

RESOLUCIÓN No. 96 DE 2017

“Por medio de la cual se define una actuación administrativa en relación con el presunto incumplimiento del contrato No. 03 de 2017.”

LA DIRECTORA EJECUTIVA DELEGADA DE LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS,

En ejercicio de delegación efectuada por el Director Ejecutivo de la Federación Colombiana de Municipios, a través de acto administrativo No. 77 de 2017 y las facultades legales, estatutarias, y en especial de las previstas por los artículos 10 y 11 de la Ley 769 de 2002 en concordancia de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, y

C O N S I D E R A N D O

Que la Federación Colombiana de Municipios es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de naturaleza asociativa y de carácter gremial, que se rige por el derecho privado, organizada con base en la libertad de asociación prevista en el artículo 38 de la Constitución Política. A ella pertenecen por derecho propio todos los municipios, distritos y asociaciones de municipios del país y tiene como finalidad la defensa de sus intereses.

Que la Ley 769 de 2002, “Código Nacional de Tránsito Terrestre”, en su artículo 10, contempló que, *“Con el propósito de contribuir al mejoramiento de los ingresos de los municipios, se autoriza a la Federación Colombiana de Municipios para implementar y mantener actualizado a nivel nacional, un sistema integrado de información sobre las multas y sanciones por infracciones de tránsito (SIMIT)”*.

Que en cumplimiento de dicha función, la Federación Colombiana de Municipios, suscribió con la sociedad ACAPPELLA S.A.S., el contrato de concesión No. 03 del 13 de enero de 2017, cuyo objeto es: *“Prestar el soporte técnico y actualización del Sistema de Gestión Documental ACTIVE DOCUMENT de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.”*

Que para llevar a cabo la vigilancia y control en los aspectos técnico, administrativo, financiero y jurídico del contrato de soporte técnico y actualización del sistema de gestión documental “Active Document” No. 03 de 2017, la Federación Colombiana de Municipios a través de memorando interno de fecha 26 de enero de 2017 designó la supervisión del contrato al Jefe de Proyectos TIC.

Que mediante oficio radicado I-2017-004545 del 05 de septiembre de 2017, el supervisor del contrato No. 03 de 2017, informo el incumplimiento a las obligaciones y recomendó a

la Jefatura de Asuntos Jurídicos Públicos hacer efectivas las cláusulas de cumplimiento del contrato en mención por parte del contratista.

Que teniendo en cuenta la solicitud de adelantar del supervisor y con el fin de garantizar el debido proceso y del derecho de defensa, la Jefatura de Asuntos Jurídicos Públicos recomendó al Director Ejecutivo iniciar la actuación administrativa citando a audiencia al representante legal de la sociedad ACAPPELLA S.A.S. con el fin de escuchar las razones y/o argumentos aducidos frente a las obligaciones presuntamente incumplidas.

Que el Director Ejecutivo de la Federación delegó en la asesora SANDRA MILENA CASTRO TORRES la facultad para adelantar, tramitar y definir las actuaciones administrativas sancionatorias que deban adelantarse dentro la presente actuación.

Que el supervisor del contrato No. 03 de 2017 informó el incumplimiento de las obligaciones de la siguiente manera:

I. CIRCUNSTANCIAS QUE MOTIVAN LA ACTUACIÓN:

“Informe de incumplimiento de su obligación contractual:

En atención a mis facultades como supervisor del contrato No. 03 de 2017 tengo el deber de notificar al área jurídica el incumplimiento de las obligaciones pactadas en el acuerdo de voluntades por parte del proveedor ACAPPELLA S.A.S. A continuación, se describen las obligaciones que no se han llevado a cabo o que no satisfacen la necesidad de la Federación Colombiana de Municipios.

4). *Brindar el soporte técnico sobre el Sistema de Gestión Documental -SGD- de la Federación Colombiana de Municipios, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al requerimiento.*

Observación: *El soporte no se ha prestado en los tiempos establecidos, no se deja evidencia de la gestión realizada y tampoco se notifica al supervisor, hay requerimientos que a la fecha no tienen solución ni respuesta.*

5). *Cumplir con los niveles de servicio descritos en los estudios previos.*

Observación: *No se ha cumplido con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en los estudios previos.*

8). *Realizar un mantenimiento preventivo bimestral por un tiempo no superior a cuatro (4) horas a los servidores de bases de datos o aplicación de la plataforma que soporta el Sistema de Gestión Documental. Dichos mantenimientos deben quedar registrados mediante actas y previa aprobación de la Dirección TIC de LA FEDERACIÓN.*

Observación: *No se han llevado a cabo los mantenimientos preventivos programados por parte de la empresa Acappella SAS.*

9). Efectuar dos visitas mensuales preventivas, donde se verifique (tráfico, seguridad, accesos, políticas de backup, administración de espacio y funcionamiento del SGD, emitiendo un informe semestral detallado que incluya soluciones y recomendaciones.

Observación: Las visitas bimensuales como se establecieron en el cronograma inicial de trabajo no se han materializado, se allegaron informes de vistas poco detallados sin descripción de actividades, ni responsable, ni firmas, ni aprobaciones, ni objeto ni alcance entre otros.

10). Disponer de una línea telefónica directa a través de la cual se reporten los problemas presentados en el Sistema de Gestión Documental y se brinde el soporte al personal técnico y operativo de la Federación, en la resolución de los problemas que se presenten.

Observación: No se ha notificado de manera oficial ninguna línea de atención de incidentes y de soporte técnico a la Federación Colombiana de Municipios.”

Dicho lo anterior, se recomienda a la Jefatura de Asuntos Jurídicos hacer efectivas las cláusulas de cumplimiento del contrato.”

A través de correo electrónico, de fecha 27 de septiembre de 2017, el supervisor del contrato No. 03 de 2017 informó las fechas en las cuales el contratista debió cumplir con cada una de las obligaciones, las cuales de acuerdo a lo informado a la fecha se encuentran sin solución.

Cumplimiento Obligaciones del Contrato No 03 de 2017 Celebrado entre Acapella SAS y la Federación Colombiana Municipios							
Id	Fecha de Solicitud	Fecha de Incumplimiento	Días transcurridos sin solución	Solicitudes	Observaciones	Estado	Evidencia
1	16/05/2017	17/05/2017	133	Solicitud Pagina 03 del Radicado I-2017-004545	Obligacion No 04 Soporte Tecnico Obligacion No 011 Correccion de Errores SGD	Sin Solucion	
2	31/05/2017	1/06/2017	118	Solicitud Pagina 07 del Radicado I-2017-004545	Obligacion No 04 Soporte Tecnico Obligacion No 011 Correccion de Errores SGD	Sin Solucion	
3	4/09/2017	5/09/2017	22	Solicitud Pagina 09 del Radicado I-2017-004545	Obligacion No 04 Soporte Tecnico Obligacion No 011 Correccion de Errores SGD	Sin Solucion	
4	18/07/2017	19/07/2017	70	Solicitud Pagina 11 del Radicado I-2017-004545	Obligacion No 04 Soporte Tecnico Obligacion No 011 Correccion de Errores SGD	Sin Solucion	
5	16/08/2017	12/04/2017	168	Solicitud Pagina 19 del Radicado I-2017-004545	Obligacion No 08 Mantenimiento Preventivo Bimestral Obligacion No 09 Visitas Preventivas	Sin Solucion	
6	13/07/2017	14/07/2017	75	Solicitud Pagina 25 del Radicado I-2017-004545	Obligacion No 04 Soporte Tecnico	Sin Solucion	

Supervisor	Edwin Alexander Beltran Riveros Jefe de Proyectos DTIC
------------	---

Fecha Actual 27/09/2017

II. NORMAS Y DISPOSICIONES INCUMPLIDAS:

Conforme el oficio radicado por el supervisor del contrato se observa el presunto incumplimiento de las siguientes obligaciones contractuales:

“4). Brindar el soporte técnico sobre el Sistema de Gestión Documental -SGD- de la Federación Colombiana de Municipios, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al requerimiento.

- 5). *Cumplir con los niveles de servicio descritos en los estudios previos.*
- 8). *Realizar un mantenimiento preventivo bimestral por un tiempo no superior a cuatro (4) horas a los servidores de bases de datos o aplicación de la plataforma que soporta el Sistema de Gestión Documental. Dichos mantenimientos deben quedar registrados mediante actas y previa aprobación de la Dirección TIC de LA FEDERACIÓN.*
- 9). *Efectuar dos visitas mensuales preventivas, donde se verifique (tráfico, seguridad, accesos, políticas de backup, administración de espacio y funcionamiento del SGD, emitiendo un informe semestral detallado que incluya soluciones y recomendaciones.*
- 10). *Disponer de una línea telefónica directa a través de la cual se reporten los problemas presentados en el Sistema de Gestión Documental y se brinde el soporte al personal técnico y operativo de la Federación, en la resolución de los problemas que se presenten.”*

De la Ley 80 de 1993, respecto de los deberes y derechos de los contratistas:

“Artículo 5º.- *De los Derechos y Deberes de los Contratistas. Para la realización de los fines de que trata el artículo 3o. de esta Ley, los contratistas:*

1º. *Tendrán derecho a recibir oportunamente la remuneración pactada y a que el valor intrínseco de la misma no se altere o modifique durante la vigencia del contrato.*

En consecuencia tendrán derecho, previa solicitud, a que la administración les restablezca el equilibrio de la ecuación económica del contrato a un punto de no pérdida por la ocurrencia de situaciones imprevistas que no sean imputables a los contratistas. Si dicho equilibrio se rompe por incumplimiento de la entidad estatal contratante, tendrá que restablecerse la ecuación surgida al momento del nacimiento del contrato.

2o. *Colaborarán con las entidades contratantes en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad; acatarán las órdenes que durante el desarrollo del contrato ellas les impartan y, de manera general, obrarán con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilaciones y entramamiento que pudieran presentarse.*

3o. *Podrán acudir a las autoridades con el fin de obtener la protección de los derechos derivados del contrato y la sanción para quienes los desconozcan o vulneren.*

Las autoridades no podrán condicionar la participación en licitaciones o concursos ni la adjudicación, adición o modificación de contratos, como tampoco la cancelación de las sumas adeudadas al contratista, a la renuncia, desistimiento o abandono de peticiones, acciones, demandas y reclamaciones por parte de éste.

4o. *Garantizarán la calidad de los bienes y servicios contratados y responderán por ello.*

5o. No accederán 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.

Cuando se presenten tales peticiones o amenazas, los contratistas deberán informar inmediatamente de su ocurrencia a la entidad contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de los pactos o acuerdos prohibidos, dará lugar a la declaratoria de caducidad del contrato.”

De la Ley 1150 de 2007, donde se establecen las multas:

“Artículo 17. Del derecho al debido proceso. El debido proceso será un principio rector en materia sancionatoria de las actuaciones contractuales.

En desarrollo de lo anterior y del deber de control y vigilancia sobre los contratos que corresponde a las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, tendrán la facultad de imponer las multas que hayan sido pactadas con el objeto de conminar al contratista a cumplir con sus obligaciones. Esta decisión deberá estar precedida de audiencia del afectado que deberá tener un procedimiento mínimo que garantice el derecho al debido proceso del contratista y procede sólo mientras se halle pendiente la ejecución de las obligaciones a cargo del contratista. Así mismo podrán declarar el incumplimiento con el propósito de hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria incluida en el contrato.

Parágrafo. La cláusula penal y las multas así impuestas, se harán efectivas directamente por las entidades estatales, pudiendo acudir para el efecto entre otros a los mecanismos de compensación de las sumas adeudadas al contratista, cobro de la garantía, o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluyendo el de la jurisdicción coactiva.

Parágrafo transitorio. Las facultades previstas en este artículo se entienden atribuidas respecto de las cláusulas de multas o cláusula penal pecuniaria pactadas en los contratos celebrados con anterioridad a la expedición de esta ley y en los que por autonomía de la voluntad de las partes se hubiese previsto la competencia de las entidades estatales para imponerlas y hacerlas efectivas.”

Del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, se tiene lo siguiente:

“Artículo 86. Imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento. Las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública podrán declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, y hacer efectiva la cláusula penal. Para tal efecto observarán el siguiente procedimiento:

a) Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, la entidad pública lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de

supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera;

b) En desarrollo de la audiencia, el jefe de la entidad o su delegado, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad;

c) Hecho lo precedente, mediante resolución motivada en la que se consigne lo ocurrido en desarrollo de la audiencia y la cual se entenderá notificada en dicho acto público, la entidad procederá a decidir sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. Contra la decisión así proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia;

d) En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el jefe de la entidad o su delegado, podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación administrativa. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia.

La entidad podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento”.

En la cláusula novena del contrato No. 03 de 2017 -Soporte técnico y actualización del sistema de gestión documental “Active Document” se estableció lo siguiente:

“CLÁUSULA NOVENA.- MULTAS: En caso de mora o incumplimiento parcial por parte del CONTRATISTA, de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, y con el fin de conminar a su cumplimiento, **LA FEDERACIÓN** podrá imponer mediante resolución motivada, multas sucesivas equivalentes al cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, por cada día de atraso en el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Las multas tendrán un tope máximo del diez (10%) por ciento del valor total del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La cláusula penal pecuniaria y las multas que sean eventualmente impuestas, se harán efectivas directamente por **LA FEDERACIÓN**, pudiendo acudir para el efecto, entre otros, a los mecanismos de compensación de las sumas adeudadas a **EL CONTRATISTA**, o a cualquier

otro medio para obtener el pago. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La imposición de multas no limita ni anula las sanciones por incumplimiento descritas en el contrato, ni las indemnizaciones legales a que haya lugar.”

III. ACTUACIONES ADELANTADAS

Que mediante comunicación radicada con el número S-2017-014976 del 03 de octubre de 2017, recibida en las oficinas de la sociedad ACAPPELLA S.A.S., se citó al representante legal a audiencia de trámite el día 06 de octubre de 2017 dentro de la actuación administrativa iniciada por la Federación Colombiana de Municipios, por el presunto incumplimiento de obligaciones contractuales, dentro del contrato No. 03 de 2017, que podría terminar en la aplicación de una multa.

Que teniendo en cuenta que el contrato de soporte se encuentra amparado con garantía única de cumplimiento, a través de las comunicaciones S-2017-014986 del 03 de octubre de 2017, se citó igualmente al garante, Seguros del Estado S.A.

Que el día 06 de octubre de 2017, en la audiencia el representante legal de ACAPPELLA S.A.S. manifestó lo siguiente:

“Que en relación al cumplimiento de algunas visitas no ha cumplido en las fechas pactadas pero indica que tiene la voluntad de cumplir con esos requerimientos, por lo cual se compromete a hacer un plan de choque para cumplir y migrar a una nueva versión y funcionamiento en temas de soporte, esto en compañía con la oficina de informática de la Federación. Así mismo manifiesta que son temas específicos pero que el grueso del sistema si se ha cumplido.

Manifiesta que es la primera vez que ha presentado un incumplimiento en el tiempo que lleva trabajando con la Federación Colombiana de Municipios.

La profesional Astrid Barón manifiesta son temas puntuales de conectividad los que no se han resuelto y atendido por parte de la sociedad Acappella S.A.S.

La Dra. Martha Sánchez interviene para indicar que se debe referir puntualmente a cada una de las obligaciones por cual se procede a dar lectura de la primera obligación señalada por el supervisor como incumplida:

“4). Brindar el soporte técnico sobre el Sistema de Gestión Documental -SGD- de la Federación Colombiana de Municipios, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al requerimiento.

Observación: El soporte no se ha prestado en los tiempos establecidos, no se deja evidencia de la gestión realizada y tampoco se notifica al supervisor, hay requerimientos que a la fecha no tienen solución ni respuesta.”

El doctor Juan Carlos manifiesta que a unos soportes puntualmente no, pero a otros si, se ha enviado a la persona para que realice el soporte y acompañamiento adecuado para los casos

más urgentes, y en los temas que son más de revisión de la base de datos que no afectan el funcionamiento del sistema.

La Dra. Martha Sánchez le pregunta al Dr. Juan Carlos que soportes tiene de esos mantenimientos a lo que indica que la presentación y las visitas de Eduardo, pero que no recuerda exactamente cuales tiene.

El supervisor Edwin Beltrán indica al Dr. Juan Carlos que no sabe en que esta, como está procediendo, porque se le envían solicitudes y no las contesta, no hay evidencias de las visitas, y de las reuniones no se deja acta de las solicitudes, no hay seguimiento y no se sabe en que situación se encuentran.

El Dr. Juan Carlos manifiesta que a la falta de registro que han hecho para cumplir, no ha dejado el acta por la premura del tiempo por lo cual reconoce que se ha tenido una falla en la realización de las actas dejándolas para después y por falta de instrucción de la persona que viene por parte de Acappella S.A.S. a hacer el acompañamiento, pero se compromete a realizarlas, a dejar todo documentado.

La Coordinadora de Contratación pregunta al Dr. Juan Carlos si o no se está cumpliendo con la obligación 4, por cuanto la entidad entiende que no se está cumpliendo.

La profesional Ana Rondón manifiesta que las visitas se hacen, pero no se hace en la parte interna que es donde se encuentran las deficiencias, y son los requerimientos los cuales no se han atendido, y que hacen que el sistema no funcione correctamente frente a radicados puntuales que se han informado que presentan error.

El Dr. Juan Carlos manifiesta que ante los diferentes requerimientos que se le hacen los aterriza y los escala en sus visitas; no obstante, se compromete a estar pendiente pero que la continuidad y funcionamiento del sistema y los casos puntuales se han revisado y no se han dejado por fuera.

El Doctor Juan Carlos Rodríguez manifiesta que el contacto con la entidad es de manera permanente y no se deja registro pero que si se ha dado continuidad del sistema y se ha garantizado.

La Doctora Martha Sánchez, pregunta al doctor Juan Carlos Rodríguez, ¿si o no se ha dado respuesta y si tiene evidencia de los requerimientos hechos por el supervisor del contrato en los correos electrónicos enviados en las siguientes fechas: 16 de mayo de 2017, 31 de mayo de 2017, 4 de septiembre de 2017, 18 de julio de 2017, 16 de agosto de 2017, 13 de julio de 2017 que se vencían a las 24 horas siguientes? requerimientos que se entienden que a la fecha están sin dar solución frente a la obligación 4 del contrato.

El supervisor, Edwin Beltrán, manifiesta que en efecto son soportes y se deben responder dentro de las 24 horas siguientes, a las cuales no se le han dado respuesta. A lo cual el contratista indica que si se han dado respuesta, por lo cual el supervisor refiere que lo revisen de manera conjunta.

El contratista manifiesta que muchos de los requerimientos no se pueden subsanar de una vez.

Frente a esta obligación, el contratista y el supervisor acuerdan que se deben revisar.

Edwin Beltrán, manifiesta que son algunos requerimientos a los que no se han dado respuesta.

La Doctora Martha Sánchez le sugiere a la Doctora Sandra Castro suspender la audiencia frente a la obligación 1 para que el contratista allegue las pruebas de atención a los requerimientos y el supervisor los revise, y si ya se dieron respuesta y se tome una decisión, a lo que la doctora manifiesta estar de acuerdo.

*Se continua con el presunto incumplimiento de la obligación 5, “5). Cumplir con los niveles de servicio descritos en los estudios previos. **Observación:** No se ha cumplido con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en los estudios previos.”*

Por consiguiente, la Dra. Martha le pregunta al supervisor cuales son los niveles de servicio descritos en los estudios previos.

El supervisor da lectura de los niveles de servicio así: “•Niveles de Atención para soporte técnico, documento entregado por Acappella: Cuando se solicite soporte técnico, el tiempo de respuesta al requerimiento no podrá exceder las 24 horas para ser atendido y en caso de que se requiera el soporte en forma presencial, se debe garantizar la presencia del personal designado en las instalaciones de la FCM, para atender el requerimiento de acuerdo al nivel de criticidad del problema así: -Nivel 1: Se presenta cuando el sistema este abajo o presente fallas que afecten el funcionamiento total del sistema y no esté disponible para los usuarios, razón por la cual debe ser resuelto de manera inmediata. En tal situación el proveedor cuenta con un tiempo de respuesta de máximo dos (2) horas. Se debe ofrecer una disponibilidad del servicio de 7X24. - Nivel 2: Se presenta cuando el sistema presenta fallas parciales bien sea de base de datos y/o aplicación que no afectan el funcionamiento total del sistema, el proveedor debe atender el requerimiento personalmente o vía telefónica en un tiempo no mayor a veinticuatro (24) horas, o atención remota antes de las dos (2) horas de puesto el ticket vía correo y confirmada la posibilidad de acceso, con disponibilidad de 5x8”. Seguidamente manifiesta que estos son los niveles de soporte técnico y aducen a que deben ser resueltos dentro de las 24 horas siguientes.”

El supervisor manifiesta que estos son los niveles de servicio y los cuales aducen a que deben ser atendidos en las 24 horas siguientes al requerimiento. A la fecha no hay atención ni solución a los mismos.

A lo anterior, el doctor Juan Carlos Rodríguez manifiesta que en los temas donde el sistema se ha caído ellos han contestado, han acordado y han llegado a resolver el tema, y a detectar cual es el problema, y han acompañado a la entidad en este tipo de cosas, y cuando ha estado por fuera han estado tratando de resolver o de detectar cual es el problema y han acompañado a la entidad en ese tipo de cosas, y si ustedes hacen una revisión las veces que hemos estado por fuera hemos estado haciendo una revisión y pedido pantallas de mantenimiento para solucionar. Afirma que han estado atentos y para resolver los temas de manera inmediata y en cuanto a fallas continuas del sistema.

El supervisor manifiesta que frente a la atención para soporte técnico en el nivel 2, no se atienden dentro de las 24 horas siguientes ni en las horas posteriores. A esto la profesional Astrid manifiesta que hay situaciones que se han presentado y son del nivel 2 y ha transcurrido uno dos y tres meses sin tener la respuesta, es decir que los casos se demoran demasiado tiempo y la respuesta no es tan inmediata y eso hace que no pueda dar respuesta a los funcionarios de la FCM.

El supervisor aclara que en el área de TIC se tienen también unos acuerdos de niveles de servicio para dar respuesta a los funcionarios de la entidad, respuestas que deben ser puntuales, por cuanto son los que mantienen la operación del sistema de gestión documental y en general de todos los sistemas de información de la entidad, por eso la afectación para el área de TIC también es terrible por que la respuesta a los requerimientos de los funcionarios se verá afectado y la trazabilidad de los documentos que reposen en el sistema de gestión documental.

La coordinadora de contratación manifiesta que lo que está entendiendo es que el nivel 1 si se está cumpliendo, pero sobre el nivel 2 es el que se está incumpliendo porque no se está dando respuesta sobre las 24 horas siguientes.

El contratista manifiesta que hay temas que no son tan críticos pero el contacto es inmediato para determinar la naturaleza y el alcance, y proceder a solucionar en los temas críticos.

La Dra. Martha concluye de lo anterior es que el nivel 1, que es el nivel crítico, se está cumpliendo por parte del contratista y en eso entendemos que la obligación 5 tiene relación con la obligación 4 en el sentido de hay un presunto incumplimiento en el nivel de servicio 2, para eso la reanudación en la audiencia depende de los soportes que se alleguen para evidenciar el cumplimiento de esa obligación que entendemos que son los requerimientos puntuales que están sin solución y son parte de la actuación administración.

*Frente a la obligación 8: “**8**). Realizar un mantenimiento preventivo bimestral por un tiempo no superior a cuatro (4) horas a los servidores de bases de datos o aplicación de la plataforma que soporta el Sistema de Gestión Documental. Dichos mantenimientos deben quedar registrados mediante actas y previa aprobación de la Dirección TIC de **LA FEDERACIÓN**. **Observación:** No se han llevado a cabo los mantenimientos preventivos programados por parte de la empresa Acappella SAS.”*

El contratista frente a la obligación 8, manifiesta que ellos han realizado los mantenimientos bimestrales y se han reportado, y las cosas puntuales de revisión en la base de datos que le ha pedido a la funcionario Astrid son parte del mantenimiento, el supervisor aclara que lo que se ha fallado en la ejecución de este contrato es en la formalidad de la gestión, por lo cual le pregunta al contratista cuantos documentos o que evidencia tiene de los mantenimientos hechos firmados y aprobados por la Dirección TIC.

Por lo anterior, la coordinadora pregunta ¿se han hecho los mantenimientos preventivos?

La Dra. Martha pregunta ¿si existe un cronograma? El supervisor manifiesta que en efecto, por lo cual la Dra. Martha solicita que se indique cuáles son las fechas en que debieron haberse llevado los mantenimientos?

Como los mantenimientos son bimestrales estos debieron haberse cumplido en abril, junio, agosto, y el ultimo a la fecha sería octubre.

El contratista indica que se han hecho mantenimientos a los servidores, base de datos y reitera que no tiene acceso a la base de datos y por lo cual ha solicitado acompañamiento.

El supervisor manifiesta que no hay evidencia de la realización de los mantenimientos y que el contratista lo que ha entregado son informes de mantenimientos a los servidores y bases de datos como visitas realizadas. Así mismo manifiesta que en efecto hay un incumplimiento parcial por cuanto Acappella no ha respondido a algunos requerimientos y también hay una parte que se ha cumplido parcialmente.

El contratista indica que si se realizó el mantenimiento preventivo y aprovechó para realizar el mantenimiento correctivo.

La funcionaria Giselle Martínez manifiesta que lo que el contratista está tratando de decir es que ante una falencia en el sistema él la ha atendido el requerimiento, pero esto no es un mantenimiento.

El contratista manifiesta que lo que ha hecho es un mantenimiento y ha aprovechado la ventana de soporte para corregir y realizar un mantenimiento. Y que los informes de mantenimiento están ahí, y los que le corresponden a él los ha hecho.

El supervisor dice que frente a lo que se estableció en el contrato el mantenimiento debe quedar aprobado por parte de la Dirección TIC de LA FEDERACIÓN.

La Dra. Martha manifiesta que la obligación es puntual, y se le pregunta al contratista ¿cuáles son los soportes que presenta en la audiencia para el cumplimiento de la obligación?, el Dr. Juan Carlos indica que se realizó mantenimiento en febrero abril y mayo que se encuentran en la carpeta.

El supervisor manifiesta que en efecto se le entregaron unos documentos donde hay unas actividades que no obedecen al mantenimiento de los servidores y bases de datos, si bien es cierto que se debe cumplir con lo que dice el contrato y con lo que entregó el supervisor.

El contratista reconoce que no ha llevado a cabo el mantenimiento del mes de junio y septiembre.

Se establece que el informe del 27 de febrero de 2017 son documentos que se entregaron y uno obedece a informe bimestral de mantenimiento de servidores.

La Dra. Martha le pregunta al supervisor si emitió algún documento aprobando este informe, a lo que el supervisor manifiesta que no, que solo se recibió; no obstante, el supervisor manifiesta

que existe un incumplimiento en el marco de las fechas relacionadas, pero que acepta este documento haciendo la aclaración que requiere mayor profundidad y la aprobación de la Federación.

En el marco de la audiencia y de la obligación 8, la Dra Martha solicita al supervisor que de manera formal emita un concepto escrito ya que no es momento de pronunciarse sobre el fondo de los informes, y se informe si los mantenimientos de junio hacia atrás se han llevado a cabo; se deja constancia que conforme lo informado por el contratista no se ha realizado los mantenimientos de junio y septiembre.

Se le pregunta a la Dra. Sandra Castro (Directora Ejecutiva asignada) que si está de acuerdo con que el supervisor tenga tiempo para emitir el concepto escrito de los informes a fin de tomar una decisión sobre este punto en la reanudación de la audiencia.

Se continúa con la obligación 9: que refiere: “9). Efectuar dos visitas mensuales preventivas, donde se verifique (tráfico, seguridad, accesos, políticas de backup, administración de espacio y funcionamiento del SGD, emitiendo un informe semestral detallado que incluya soluciones y recomendaciones.

Observación: Las visitas bimensuales como se establecieron en el cronograma inicial de trabajo no se han materializado, se allegaron informes de vistas poco detallados sin descripción de actividades, ni responsable, ni firmas, ni aprobaciones, ni objeto ni alcance entre otros.”

El contratista manifiesta que él y la persona encargada han realizado las visitas de continuidad, acompañamiento y revisión, y se han elaborado los informes de las visitas. Así mismo indica que efectuó capacitaciones.

La Dra. Martha le pregunta al Dr. Juan Carlos ¿cuántas visitas ha realizado?, porque a la fecha debieron haber efectuado 17 visitas. El contratista indica que ha realizado 14 visitas. Y que en las visitas se han efectuado mantenimientos específicos que se reportan como visitas formales.

El supervisor manifiesta que en la carpeta está la evidencia de las visitas realizadas por el contratista.

La Dra. Martha le pregunta al contratista ¿si el informe semestral detallado que incluye soluciones y recomendaciones de las visitas mensuales está? A esta pregunta el contratista indica que no están los informes. Por lo anterior, se le solicita al contratista que en la reanudación de la audiencia informe las fechas en que realizó las visitas y el supervisor allegue los soportes que se encuentren en la carpeta.

La Dra. Martha le aclara al contratista que las obligaciones del contrato no se pueden tranzar, ni cambiar unas por otras, las obligaciones se deben cumplir como quedaron establecidas en el contrato.

Como no hay soportes suficientes frente al cumplimiento de la obligación 9 se requiere para que cada una de las partes (contratista y supervisor) alleguen los documentos que permitan tomar una decisión.

Finalmente, frente a la obligación 10: “10). Disponer de una línea telefónica directa a través de la cual se reporten los problemas presentados en el Sistema de Gestión Documental y se brinde el soporte al personal técnico y operativo de la Federación, en la resolución de los problemas que se presenten.

Observación: *No se ha notificado de manera oficial ninguna línea de atención de incidentes y de soporte técnico a la Federación Colombiana de Municipios.”*

El Dr. Juan Carlos manifiesta que siempre está disponible su número telefónico y el de Eduardo las 24 horas del día los 7 días de la semana, y siempre lo han ubicado, y no habido una desconexión, inclusive en las noches, fines de semana y días festivos.

La Dra. Martha le solicita al Dr. Juan Carlos indicar la línea telefónica en la que se le puede ubicar a lo que el contratista indica que es el número de celular 3103352810.

La Dra. Martha le pregunta al supervisor, si el contratista le ha notificado de alguna línea telefónica para reportar los problemas presentados en el Sistema de Gestión Documental y si se le ha enviado algún requerimiento solicitando la disposición de una línea telefónica, el supervisor indica que no.

Como no se tienen elementos suficientes para tomar una decisión en esta audiencia se recomienda conceder cinco (5) días comunes al contratista y al supervisor para que presenten o alleguen los soportes de cada una de las obligaciones esto previa a citar la audiencia para analizarlos.

Por consiguiente, se le da un término de cinco (5) días al contratista para que el próximo 13 de octubre de 2017 allegue los soportes donde se dé cuenta del cumplimiento de las obligaciones del contrato No. 03 de 2017 las cuales se aducen como presuntamente incumplidas.

La Dra. Sandra manifiesta que se debe hacer es recoger los informes que se elaboraron en su oportunidad y hacer la recopilación y entregarlos a más tardar el día 13 de octubre de 2017 radicándolos en la ventanilla única de la Federación Colombiana de Municipios piso 18 a más tardar a las 4:00 pm y el plazo para que el supervisor los revise es hasta el 20 de octubre de 2017 a las 5:00 pm para que presente el informe y la recomendación.”

Que el día 01 de diciembre de 2017, en la audiencia el representante legal de ACAPPELLA S.A.S. y el supervisor del contrato N° 03 de 2017 manifestaron lo siguiente:

“El supervisor del contrato, ingeniero Edwin Beltrán manifiesta que la ACAPPELLA S.A.S. allegó evidencia de la gestión realizada en el sistema de gestión documental dando respuesta a los requerimientos que se habían identificados como no resueltos y correos electrónicos manifestando las gestiones realizadas, por lo cual realizó la verificación y dichos requerimientos hoy ya fueron resueltos.

Así mismo, el supervisor manifiesta que frente a los requerimientos 1, 2, 4 y 5 el contratista dio solución oportuna.

Respecto de la obligación 8 se allegó informe donde se realizó el mantenimiento correspondiente dentro de las últimas dos semanas.

En atención a lo anterior se concluye que el contratista tomo acción inmediata dentro de la vigencia del contrato y dio respuesta a los requerimientos, los cuales ya se encuentran subsanados por parte del contratista.

La Doctora Sandra Milena Castro le pregunta al supervisor del contrato si tiene alguna otra circunstancia que agregar, a lo que el supervisor indica que no. No obstante, aclara que la vigencia del contrato va hasta el 31 de diciembre de 2017 y los requerimientos que se le realicen al contratista deberán ser resueltos por el contratista hasta dicha fecha.

La Dra. Martha Sánchez indica que para dejar constancia que el contratista cumplió con todos los requerimientos nos referiremos a cada obligación para que el supervisor señale si o no el contratista cumplió.

Frente al obligación: “4). Brindar el soporte técnico sobre el Sistema de Gestión Documental - SGD- de la Federación Colombiana de Municipios, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al requerimiento.” el supervisor indica que entre el 20 y 24 de noviembre de 2017 se atendiendo de manera satisfactoria la totalidad de requerimientos que motivaron la actuación administrativa.

Frente al obligación: “5). Cumplir con los niveles de servicio descritos en los estudios previos.” el supervisor indica que si se cumplió con esta obligación.

*Frente al obligación: “8). Realizar un mantenimiento preventivo bimestral por un tiempo no superior a cuatro (4) horas a los servidores de bases de datos o aplicación de la plataforma que soporta el Sistema de Gestión Documental. Dichos mantenimientos deben quedar registrados mediante actas y previa aprobación de la Dirección TIC de **LA FEDERACIÓN**.” el supervisor indica que si se realizó el mantenimiento y se generó un informe y cumplió con todos los requerimientos y se generó acta que da cuenta del mantenimiento preventivo; por tal razón el supervisor certifica en audiencia el cumplimiento de dicha obligación. Y se allega a la audiencia el acta aprobada por la Dirección TIC y el supervisor.*

Frente al obligación: “9). Efectuar dos visitas mensuales preventivas, donde se verifique (tráfico, seguridad, accesos, políticas de backup, administración de espacio y funcionamiento del SGD, emitiendo un informe semestral detallado que incluya soluciones y recomendaciones.” el supervisor indica que se recibió el informe semestral a satisfacción por parte del supervisor con soluciones y recomendaciones. Por tanto, el supervisor certifica el cumplimiento de esta obligación.

Frente al obligación: “10). Disponer de una línea telefónica directa a través de la cual se reporten los problemas presentados en el Sistema de Gestión Documental y se brinde el soporte al personal técnico y operativo de la Federación, en la resolución de los problemas que se presenten.” el contratista indica que las líneas telefónicas 3103352810 – 7552699 están puestas a disposición para los reportes que se requieran a hacer.

La Doctora Sandra Milena Castro da la palabra al contratista, quien manifiesta que con el apoyo de la Dirección TIC de la Federación se solucionaron los inconvenientes que se habían tenido para el cumplimiento de las obligaciones del contrato y reitera su compromiso para continuar cumpliendo con las obligaciones del contrato.”

Así mismo dentro de la audiencia del 01 de diciembre de 2017, la apoderada de la compañía SEGUROS DEL ESTADO S.A., Doctora Karol Milena Rojas Peña, realizó su intervención en la audiencia en los siguientes términos:

“En esta instancia solicita a la entidad se cierre este procedimiento o actuación administrativa, en atención a que los hechos por los cuales fueron requeridos ya fueron subsanados a satisfacción por parte del contratista, se está cumpliendo con el objeto contractual y se está supliendo la necesidad de la entidad, por lo cual solicita de manera respetuosa se de aplicación al literal “d” del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, que señala que si la entidad tiene conocimiento de la subsanación del presunto incumplimiento se podrá cerrar o archivar la actuación administrativa.”

Que por lo anteriormente expuesto se,

RESUELVE.

ARTICULO PRIMERO: Dar por terminada la presente actuación administrativa sancionatoria, sin la aplicación de una multa, dentro del contrato No. 03 de 2017, atendiendo a la subsanación de las obligaciones efectuada por el contratista.

ARTÍCULO SEGUNDO: Contra la presente resolución solo procede el recurso de reposición, que se interpondrá, sustentará y decidirá en la audiencia.

ARTÍCULO TERCERO: La presente decisión se entiende notificada en la audiencia, donde se decida la actuación administrativa.

Dada en la ciudad de Bogotá, el primero (1) de diciembre de 2017.

Original firmado

SANDRA MILENA CASTRO TORRES
Directora Ejecutiva Delegada

Elaboró: Diana Lorena Espitia Sarmiento – Profesional de Contratación y Soporte Jurídico a la Operación
Revisó: Nini Johanna Franco Montoya – Coordinadora de Contratación y Soporte Jurídico a la Operación
Aprobó: Sandra Milena Castro Torres – Directora Ejecutiva Delegada.