

## INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

<b>Fecha del Informe</b>	19/09/2018
<b>Fecha Suscripción del Contrato:</b>	28/12/2017
<b>Contrato No:</b>	081-2017
<b>Nombre del Contratista:</b>	CENTRAL DE INVERSIONES S. A
<b>Nit o CC del Contratista:</b>	860 042 945
<b>Objeto del Contrato:</b>	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.
<b>Valor del Contrato:</b>	350.000.000
<b>Adición:</b>	
<b>Plazo:</b>	
<b>Prórrogas:</b>	02 DICI 2018
<b>Periodo de evaluación del informe:</b>	Agosto 2018
<b>Obligaciones cumplidas por el contratista:</b>	<p>✓</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 Agosto de 2018.</p> <p>Se creó el usuario: SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE en Zeus, para la radicación unificada de solicitudes de soporte.</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>

## INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

		<p>3. <b>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.</b></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 Agosto de 2018</p> <p>4. <b>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.</b></p> <p>Las solicitudes de primer nivel recibidas y atendidas durante el mes de Agosto fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 379659 SOLICITUD REPORTE RADICADOS ABIERTOS Y CERRADOS REGIONAL NORTE       <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 383392 ERROR ZEUS</li> <li>✓ 383453 CAMBIO EN LA CONSULTA DE LA AUXILIAR CONTABLE SAE NIIF</li> <li>✓ 383827 ERROR EN RESPONSABLE EN SIGEPFRISCO</li> <li>✓ 383861 CONCISA ERROR SUBIENDO ARCHIVO PLANO</li> <li>✓ 384024 ERROR APlicATIVO CONCISA SAE</li> <li>✓ 384350 FALLO ZEUS</li> <li>✓ 385004 NO ME ASIGNA EL USUARIO PARA ENTREGAR UN RADICADO DE DESVINCULACION</li> <li>✓ 387701 ERROR IMC USUARIOS</li> </ul> </li> </ul> <p>CISA brindó durante el periodo, el servicio de soporte de las aplicaciones contratadas para 16 solicitudes recibidas. Solicitudes que fueron atendidas remotamente o mediante traslado del equipo de CISA a las instalaciones del cliente SAE.</p> <p>5. <b>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.</b></p> <p>Durante el mes de Agosto se realizaron las siguientes solicitudes de segundo nivel.</p>
--	---	--

## INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

		✓ 383339      ERROR DE ARCHIVO ADJUNTO ✓ 383385      PROBLEMA ZEUS ✓ 383401      INCIDENCIA PARA ABRIR LAS IMÁGENES EN ZEUS ✓ 383405      SOLICITUD EN DESCARGA DE ADJUNTO ZEUS ✓ 384332      FALLA EN DESCARGA DE ARCHIVOS EN ZEUS ✓ 384382      ERROR AL DESCARGAR DOCUMENTO DEL APLICATIVO ZEUS ✓ 384916      ERROR ZEUS
		<p><b>6. El alcance debe cubrir acciones correctivas a fallas presentadas en el software y asesoría en operación.</b></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 Agosto de 2018.</p>
		<p><b>7. El soporte y mantenimiento no incluye adaptaciones, modificaciones o cambios que no estén previamente definidos como funcionalidad del producto.</b></p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.</p>
		<p><b>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.</b></p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.</p>
		<p><b>9. Garantizar el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Pac, Concisa y Sigep.</b></p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.</p>
		<p><b>10. Documentar todas las actividades de solución que se realicen por incidentes, daños, desperfectos o eventos.</b></p> <p>Las solicitudes de primer nivel recibidas y atendidas durante el mes de Agosto fueron:</p> <p>✓ 379659      SOLICITUD REPORTE RADICADOS ABIERTOS Y CERRADOS REGIONAL NORTE        * 383392      ERROR ZEUS</p>

## INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	<p>     e 383453 CAMBIO EN LA CONSULTA DE LA      AUXILIAR CONTABLE SAE NIIF      o 383827 ERROR EN RESPONSABLE EN      SIGEPFRISCO      ✓ 383861 CONCISA ERROR SUBIENDO ARCHIVO      PLANO      ✓ 384024 ERROR APlicATIVO CONCISA SAE      ↗ 384350 FALLO ZEUS      ↗ 385004 NO ME ASIGNA EL USUARIO PARA      ENTREGAR UN RADICADO DE      DESVINCULACION      ✓ 387701 ERROR IMC USUARIOS   </p> <p>     Durante el mes de Agosto se realizaron las siguientes solicitudes de segundo nivel.   </p> <p>     ✓ 383339 ERROR DE ARCHIVO ADJUNTO      ✓ 383385 PROBLEMA ZEUS      ✓ 383401 INCIDENCIA PARA ABRIR LAS      IMÁGENES EN ZEUS      ✓ 383405 SOLICITUD EN DESCARGA DE ADJUNTO      ZEUS      ✓ 384332 FALLA EN DESCARGA DE ARCHIVOS      EN ZEUS      ✓ 384382 ERROR AL DESCARGAR DOCUMENTO      DEL APlicATIVO ZEUS      ✓ 384916 ERROR ZEUS   </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 Agosto 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>     CISA brindó durante el periodo, el servicio de soporte de las aplicaciones contratadas para 16 solicitudes recibidas. Solicitudes que   </p>

## INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	<p>fueron atendidas remotamente o mediante traslado del equipo de CISA a las instalaciones del cliente SAE.</p>
	<p><b>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.</b></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 Agosto de 2018.</p>
	<p><b>14. Cumplir estrictamente con lo solicitado por el supervisor del contrato.</b></p> <p>CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.</p>
	<p><b>15. Asistir a las reuniones requeridas por el Supervisor del Contrato.</b></p> <p>Se realizó reunión para ajustar el esquema de soporte SAE-CISA, el día 28 de agosto, en esta sesión también se capacitó al usuario SAE en el uso de la herramienta Zeus para la radicación de solicitudes (tickets) de soporte.</p>
	<p><b>16. Cumplir estrictamente con las normas y políticas de seguridad de la SAE SAS.</b></p> <p>CISA cumple con las normas y políticas de seguridad establecidas por SAE SAS.</p>
	<p><b>17. El supervisor del contrato podrá delegar por escrito a quien considere la coordinación de las actividades a ser realizadas por el contratista.</b></p> <p>CISA cumple.</p>
	<p><b>18. Responder por sus actos u omisiones en la ejecución del contrato, cuando con ello cause perjuicios a la administración o a terceros.</b></p> <p>CISA cumple.</p>
	<p><b>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 contratista será causal para la terminación del contrato y asumirá las implicaciones legales definidas por la ley.</b></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 Agosto de 2018.
		<b>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.</b>
		CISA cumple.
		<b>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.</b>
		CISA cumple.
		<b>22. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del objeto contratado</b>
		CISA cumple.
<b>Porcentaje de Ejecución y Avances:</b>		
<b>Cumplimiento pago de Parafiscales:</b>	Periodo Agosto de 2018.	
<b>Certificación de Cumplimiento:</b>	El contratista cumple en su totalidad las obligaciones de pagos a parafiscales durante el periodo de agosto de 2018.	



Firma Supervisor

LISTADO DE ASISTENCIA - REUNIONES/INTERNAS / EXTERNAS

**CONFIDENCIALIDAD:** La totalidad de los asuntos tratados, expresados en la misma, tienen el carácter de confidenciales, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes no divulgar ninguna información so pena de las sanciones legales a que haya lugar. De igual manera, ningún asistente está autorizado para dar declaraciones a la opinión pública a través de ningún medio, salvo autorización expresa de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S.

ACUERDOS Y SERVICIOS

BRING IT ON! SERVICES AND UPDATES IN SUPPORT OF YOUR BUSINESS

PRINCIPALES ACTIVIDADES DESARROLLADAS		COMPROBACIÓN	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Boledos criticos	Boledos criticos	Fluidos (corporales) Acidos	Usana unico Grupo. SAE SAS.	Control de combados.	Boledos

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444  
Bogotá, Calle 96 No. 13 - 11 Piso 3 - PBX 7431444  
Call: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Emilia - PBX  
Medellín, Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel.  
Baranquilla: Carrera 54 No. 72-80 Local 19-20 Centro Ejecutivo I - Tel.  
Casa Gratallo Nacional: 01 8000 111812 eloncanalciudadano@correo.com.co

Escritorio Sistemas  
C.I.S.A  
TEMA: Convocatorias

**LISTADO DE ASISTENCIA - REUNIONES INTERNAS / EXTERNAS**

LUGAR: Sola 1er Piso FECHA: 28/10/2013

**RELACION DE ASISTENTES**

No.	Nombre	Cargo	Entidad	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Felix Montero	Prof. I	SAC	odruze	135	<i>S. Montero</i>
2	Leonardo Gómez	Sup. Desarrollo C.I.S.A	C.I.S.A	leonardogomez@cisacol.s	4043.	<i>L. Gómez</i>
3	Zulma Rodriguez	Directora	C.I.S.A	zulmarodriguez@cisacol.s	3301	<i>Z. Rodriguez</i>
4	Antonio Oliva	Sef. J. O.G.	SAC	acoliva	505	<i>A. Oliva</i>
5	Ricardo Sotelo	Prof. Cap III	SAC	rsotelo	131	<i>R. Sotelo</i>
6	Patricio Ospina	Prof. Sistemas	SAC	ospinap	138	<i>P. Ospina</i>
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58						
59						
60						
61						
62						
63						
64						
65						
66						
67						
68						
69						
70						
71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						
78						
79						
80						
81						
82						
83						
84						
85						
86						
87						
88						
89						
90						
91						
92						
93						
94						
95						
96						
97						
98						
99						
100						
101						
102						
103						
104						
105						
106						
107						
108						
109						
110						
111						
112						
113						
114						
115						
116						
117						
118						
119						
120						
121						
122						
123						
124						
125						
126						
127						
128						
129						
130						
131						
132						
133						
134						
135						
136						
137						
138						
139						
140						
141						
142						
143						
144						
145						
146						
147						
148						
149						
150						
151						
152						
153						
154						
155						
156						
157						
158						
159						
160						
161						
162						
163						
164						
165						
166						
167						
168						
169						
170						
171						
172						
173						
174						
175						
176						
177						
178						
179						
180						
181						
182						
183						
184						
185						
186						
187						
188						
189						
190						
191						
192						
193						
194						
195						
196						
197						
198						
199						
200						
201						
202						
203						
204						
205						
206						
207						
208						
209						
210						
211						
212						
213						
214						
215						
216						
217						
218						
219						
220						
221						
222						
223						
224						
225						
226						
227						
228						
229						
230						
231						
232						
233						
234						
235						
236						
237						
238						
239						
240						
241						
242						
243						
244						
245						
246						
247						
248						
249						
250						
251						
252						
253						
254						
255						
256						
257						
258						
259						
260						
261						
262						
263						
264						
265						
266						
267						
268						
269						
270						
271						
272						
273						
274						
275						
276						
277						
278						
279						
280						
281						
282						
283						
284						
285						
286						
287						
288						
289						
290						
291						
292						
293						
294						
295						
296						