



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE APOYO  
RECURSOS DE APOYO A LA GESTIÓN**

Código: A-CON-FM-022

**PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

Versión: 5.0

**Formato Acta de Recibo Final**

Vigencia desde:  
Abril 2019

**1. DATOS GENERALES**

<b>CONTRATO</b>	<b>No.</b>	083 DEL 9 DE OCTUBRE DE 2018 ✓
	<b>TIPO</b>	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
<b>CONTRATISTA:</b>		ADA S.A. ✓
<b>IDENTIFICACIÓN:</b>		NIT 800.167.494.4 ✓
<b>OBJETO:</b>		Diseñar e implementar el modelo de servicios tecnológicos para el DASCD, a través de la puesta en funcionamiento de la mesa de ayuda que incluye software de gestión e implementación de procesos ITIL

<b>SUPERVISOR: INTERVENTOR:</b>	X	<b>NOMBRE</b>	ANDRÉS FRANCISCO BOADA ICABUCO ✓
		<b>CARGO</b>	Jefe Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Fecha supervisión desde 29/10/2018 hasta el 3/02/2019 ✓
<b>SUPERVISOR: INTERVENTOR:</b>	X	<b>NOMBRE</b>	CONSUELO RODRIGUEZ R. ✓
		<b>CARGO</b>	Jefe Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E.) Fecha supervisión desde 04/02/2019 hasta el 19/05/2019
<b>SUPERVISOR: INTERVENTOR:</b>	X	<b>NOMBRE</b>	LUIS FERNANDO MONTERO LANCHEROS ✓
		<b>CARGO</b>	Jefe Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Fecha supervisión desde 20/05/2019 hasta el 28/05/2019

**2. MODIFICACIONES CONTRACTUALES**

**2.1 VALOR**

<b>VALOR INICIAL</b>	\$103.000.000
<b>VALOR ADICIÓN</b>	\$0
<b>VALOR TOTAL</b>	\$103.000.000 ✓

Si el contrato establece anticipo, diligencie el siguiente recuadro:

**ANTICIPO**

<b>VALOR DEL ANTICIPO</b>	N/A
<b>VALOR AMORTIZADO</b>	N/A
<b>SALDO POR AMORTIZAR</b>	N/A

**2.2 PLAZO**

<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>	09/10/2018 ✓
<b>FECHA DE INICIO</b>	29/10/2018 ✓
<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>	28/05/2019 ✓

**2.3 ACLARACIONES Y/O MODIFICACIONES**

Se hizo una prórroga de un (1) mes al contrato ✓

**3. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETO, ALCANCE Y OBLIGACIONES**

El Supervisor deja constancia de haber verificado el cumplimiento del objeto y de la totalidad de las obligaciones a cargo del contratista en los siguientes términos:

<b>OBJETO</b>	Cumplió con el objeto del contrato que era Diseñar e implementar el modelo de servicios tecnológicos para el DASCD, a través de la puesta en funcionamiento de la mesa de ayuda que incluye software de gestión e implementación de procesos ITIL
---------------	---

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No. 25-90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153

CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE APOYO  
RECURSOS DE APOYO A LA GESTIÓN**

Código: A-CON-FM-022

**PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

Versión: 5.0

**Formato Acta de Recibo Final**

Vigencia desde:  
Abril 2019

**ENTREGA DE BIENES  
O PRODUCTOS**

La firma contratista entregó los siguientes productos:

**Primer producto:**

- Plan de trabajo aprobado por el supervisor del contrato.
- Diseño del modelo de servicios que se implementará en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del DASCD.

**Segundo producto:**

Entregó siguientes documentos técnicos que cubren cada una de las etapas del ciclo de vida del servicio (ITIL), aprobados por el supervisor del contrato:

- Levantamiento de información de los servicios que ofrece el DASCD identificando necesidades y problemáticas relacionadas a la prestación de servicios TI a sus usuarios.
- Documento en donde describe la manera en la cual se va a diseñar, desarrollar e implementar la Gestión de Servicios en el DASCD, definiendo como mínimo la manera en la que se va a realizar la gestión del Portafolio de Servicios, gestión financiera y gestión de la demanda. (ESTRATEGIA DEL SERVICIO)
- Documento guía para el diseño y desarrollo de servicios y procesos de gestión de servicios para los servicios que se van a implementar en DASCD y abordan la definición de Niveles de Servicio, Catálogos de Servicio, gestión de la capacidad, seguridad de la información, gestión de proveedores, disponibilidad y continuidad del servicio. (DISEÑO DEL SERVICIO)
- Documento guía para hacer que los productos y servicios definidos en la fase de Diseño del Servicio se integren en el entorno de producción y sean accesibles a los clientes y usuarios autorizados. (TRANSICIÓN DEL SERVICIO)
- Documento sobre cómo alcanzar la efectividad en la entrega y soporte de servicios de manera que se asegure el valor para el cliente y para el proveedor de servicios. Este documento tiene la descripción de los procedimientos que se llevaron a cabo en la entrada en operación de la mesa de servicios: Gestión de Incidentes, Gestión de Eventos, Gestión de Solicitudes de Servicio, Gestión de Problemas y Gestión de Accesos (OPERACIÓN DEL SERVICIO)

**Tercer producto:**

- Entrega de la herramienta tecnológica a través de la cual se soporta la operación de la mesa de servicios, la cual deja parametrizada, instalada, configurada y en funcionamiento
- Licencia del software de gestión, el cual es de propiedad del DASCD, con una vigencia mínimo de un (1) año.
- Brindó capacitación sobre la administración, configuración e instalación del software de gestión, en general en el uso del software

**Cuarto producto:**

- Actualización del sistema de gestión de calidad del proceso de gestión de TI de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del DASCD. Debe ser documentación técnica basada en ITIL

**OTRAS  
OBLIGACIONES:**

Cumplió a satisfacción con todas las obligaciones del contrato:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No. 25-90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



SC-CER431153



CO-SG-CER431152



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN DE SERVICIOS  
Departamento: "Administración del Servicio al Cliente"

MACROPROCESO DE APOYO  
RECURSOS DE APOYO A LA GESTIÓN

Código: A-CON-FM-022

PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 5.0

Formato Acta de Recibo Final

Vigencia desde:  
Abril 2019

1. Entregó el diseño del modelo de servicios que se implementará en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del DASCD.
2. Elaboró un plan de trabajo y entregar al supervisor del contrato para su aprobación y estricto cumplimiento. Este plan fue actualizado durante la vigencia del contrato
3. Elaboró los documentos técnicos que cubren cada una de las etapas del ciclo de vida del servicio (ITIL), los cuales entregó para revisión y aprobación del supervisor del contrato
  - Realizó un levantamiento de información de los servicios que ofrece el DASCD identificando necesidades y problemáticas relacionadas a la prestación de servicios TI a sus usuarios.
  - Elaboró y entregó documento en donde describe la manera en la cual se va a diseñar, desarrollar e implementar la Gestión de Servicios en el DASCD, definiendo como mínimo la manera en la que se va a realizar la gestión del Portafolio de Servicios, gestión financiera y gestión de la demanda. (Estrategia del Servicio).
  - Elaboró y entregó un documento que será guía para el diseño y desarrollo de servicios y procesos de gestión de servicios para los servicios que se van a implementar en DASCD y aborda la definición de Niveles de Servicio, Catálogos de Servicio, gestión de la capacidad, seguridad de la información, gestión de proveedores, disponibilidad y continuidad del servicio. (Diseño del Servicio)
  - Elaboró y entregó documento el cual la entidad toma como guía para hacer que los productos y servicios definidos en la fase de Diseño del Servicio se integren en el entorno de producción y sean accesibles a los clientes y usuarios autorizados. (Transición del Servicio)
  - Elaboró y entregó documento con el cual la entidad tendrá el direccionamiento sobre cómo alcanzar la efectividad en la entrega y soporte de servicios de manera que se asegure el valor para el cliente y para el proveedor de servicios.
4. Entregó herramienta tecnológica HELPPEOPLE en la nube, a través del cual se soportará la operación de la mesa de servicios, la cual deberá ser parametrizada mas no desarrollada.
5. Entrega la licencia del software de gestión, el cual será de propiedad del DASCD, con una vigencia de tres (3) años y medio, el cual incluye el soporte técnico por parte del distribuidor, durante la vigencia de la licencia.
6. El contratista brindó soporte técnico via web, por correo electrónico, telefónico o personalizado cuando es requerido por la entidad, durante el horario laboral que es de lunes a viernes, de 7 AM a 5 PM
7. El idioma de instalación del software que entregó es en español
8. Entregó el manual en español del producto, en forma online, impresos y en digital
9. El contratista brindó capacitación a los funcionarios que el supervisor designó, en los

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No. 25-90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE APOYO  
RECURSOS DE APOYO A LA GESTIÓN**

Código: A-CON-FM-022

**PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

Versión: 5.0

**Formato Acta de Recibo Final**

Vigencia desde:  
Abril 2019

temas solicitados, como la administración, configuración e instalación del software de gestión, y en general en el uso del software.

10. El contratista hizo entrega de los documentos técnicos con los estándares basados en ITIL, definición y documentación de procedimientos de gestión tecnológica enfocada al servicio:
  - Documento Gestión de problemas. ✓
  - Documento Gestión de Solicitudes. ✓
  - documento Gestión de Accesos Tecnológicos. ✓
  - Sugerencias y Revisión Formatos TIC ✓
- 10.1 El contratista entregó los Manuales de instalación, resolución, procesos, procedimientos enfocados a la operación de la mesa de servicio, los cuales quedaron dentro de la herramienta de gestión que entregaron ✓
- 10.2 El contratista entregó documento sobre Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas) y de peticiones de servicio. ✓
11. El contratista entregó oficio en donde indica que los informes están conforme a lo establecido en el cronograma de trabajo aprobado por el supervisor del contrato, con los lineamientos de MINTIC. ✓
12. El contratista entregó oficio informando los canales de comunicación que deja implementados entre los usuarios y la mesa de servicios como son: el portal web, teléfono, correo electrónico, para escalar los servicios a los técnicos y especialistas correspondientes. ✓
13. La firma contratista, anexó oficio y hoja de vida del técnico que realiza las actividades como operador y que presta el servicio de nivel 1. ✓

**4. VERIFICACIÓN OBLIGACIONES SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y RECURSOS PARAFISCALES**

El contratista acreditó durante la ejecución del contrato, el pago de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007 y 1150 de 2007 y demás normas que las reglamenten o complementen, así:

FECHA	VALOR TOTAL	SALUD	PENSIÓN	ARL

FECHA	QUE CERTIFICA	QUIEN SUSCRIBE
27/12/2018 ✓	CUMPLIMIENTO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	JACOB DE JESÚS GOEZ HENAO Revisor Fiscal ADA S.A.
04/06/2019 ✓	CUMPLIMIENTO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	JACOB DE JESÚS GOEZ HENAO Revisor Fiscal ADA S.A.
04/06/2019 ✓	CUMPLIMIENTO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	JACOB DE JESÚS GOEZ HENAO Revisor Fiscal ADA S.A.
03/07/2019 ✓	CUMPLIMIENTO DE PAGO DE	JACOB DE JESÚS GOEZ HENAO ✓

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No. 25-90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



