







INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

Fecha del Informe	22/08/2018						
Fecha Suscripción del Contrato:	28/12/2017						
Contrato No:	081-2017						
Nombre del Contratista:	CENTRAL DE INVERSIONES S. A						
Nit o CC del Contratista:	860 042 945						
Objeto del Contrato:	Otorgar a la SAE licencia de uso de software a título no exclusivo, los servicios de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo y desarrollo para los aplicativos Temis, Zeus, Pac, Concisa y Sigep.						
Valor del Contrato:	350.000.000						
Adición:							
Plazo:							
Prórrogas:							
Periodo de evaluación del informe:	Julio 2018						
Obligaciones cumplidas por el contratista:	<table border="1"> <tr> <td></td><td> <p>1. Se debe realizar el soporte y mantenimiento de los aplicativos en conformidad con lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 y 2.7 de los Estudios Previos.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018.</p> </td></tr> <tr> <td></td><td> <p>2. Acompañamiento durante el proceso de instalación, despliegue, puesta en marcha, afinación y estabilización del aplicativo en las estaciones de trabajo.</p> <p>CISA realizó el acompañamiento durante la instalación, despliegue, puesta en marcha, afinación y estabilización de los aplicativos Concisa Frisco NIIF y SIGEP Frisco NIIF.</p> </td></tr> <tr> <td></td><td> <p>3. Garantía, soporte, mantenimiento y asistencia técnica a los clientes, de 8 am a 5 pm de lunes a viernes, durante doce (12) meses a partir de la fecha de firma del Acta de Inicio.</p> </td></tr> </table>		<p>1. Se debe realizar el soporte y mantenimiento de los aplicativos en conformidad con lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 y 2.7 de los Estudios Previos.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018.</p>		<p>2. Acompañamiento durante el proceso de instalación, despliegue, puesta en marcha, afinación y estabilización del aplicativo en las estaciones de trabajo.</p> <p>CISA realizó el acompañamiento durante la instalación, despliegue, puesta en marcha, afinación y estabilización de los aplicativos Concisa Frisco NIIF y SIGEP Frisco NIIF.</p>		<p>3. Garantía, soporte, mantenimiento y asistencia técnica a los clientes, de 8 am a 5 pm de lunes a viernes, durante doce (12) meses a partir de la fecha de firma del Acta de Inicio.</p>
	<p>1. Se debe realizar el soporte y mantenimiento de los aplicativos en conformidad con lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 y 2.7 de los Estudios Previos.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018.</p>						
	<p>2. Acompañamiento durante el proceso de instalación, despliegue, puesta en marcha, afinación y estabilización del aplicativo en las estaciones de trabajo.</p> <p>CISA realizó el acompañamiento durante la instalación, despliegue, puesta en marcha, afinación y estabilización de los aplicativos Concisa Frisco NIIF y SIGEP Frisco NIIF.</p>						
	<p>3. Garantía, soporte, mantenimiento y asistencia técnica a los clientes, de 8 am a 5 pm de lunes a viernes, durante doce (12) meses a partir de la fecha de firma del Acta de Inicio.</p>						

INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	✓	CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018
	✓	<p>4. El soporte técnico será prestado por CENTRAL DE INVERSIONES S.A CISA. la atención telefónica o vía e-mail, (1er. nivel), se realizará dentro de las 4 horas hábiles siguientes al reporte del cliente.</p> <p>Las solicitudes de primer nivel recibidas y atendidas durante el mes de Julio fueron:</p> <p>378053 ERROR EN ZEUS NO SE PUEDE VISUALIZAR DOCUMENTO</p> <p>368941 EN ZEUS – NO EXISTE EL DOCUMENTO</p>
	✓	<p>5. La atención de 2º. Nivel, (soporte en sitio), para ser prestada en Bogotá D.C, en caso de no poder efectuar solución en 1er. nivel, se efectuará dentro de un (1) día hábil siguiente al reporte del caso por parte de la SAE SAS.</p> <p>Durante el mes de Julio no se realizaron solicitudes de segundo nivel.</p>
	✓	<p>6. El alcance debe cubrir acciones correctivas a fallas presentadas en el software y asesoría en operación.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018.</p>
	✓	<p>7. El soporte y mantenimiento no incluye adaptaciones, modificaciones o cambios que no estén previamente definidos como funcionalidad del producto.</p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Julio.</p>
		<p>8. Dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el numeral 2.7 "REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MINIMOS", en la cual se determinan las especificaciones del servicio objeto del contrato.</p>

INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	✓	CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Julio.
	✓	<p>9. Garantizar el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Pac, Concisa y Sigep.</p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Julio.</p>
	✓	<p>10. Documentar todas las actividades de solución que se realicen por incidentes, daños, desperfectos o eventos.</p> <p>Las solicitudes de primer nivel recibidas y atendidas durante el mes de Julio fueron:</p> <p>378053 ERROR EN ZEUS NO SE PUEDE VISUALIZAR DOCUMENTO</p> <p>368941 EN ZEUS – NO EXISTE EL DOCUMENTO</p>
	✓	<p>11. Los requerimientos se harán mediante una llamada telefónica y/o correo de soporte (e-mail), garantizando un análisis y solución a los requerimientos, en el tiempo menor que no requiera modificación de los módulos o componentes del sistema.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018</p>
	✓	<p>12. Hacer un seguimiento y asegurar el cumplimiento de la solicitud del servicio, desde el momento en que se solicita por parte de la Sociedad, hasta que se cierra el caso, para asegurar y verificar que el trabajo del personal técnico de campo se realice de acuerdo con los estándares técnicos y de servicios ofrecidos a la SAE SAS.</p> <p>Las solicitudes de primer nivel recibidas y atendidas durante el mes de Julio fueron:</p>

INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	378053 ERROR EN ZEUS NO SE PUEDE VISUALIZAR DOCUMENTO
	368941 EN ZEUS – NO EXISTE EL DOCUMENTO
✓	<p>13. Contar de manera permanente con canales de atención como: línea telefónica, correo electrónico, fax, números de celular, chat en línea y el soporte de tickets de seguimiento y gestión, con el fin de reportar los incidentes que puedan presentarse. Igualmente debe entregar al inicio del contrato documento que defina el procedimiento de la mesa de ayuda.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018.</p>
✓	<p>14. Cumplir estrictamente con lo solicitado por el supervisor del contrato.</p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Julio.</p>
✓	<p>15. Asistir a las reuniones requeridas por el Supervisor del Contrato.</p> <p>Se atendieron todas las convocatorias de reunión hechas por el cliente, vía telefónica y presencial.</p>
✓	<p>16. Cumplir estrictamente con las normas y políticas de seguridad de la SAE SAS.</p> <p>CISA cumple con las normas y políticas de seguridad establecidas por SAE SAS.</p>
✓	<p>17. El supervisor del contrato podrá delegar por escrito a quien considere la coordinación de las actividades a ser realizadas por el contratista.</p> <p>CISA cumple.</p>
✓	<p>18. Responder por sus actos u omisiones en la ejecución del contrato, cuando con ello cause perjuicios a la administración o a terceros.</p> <p>CISA cumple.</p>
	<p>19. El contratista debe establecer todas las medidas para garantizar la confidencialidad tanto de la información que maneja de la SAE SAS. El incumplimiento de esta obligación por parte del</p>

INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	✓	<p>contratista será causal para la terminación del contrato y asumirá las implicaciones legales definidas por la ley.</p> <p>CISA prestó el servicio de mesa de ayuda de 8 am a 5 pm de lunes a viernes colocando a disposición de SAE los siguientes canales de atención: correo electrónico, línea telefónica, sistema de información para la gestión de tickets Zeus y canal presencial, durante el mes de Julio de 2018.</p>
	✓	<p>20. Mantener la confidencialidad y dar cumplimiento a las políticas, estándares y direccionamientos en términos de seguridad de la información estipulados por SAE SAS, al igual que toda la información manejada en el desarrollo del contrato. Para dar cumplimiento a lo anterior, el contratista suscribirá un acuerdo de confidencialidad con la SAE SAS, al inicio del contrato.</p> <p>CISA cumple.</p>
	✓	<p>21. Los contratistas por ningún motivo podrán ingresar y mucho menos conectar en las instalaciones de la SAE SAS dispositivos electrónicos como computadores, tablets, celulares, memorias USB, cámaras etc. En caso de ser requerido debe contar con una orden por escrito por parte del supervisor del contrato u oficial de seguridad.</p> <p>CISA cumple.</p>
	✓	<p>22. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del objeto contratado</p> <p>CISA cumple.</p>
Porcentaje de Ejecución y Avances:	23.16%	
Cumplimiento pago de Parafiscales:	Periodo Julio de 2018.	
Certificación de Cumplimiento:	El contratista cumple en su totalidad las obligaciones de pagos a parafiscales durante el periodo de agosto de 2018.	


Firma Supervisor