Subdirección de Servicios de TIC Pedro Infante Parra- Profesional Especializado 222-24- Subdirección de Infraestructura e TIC

Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Entrego el bien y/o presto el servicio objeto del presente contrato con las especificaciones técnicas exigidas en los Anexos Nos. 1 y 2, so pena de hacerse acreedor a las multas estipuladas en el contrato y entregar el certificado de conformidad de estos, cuando se requiera, acorde con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

3. Colaboro con la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. para que el objeto contratado se cumpliera y garantizo que este sea de la mejor calidad.

4. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que se le entregó la copia del contrato y las instrucciones para su legalización, constituyo las garantías pactadas en el contrato.

5. Acato las órdenes que durante el desarrollo del contrato la entidad le ha impartido, a través de los supervisores del contrato, y de manera general, ha obrado con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamiento que se pudieran presentarse.

6. No ha accedido a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor o interventor, según el caso, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios

7. Dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud y pensiones y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen.

8. Cumplió con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.

9. Reporto de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, a los supervisores del contrato

10. Guardo total reserva de la información que por razón del servicio que presta en desarrollo de sus actividades, ya que es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, salvo requerimiento de autoridad competente

11. Presento cuando fueron requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.

12. Acredito para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.

13. Respondió por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le han sido entregados por la entidad para la ejecución del contrato

14. En cumplimiento de la Directiva No. 003 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral, ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecunaria, si es del caso.

15. Dio cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 de fecha 19 de enero de 2011, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.

16. El contratista durante la vigencia del contrato para la prestación del servicio cumplió con las políticas y lineamientos señalados en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) implementado por la Secretaria Distrital de Hacienda

17. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados como resultado del presente proceso.

OBLIGACIONES ESPECIALES

Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en los Anexos No 1 "Especificaciones Técnicas de los Servicios" y No 2 "Detalle Alcance del Objeto", mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual

1. *Proveyó el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda, monitoreo y operación del datacenter.*

2. *El Contratista, durante el periodo certificado, prestó los siguientes servicios de conformidad con lo señalado en el contrato y en los documentos que hacen parte del mismo, así como en la oferta económica presentada, garantizando el continuo y adecuado funcionamiento de las plataformas tecnológicas de la Secretaría Distrital de Hacienda a través de los siguientes servicios:*

   A. Gestión integral de Mesa de Servicios (a través de la modalidad de outsourcing), soporte informático con suministro de repuestos para la Secretaría Distrital de Hacienda, que incluye: • Servicio de mesa de ayuda y/o servicio para la atención, validación, registro y seguimiento de solicitudes realizadas por los funcionarios que hacen uso de las TIC, bajo el esquema de ITIL. • Mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de partes y repuestos por demanda. • Gestión de la plataforma de software de monitoreo, auditoría y autenticación.

   B. Servicio de monitoreo y gestión del Datacenter de la Secretaría Distrital de Hacienda (a través de la modalidad de outsourcing) en modalidad 7x24, que incluye: • Operación a las plataformas de servidores, almacenamiento, red y seguimiento a la infraestructura. • Monitoreo a los servicios, aplicaciones y estado de la infraestructura tecnológica. • Administración de la plataforma de backups y plataforma de telecomunicaciones. • Monitoreo de eventos bajo el esquema de ITIL. • Gestión de configuraciones bajo el esquema de ITIL. • Administración básica y soporte de bases de datos. • Articulación de procesos ITIL.

Los servicios objeto de este contrato han soportado la infraestructura tecnológica de la Entidad y se han prestado en las diferentes sedes.

3. *El periodo de transición definido para la Mesa de Ayuda y el Monitoreo de Datacenter fue de dos (2) semanas sin que se presente afectación en la prestación de los servicios. De igual forma, se aclara que este tiempo está incluido dentro del plazo de ejecución del contrato.*

4. *Este servicio ha brindado de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna, solución primer nivel a los requerimientos de los usuarios finales de la Entidad y entidades externas, basados en los estándares ITIL V3 o superior, sobre la operación y uso de los servicios, hardware y software, recepción de solicitudes,*

actualización de la información en el estado del ticket, escalamiento a segundo Nivel en los casos que ha correspondido y cierre de las solicitudes

5. *Ha prestado los soportes de servicios de primer nivel a los distintos funcionarios ubicados en las diferentes sedes de la SDH así como en los eventos externos como: acercamientos tributarios, ferias del ciudadano, vencimiento de impuestos, entre otros.*

6. *El contratista ha realizado la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo de la entidad, y/o equipos que se adquiridos en el periodo de ejecución del contrato, incluyendo la configuración de los mismos*

7. *El contratista ha dado soporte al software instalado en los PC's de la entidad (Windows, Office, Antivirus, Herramienta de gestión de mesa, entre otros), y que son propiedad de la SDH, así como a los que ésta adquiera durante la ejecución del contrato; garantizando su operatividad, incluyendo las labores de: instalación, configuración de software, solución de problemas técnicos, instalación de actualizaciones, cambios de versión y desinstalación.*

8. *Una vez vencidas las garantías de cualquier equipo tecnológico objeto de este contrato, el contratista debe asumir el soporte de estos. De acuerdo con el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.*

9. *El contratista deberá atender con personal adicional al que opera en la mesa de servicios (remoto y en sitio) todos los eventos externos, tales como: Feria de atención al ciudadano, vencimiento de impuestos, puntos de atención a contribuyentes de acuerdo con el calendario tributario y acompañamiento al Secretario de Hacienda en las sesiones del Concejo de Bogotá. Para estos eventos, los elementos tecnológicos, son transportados en los vehículos de la Entidad. Estos eventos se realizan de acuerdo con el cronograma establecido por la Entidad, la Alcaldía Mayor de Bogotá o el Concejo de Bogotá y el calendario tributario.*

10. *El contratista ha contado con el medio de transporte cuando sea necesario para el traslado de elementos tecnológicos y repuestos (Mantenimientos correctivos), entre las sedes de la Secretaria Distrital de Hacienda. De acuerdo con las estadísticas se puede dar un estimativo mensual de seis (6) traslados de elementos tecnológicos y repuestos.*

11. *En caso de presentarse traslados masivos de equipos tecnológicos, diferentes a los cuales se les efectuará mantenimiento correctivo, dicho transporte estará a cargo de la SHD.*

12. *El contratista ha prestado el soporte de primer nivel (Instalación configuración y soporte básico) para todas las impresoras al igual que se debe encargar de la distribución de papel y tóner en las impresoras de las sedes del CAD descritas en el Anexo 2 "Detalle alcancel del objeto".*

13. *De acuerdo con los tickets recurrentes y que mayor impacto generan en la prestación del servicio, el contratista debe postular mensualmente mínimo 3 documentos para publicar en la base de datos de conocimiento.*

14. *El contratista ha notificado a los usuarios sobre el avance en la solución de los casos o problemas tanto colectivos como individuales a través de documentación registrada en la herramienta de gestión.*

15. *El contratista ha documentado continuamente los casos que no se hayan solucionado con la debida documentación que argumente su justificación.*

16. *El contratista ha generado los reportes e informes requeridos por la Entidad.*

17. *El contratista ha tomado las acciones proactivas y correctivas para la mejora del servicio a partir del análisis de los reportes de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.*

18. *El contratista ha informado al supervisor del contrato sobre incidencias o situaciones que afecten el servicio.*

19. *Atendió las sugerencias, recomendaciones y mejoras dadas por el supervisor del contrato.*

20. *El contratista ha tabulado y analizado las encuestas de satisfacción del servicio que podrán ser consultadas a través de la herramienta de gestión.*

21. *Ha realizado el acompañamiento y apoyo técnico al funcionario de la SDH designado para la gestión de garantías en las etapas de diagnóstico, instalación y pruebas de los componentes objeto de este contrato.*

22. *El contratista ha gestionado cuando un equipo o elemento es reportado por garantía, ha asignado temporalmente al usuario afectado un equipo de recambio o de reemplazo el cual debe contar con las mismas características técnicas o superiores al elemento que es objeto de garantía.*

23. *El contratista ha mantenido actualizadas las hojas de vida de los equipos con el fin de que el gestor de la CMDB (Configuration Management DataBase) de la Secretaría Distrital de Hacienda pueda realizar la actualización de dicha información en la herramienta de gestión.*
24. *El contratista ha realizado un inventario de todos los elementos relacionados en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto al inicio del contrato, mantenerlo permanente actualizado durante la fase de operación y entregarlo actualizado en la fase de cierre. 21. La atención telefónica no debe ser superior a 15 minutos.*

25. *El 95% de las llamadas recibidas están registradas en la herramienta tecnológica de apoyo a la mesa de servicios de TI o en la matriz de solicitudes informativas.*

26. *El contratista Cuando se presenten situaciones que impidan dar solución a algún incidente o solicitud de forma rápida ha documentado detallada y oportunamente en la herramienta de gestión de apoyo a la mesa de servicios de TI, con el fin de evaluar posteriormente la calificación del indicador*

Pagos realizados al Contratista a la fecha

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma de Quinientos veinticinco millones Quinientos setenta y seis mil Novecientos cincuenta y dos pesos M/Cte. ($ 629.377.630) por concepto de servicios y repuestos entregados durante la ejecución del contrato No 200285-0-20202.

Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

$ 113.930.436

Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).

Atención de los incidentes y solicitudes generados en el mes de marzo y que hacen parte de la Gestión integral de los servicios de mesa de ayuda, así como de la administración del servicio se cumplieron a cabalidad. La gestión y monitoreo de Datacenter se cumplieron a cabalidad sin presentar contratiempos en la operación. La solución de solicitudes o incidentes se encuentran debidamente documentados en el sistema de tickets de la Entidad.

Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

Todos los servicios contratados por la Entidad se han recibido a satisfacción y hoy en día no se encuentran pendientes por parte del contratista.

Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

Ninguna

Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

Ninguno

Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.

Se realiza Modificación al Contrato en adición y prórroga por tres (3) meses, con fecha de finalización el 30 de junio de 2021.

Estado de las garantías

No aplica para el periodo

Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).

Ninguna

Certificación pago aportes

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante la ejecución del contrato, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

Información de interés documental.

N/A

Seguimiento a los riesgos del contrato

Como buena práctica es recomendable que los supervisores e interventores hagan un seguimiento a los riesgos asignados en la matriz de riesgos realizada para el Proceso de Contratación. Por favor revise la matriz de riesgos de ejecución del contrato e incluya en este campo el estado de los riesgos al corte de este informe.

De acuerdo con los posibles riesgos hallados para este contrato se puede decir que para:

- *Incumplir con el objeto contractual*
  - *Calidad deficiente: El supervisor del contrato realiza los requerimientos a que haya lugar al contratista y evalúa si es necesario dar aplicación al artículo 86 de la ley 1474 de 2011 en lo referente al procedimiento para la aplicación de multas y sanciones- este riesgo no se ha materializado*
  - *Personal no competente: El supervisor del contrato realiza los requerimientos a que haya lugar al contratista y evalúa si es necesario dar aplicación al artículo 86 de la ley 1474 de 2011 en lo referente al procedimiento para la aplicación de multas y sanciones- este riesgo no se ha materializado*
  - *Mora en la entrega de bienes o servicios: El supervisor del contrato realiza los requerimientos a que haya lugar al contratista y evalúa si es necesario dar aplicación al artículo 86 de la ley 1474 de 2011 en lo referente al procedimiento para la aplicación de multas y sanciones- este riesgo no se ha materializado*
  - *Renuncia de uno o varios integrantes del equipo del contratista: Poner en conocimiento del supervisor la novedad y su solución. El contratista ha estado en la capacidad de suplir de manera inmediata con un perfil igual o superior al ofrecido del profesional faltante en el equipo y de igual manera - este riesgo no se ha materializado*

- *Seguimiento inadecuado y control de la ejecución contractual por parte del supervisor*

  - *El ordenador del gasto en la solicitud de inicio de planeación contractual designó la persona idónea para ejercer la supervisión del contrato, para lo cual manifiesta de manera expresa que el mismo tiene la competencia funcional e idoneidad para ejercer la citada supervisión.*

- *Subcontratar la ejecución parcial o total del objeto contractual por un tercero no autorizado por la Entidad*
  - *Los supervisores del contrato han dado cumplimiento a la guía para el ejercicio de las funciones de supervisión y obligaciones de la interventoría, en lo referente al tema de la subcontratación de las prestaciones del contrato*

- *Incrementar los precios ofertados*
  - *En las obligaciones especiales del contratista existe una en donde se establece que debe mantener los precios fijos durante la ejecución y liquidación del contrato*

- *Causar daños a terceros, o a los bienes de la entidad*
  - *Se ha realizado una socialización acerca del cuidado en la ejecución de las actividades a desarrollar para la correcta ejecución del objeto contractual a efectos de evitar daños a terceros, así como la debida manipulación de los bienes de la entidad. Así como, sensibilizar a los funcionarios y colaboradores de la entidad del buen uso y manejo de los equipos suministrados por el contratista*

- *Causar daños a los bienes del contratista*
  - *Se ha realizado una socialización acerca del cuidado en la ejecución de las actividades a desarrollar para la correcta ejecución del objeto contractual a efectos de evitar daños a terceros, así como la*

debida manipulación de los bienes de la entidad. Así como, sensibilizar a los funcionarios y colaboradores de la entidad del buen uso y manejo de los equipos suministrados por el contratista

- *Presentar reclamaciones del personal del contratista por falta de pago de salarios y prestaciones*
  - *Los supervisores han verificado la ejecución de las Obligaciones especiales del contratista en donde se establece que debe cumplir con el pago oportuno de los salarios y prestaciones sociales del personal puesto a disposición para la ejecución del contrato.*

- *Afectar las condiciones pactadas en el contrato por cambio normativo*
  - *Una vez sea expedida una disposición legal que afecte el valor del contrato, el supervisor evaluará si es necesario tramitar una modificación contractual*

- *Generar afectación del medio ambiente*
  - *El contratista ha dado cumplimiento a las disposiciones ambientales que regulan el manejo y disposición de los insumos o repuestos utilizados en la ejecución del contrato.*

- *Afectar la integridad, disponibilidad y /o confiabilidad de la información*
  - *De conformidad con lo establecido en las obligaciones generales del contratista, éste ha guardado total reserva de la información*

Evaluación del contratista

N/A	No aplica
0	No cumple
1	Cumple mínimamente
2	Cumple parcialmente
3	Cumple plenamente

Criterios		Valoración de 0-3
Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.	Cumple con el objeto del contrato	3
	La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido	3
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor	Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor	3
	Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades	3
Cumplimiento	Del objeto contractual.	3
	Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)	3

Las instrucciones sobre la evaluación de contratistas se encuentran en la guía 37-G.03 numeral 4.4.4.

Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista

El supervisor del contrato de Prestación de servicios No. 200285-0-2020 del 20-08-2020, certifica que AXITY COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS - AXITY COLOMBIA S.A.S., identificado con el NIT

830055791, cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 1-03-2021 al 31-03-2021.

En constancia, se firma a los cinco (05) día del mes de abril del 2021.

Firmado digitalmente por AnaVilma Quevedo Bernal
Fecha: 2021.04.08 12:26:50 -05'00'

Ana Vilma Quevedo Bernal
Subdirector Técnico
Subdirección Servicios de TIC
Supervisor

Pedro Infante Parra

Firmado digitalmente por Pedro Infante Parra
Fecha: 2021.04.08 11:45:41 -05'00'

Pedro Infante Parra
Profesional Especializado 222-24
Subdirección de Infraestructura de TIC
Supervisor