

Fecha del Informe	19/09/2018				
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:	02 DIC 2018				
Periodo de evaluación del informe:	Agosto 2018				
Obligaciones cumplidas por el contratista:	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">✓</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 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> </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> </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 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>
✓	<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. 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>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. 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 Agosto fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 379659 SOLICITUD REPORTE RADICADOS ABIERTOS Y CERRADOS REGIONAL NORTE ✓ 383392 ERROR ZEUS ✓ 383453 CAMBIO EN LA CONSULTA DE LA AUXILIAR CONTABLE SAE NIIF ✓ 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>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. 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 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
✓	6.	El alcance debe cubrir acciones correctivas a fallas presentadas en el software y asesoría en operación. 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.
	7.	El soporte y mantenimiento no incluye adaptaciones, modificaciones o cambios que no estén previamente definidos como funcionalidad del producto. CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.
	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. CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.
	9.	Garantizar el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Pac, Concisa y Sigep. CISA garantizó el correcto y eficiente funcionamiento en los aplicativos Temis, Zeus, Concisa y Sigep durante el mes de Agosto.
	10.	Documentar todas las actividades de solución que se realicen por incidentes, daños, desperfectos o eventos. Las solicitudes de primer nivel recibidas y atendidas durante el mes de Agosto fueron: ✓ 379659 SOLICITUD REPORTE RADICADOS ABIERTOS Y CERRADOS REGIONAL NORTE * 383392 ERROR ZEUS

INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS

	<p> <input checked="" type="checkbox"/> 383453 CAMBIO EN LA CONSULTA DE LA AUXILIAR CONTABLE SAE NIIF <input checked="" type="checkbox"/> 383827 ERROR EN RESPONSABLE EN SIGEPFRISCO <input checked="" type="checkbox"/> 383861 CONCISA ERROR SUBIENDO ARCHIVO PLANO <input checked="" type="checkbox"/> 384024 ERROR APLICATIVO CONCISA SAE <input checked="" type="checkbox"/> 384350 FALLO ZEUS <input checked="" type="checkbox"/> 385004 NO ME ASIGNA EL USUARIO PARA ENTREGAR UN RADICADO DE DESVINCULACION <input checked="" type="checkbox"/> 387701 ERROR IMC USUARIOS </p> <p>Durante el mes de Agosto se realizaron las siguientes solicitudes de segundo nivel.</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> 383339 ERROR DE ARCHIVO ADJUNTO <input checked="" type="checkbox"/> 383385 PROBLEMA ZEUS <input checked="" type="checkbox"/> 383401 INCIDENCIA PARA ABRIR LAS IMÁGENES EN ZEUS <input checked="" type="checkbox"/> 383405 SOLICITUD EN DESCARGA DE ADJUNTO ZEUS <input checked="" type="checkbox"/> 384332 FALLA EN DESCARGA DE ARCHIVOS EN ZEUS <input checked="" type="checkbox"/> 384382 ERROR AL DESCARGAR DOCUMENTO DEL APLICATIVO ZEUS <input checked="" type="checkbox"/> 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>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 Agosto 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 Agosto.</p>
	<p>15. Asistir a las reuniones requeridas por el Supervisor del Contrato.</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>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 contratista será causal para la terminación del contrato y asumirá las implicaciones legales definidas por la ley.</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.
		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. CISA cumple.
		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. CISA cumple.
		22. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del objeto contratado CISA cumple.
Porcentaje de Ejecución y Avances:		
Cumplimiento pago de Parafiscales:	Periodo Agosto 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



Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

© MINHACIENDA

GOBIERNO DE COLOMBIA

LISTADO DE ASISTENCIA – REUNIONES INTERNAS / EXTERNAS

CONFIDENCIALIDAD: La totalidad de los asuntos tratados, expuestos y debatidos en la presente reunión, así como las opiniones expresadas por los participantes 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 SAS.

ACUERDOS Y SERVICIOS

PRINCIPALES ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
No.	COMPROMISO	FECHA	RESPONSABLE
	Rediardo Critico		
	Flujo Georreferenciado		
	Uso unico Grupo. SNE SAS.		
	como Operaciones T.I.		
	Control de cambios.		
	Boecups.		
OBSERVACIONES			

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444
Bogotá: Calle 96 No. 13 - 11 Piso 3 - PBX 7431444
Calli: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Emilia - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado - Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 64 No. 72-80 Local 19-20 Centro Ejecutivo I - Tel. 3855089
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalcidadadano@asesg.gov.co - www.asesg.gov.co

LISTADO DE ASISTENCIA – REUNIONES INTERNAS / EXTERNAS

Esquema de partes.

TEMA: Círculo

LUGAR: Sala per Paso

FECHA: 28/08/2018

RELACION DE ASISTENTES

[illegible]

QUIEN CONVOCA LA REUNIÓN: Leoncio

APLICA LA SIGUIENTE CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: SI NO

Direction General: Calle 938 No. 13-47 - PBX 7431444

Banco: Calle 96 No. 13 - 11 Piso 3 - PBX 7431444

Call: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Emilia - PBX 4893768
Bogotá, Calle 50 No. 13 - 11 Piso 3 - PBX 7461444

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Collinas del Poblado. Tel. 6040132
Call: Carrera 83 No. 12-40 Piso 12 Centro Financiero La Cima - F. 6A-4639700

Medellín: Carrera 45A No. 14-27 Cl. 90 | Edificio Comillas del Sur 800-1 Tel. 3855089
Barranquilla: Carrera 54 No. 72-80 Local 18-20 Centro Eléctrico | Tel. 3855089

Barraquilha, Canela 94, No. 12-30 Local 18-20 Celmo Ejevalto F. Tel. 36330069
 Linha Gralujá Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co