CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INFORMACION, DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INFORMACION

CONTRATO DE OUTSOURCING No. 1211 -- 2021

Yo, JORGE BERNARDO GOMEZ RODRIGUEZ, DEYNIS ADRIANA ROA DIAZ, del(la) DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INFORMACION, DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INFORMACION, de la Secretaría Distrital de Gobierno, en calidad de supervisor del contrato de outsourcing No. 1211 -- 2021, suscrito entre la Secretaría Distrital de Gobierno y TSG THE IT EXPERTS SAS, identificado(a) con el No.900994724, certifico que el(la) contratista cumplió con las obligaciones del mencionado contrato de outsourcing, de acuerdo con el informe presentado del periodo comprendido del 06 septiembre 2021 al 30 septiembre 2021.

DISTRIBUCCION DEL PAGO

Proyecto	Fuente de Financiación	Valor Aporte
19366 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE COMPUTADORES Y EQUIPO PERIFERICO (NIVEL CENTRAL)	RECURSOS DISTRITALES	$ 64.353.200
	Total del Pago	$ 64.353.200

Así mismo, se verificó el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social Integral) por parte del contratista, de conformidad con el Parágrafo 1 del Art. 23 la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 244 de la Ley 1955 de 2019.

Para constancia se firma la presente certificación, a los 06 día(s) del mes de diciembre de 2021

JORGE BERNARDO GOMEZ RODRIGUEZ, DEYNIS ADRIANA ROA DIAZ
Supervisor

Revisó:Zulma Ramos - Olga Arias - Paola Pardo

TSG THE IT EXPERTS S.A.S
NIT 900994724-3

.

Resolución DIAN Facturación Electrónica No. 18764021973781 de 29/11/2021 hasta 29/11/2022 Rango Autorizado del 675 al 1000

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No: 679

Fecha De Generación:	3/12/2021 12:00 AM
Fecha De Expedición:	3/12/2021 11:48 AM
Fecha Vencimiento:	3/01/2022
Forma de Pago Credito	
Medio de Pago Transferencia bancaria	

CLIENTE: SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
NIT: 899999061
DIRECCIÓN: Calle 11 No. 8-17
TELÉFONO: 3820660

MONEDA: COP-PESOS COLOMBIANOS
N° CONTRATO:

Item	Cantidad	Producto	Descripción	Unida de Medida	Vr IVA	Valor Unitario	Valor Total
1	1	2	. UN (1) COORDINADOR	94	1565371.55	8,238,797.62	8,238,797.62
2	1	2	. DOCE (12) AGENTES	94	4602311.29	24,222,691.00	24,222,691.00
3	1	2	. UN (1) ESPECIALISTA EN REDES	94	871192.07	4,585,221.43	4,585,221.43
4	1	2	. UN (1) ESPECIALISTA EN SEGURIDAD	94	928458.94	4,886,626.00	4,886,626.00
5	1	2	. UN (1) DATA CENTER Y/O SERVIDORES Y APLICATIVOS	94	482714.38	2,540,602.00	2,540,602.00
6	1	2	. SERVICIO 7X24	94	1716260.95	9,032,952.38	9,032,952.38
7	1	2	. VALOR FIJO BOLSA DE RESPUESTOS	94	108571.51	571,429.00	571,429.00

Observaciones: Deposito a Cuenta Corriente No. 236 84091 4 de BANCO DE OCCIDENTE a nombre de TSG THE IT EXPERTS SAS
Deposito a Cuenta Corriente No. 1541004498 de SCOTIABANK a nombre de TSG THE IT EXPERTS SAS
SERVICIOS PERIODO 06 AL 30 SEPTIEMBRE 2021
Contrato: 1211 - 2021

SUBTOTAL COP	54,078,319.43
IVA COP	10,274,880.69
TOTAL A PAGAR COP	64,353,200.12

Son: SESENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CON DOCE CENTAVOS PESOS COLOMBIANOS

TSG THE IT EXPERTS S.A.S
NIT 900994724-3

ACEPTADO

.

. **Av. Calle 26 #96J-66 Ofic 215** **7456494**

Firma
E:TxplOUDUDqYxcTI/gal7wnUPf2wFAm7+KutMqMV7AcC0Zu93TKUZOMBase5lrfkSIQNUWd16D3SlC9GxTjoow9QLAj0/goclliyPOfAjf8vGz7XgW4ff/+Tt9uJenuRFF8ioI859vIm9mYyebrvho9LohgaZ2R22vQRbT6PCFKcjvIqrAD8tGhj7wiqw5SJKAs+X2gWyIn3o4FY/0eRHeb159IPxiYQ8RD68XtS/5mYExT8oRhABqVdj9fudKMpfgTVqdlkNULelGFh9b44VM71j606PcjxrJYtVtFx5B8XbhmGnLZcBwu7Mp6wOvAmMhF2rfaWHD+nlYigC1C5NYg==

CUFE: 9fcde70728dca1119e898fe82de391e1a4feaa3282024e975bfe45c62e09e5e62c88d87bf184a36879f3b0bb74f603bf

Elaborado Por: 901.108.864 - NOOVA- PT BIT Consulting

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES No__01___ PERÍODO: Del 6 al 30 de septiembre del 2021	
DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO	
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. CONTRATO Y FECHA	Contrato 1211 – 2021 Septiembre 03 de 2021
NOMBRE DEL CONTRATISTA	TSG THE IT EXPERT SAS
TIPO (C.C-NIT) Y NO. DE IDENTIFICACIÓN	NIT. 900.994.724-3
PLAZO DE EJECUCIÓN	7 MESES
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 1.049.786.941
VALOR DEL PERIODO DE COBRO	$ 64.353.200
No. DEL PROYECTO (IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL)	Rubro 3-1-2-1-2 de funcionamiento: Servicio de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos.
FECHA ACTA DE INICIO	Septiembre 06 de 2021
PRÓRROGA[1]	N/A
ADICIÓN	N/A
SUSPENSIÓN	N/A
FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN (INCLUYENDO PRÓRROGAS Y SUSPENSIONES)	Abril 05 de 2022
OBJETO DEL CONTRATO	*Prestar los servicios técnicos y especializados de administración, operación, soporte y mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica para la operación de los servicios informáticos y de TI que requiera la Secretaría Distrital de Gobierno*

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 1

Presentar al momento de la firma del contrato la hoja de vida del personal que laborará en la Entidad, con sus hojas de vida, las cuales deben cumplir en su totalidad con el perfil solicitado.

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación contractual No. 1. referente a presentar las hojas de vida se relacionan a continuación el personal que estuvo disponible durante el periodo correspondiente al mes de septiembre y asignado al equipo mínimo requerido del contrato, en los términos y en la forma prevista en el Anexo Técnico, para lo cual se presentó la hoja de vida para cada uno de los integrantes del equipo para la correspondiente validación y aprobación por parte de la supervisión del contrato

Nombre	Rol	Documento
Julio Cesar Roncancio Castro	Agente	79.899.796
Walter Duvan Gómez Ortiz	Agente	80.733.496
Cristian Fernando Gómez Camargo	Agente	79.924.915
Sergio Esteban Montaño Gamba	Agente	1.033.766.749
Yefferson Faride Martínez Arenas	Agente	79.644.722
Edwin Gómez Rodríguez	Agente	79.844.188
Daniel Esteban Villa Bernal	Agente	1.007.428.778
Adriana Patricia Rangel Gutiérrez	Agente	1.193.109.103
Alicia Peralta Fernández	Agente	1.056.688.117
Pedro Rodríguez Novoa	Agente	1.023.874.948
Luz Deilly Daza Moscoso	Agente	1.023.968.269
Leidy Margoth Narváez Rengifo	Agente	1.012.457.451
Briggith Rodrigue Alfaro	Agente	1.101.321.540
Laura Catalina Carranza Obando	Agente	1.012.462.552
Edwin Jair Morales Gómez	Ingeniero Especialista en Seguridad	1.019.087.916
Carlos Andrés Olarte Cardoso	Ingeniero Especialista Data Center. Servidores y O365	11.228.361
Carlos Andrés Moreno	Ingeniero Especialista en Redes	11.446.206
Johana del Rosario Orozco	Gerente de proyecto – Coordinador Suplente	23.175.582
Maria Marilyn Lucero Reyes	Coordinador Suplente	53.072.938
John Eduardo Reina Guarnizo	Coordinador Suplente	80.228.608

Para el mes de septiembre se presentan las siguientes novedades:

1. Desde el inicio del proyecto el día 6 de septiembre de 2021 TSG puso a disposición de la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO para el proyecto de mesa de servicios tres (3) recursos que coordinaron el proyecto hasta el día de la presentación formalmente del perfil coordinador de mesa.

Anexos: Se anexa las hojas de vidas aprobadas la supervisión del contrato del recurso humano asignado en el mes de septiembre.
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/En49rsduTZ5FkXtL8vyNC5ABxSYMRC2NPZRiN40MyKKoqQ?e=raeF25
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 2
Carnetizar, uniformar y entregar elementos de protección personal, elementos, herramientas de trabajo y equipos necesarios para la ejecución del contrato a todos los miembros del equipo de trabajo. Todos los miembros del equipo deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se tengan implementadas dentro de la Entidad.
Actividades realizadas en el periodo
Todo el personal que trabaja en la ejecución del contrato 1211-2021 cuenta con los elementos de identificación y elementos de bioseguridad para la prevención del Covid – 19, así mismo con los distintivos correspondientes para desempeñarse en el cargo contratado y los equipos necesarios para la ejecución de sus actividades. • **Carné corporativo** Al grupo de trabajo que se encuentra en la Secretaría Distrital de Gobierno, se les realizó la entrega del carné corporativo el cual los acredita como talento humano de TSG. • **Chalecos** Se realizó entrega de chaleco como distintivo a los agentes de la mesa de servicios quienes hacen uso adecuado de los chalecos dentro de las instalaciones de la secretaria Distrital de Gobierno • **Protocolo Bioseguridad Covid – 19** Como medida de prevención ante el covid-19, se socializó el protocolo de bioseguridad establecido por TSG y la resolución número 000666 de2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social • **Herramientas de trabajo** Al equipo de trabajo se les hizo entrega de las herramientas necesarias para la ejecución del contrato, dentro de las cuales se encuentran el kit de mantenimiento, para el desarrollo de las labores como refieren las obligaciones contractuales.
Anexos: Se anexa acta de entrega de chalecos y carnés, así como el protocolo establecido por TSG y la resolución expedida por el Ministerio de Salud y Protección social y actas de entrega de herramientas de trabajo.
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EiTriizGfHVFpx23jfOI4EcBk7p45UmWCcy2_E2KZBRZ0w?e=cVAlV7

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 3

Garantizar la cantidad, calidad y disponibilidad exclusiva y de tiempo de doce (12) horas completas de lunes a viernes y sábado de cinco (5) horas y de lunes a viernes desde las 7 p.m. hasta las 7 a.m. del día siguiente, sábados desde la 1pm, domingos y festivos para el servicio de mesa de servicio requerido por la entidad y el cual debe estar conforme al ítem de "equipo mínimo de trabajo", este personal debe consultar las categorías y los SLA asociados, con el objetivo de conocer y asegurar su cumplimiento, siguiendo las mejores prácticas ITIL Ultima Versión.

Disponibilidad	Personal	Modalidad
Lunes a viernes – 7am a 7 pm	12 agentes de mesa de servicios 3 especialistas y 1 coordinador de mesa	Presencial en las instalaciones de la SDG
Sábados – 8:00am a 1:00pm	Mínimo dos (2) agentes de mesa de Servicios	Presencial en las instalaciones de la SDG
lunes a viernes desde las 7:00 p.m. hasta las 7am del siguiente día, sábados desde la 1:00 pm., domingos y festivos 24 horas	Un agente de mesa de servicios adicional al equipo de 12 agentes solicitados	Virtual

El contratista debe garantizar que el personal tenga la capacidad de realizar trabajo virtual de acuerdo con la necesidad del servicio dando cumplimiento a los lineamientos de bioseguridad de la entidad y directrices de orden territorial y nacional.

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación descrita, se informa que la mesa de servicio y soporte en sitio está conformada por 14 agentes los cuales a corte del presente informe se encuentra aprobados quienes tienen turnos rotativos de manera presencial en la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

ASISTENCIA SEPIEMBRE 2021																													
	Usuario	Nombre Agente	Semana 1						Semana 2						Semana 3						Semana 4								
			6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30					
			L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J					
1	Cristian Fernando Gómez Cam	agente1.mesa	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1					
2	Adriana Patricia Rangel Gutier	agente2.mesa									1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
3	Laura Catalina Carranza Oband	agente3.mesa																			1	1	1	1					
4	Sergio Esteban Montaño Gamb	agente4.mesa	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
5	Walter Gomez Ortiz	agente6.mesa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
6	Alicia Peralta Fernández	agente7.mesa				1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
7	Pedro Rodriguez Novoa	agente8.mesa					1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
8	Leidy Margoth Narvaez Renfig	agente9.mesa														1	1	1	1		1	1	1	1					
9	Luz Deilly Daza Moscoso	agente10.mesa														1	1	1	1		1	1	1	1					
10	Briggith Nataly Rodriguez Alaf	agente11.mesa														1	1	1	1		1	1	1	1					
11	Daniel Esteban Villa Bernal	agente12.mesa	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
12	Edwin Gomez Rodriguez	agente14.mesa				1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
13	Julio Cesar Roncancio Castro	agente16.mesa	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
14	Yeferson Faride Martinez Aren	agente17.mesa				1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1					
		Totales	5	5	5	8	9	2	9	9	10	10	10	1	10	13	13	13	13	2	14	14	14	14					

Los Especialistas prestaron sus servicios los siguientes días:

Usuario		Especialista	semana 1						semana 2						semana 3						semana 4			
			6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30
1	Especialista Seguridad									1	1	1	1			1	1	1	1		1	1	1	1
2	Especialista Windows																	1	1		1	1	1	1
3	Especialista Redes											1	1			1	1	1	1		1	1	1	1

Así mismo, el servicio de 7x24 se prestó de forma virtual.

- **Control de asistencia:** Como soporte al control de asistencia del personal se adjunta documento escaneado con las planillas de asistencia diaria, se aclara que el turno 7x24 actualmente se desarrolla fuera de las instalaciones de la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

Control de asistencia_ Septiembre_2021.pdf
TSG - Asistencia Septiembre.xlsx

- **Incapacidad:** Durante el mes de septiembre no se presentaron incapacidades médicas.

Anexos:
Control de asistencia_ Septiembre_2021.pdf
TSG - Asistencia Septiembre.xlsx
Reporte agente 7x24 - septiembre

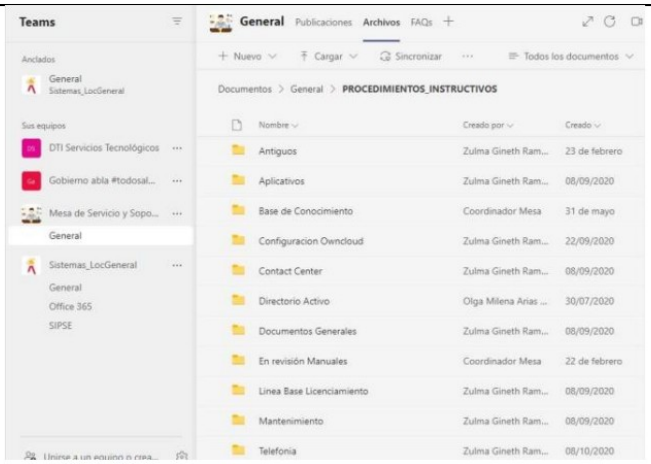
Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EntUuXKKM25BitEyEbmJ-B0BoE5MytKstK1_5FW0nwhMWQ?e=cKt3K4

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 4

Ejecutar el modelo implementado de Mesa de Servicios por la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO. Las actividades deben ser desarrolladas por el personal designado. El modelo de Mesa de Servicios puede ser modificado por la Entidad en el momento que ésta lo estime pertinente. De igual manera se deberá validar y determinar de común acuerdo entre las partes, en caso de cambios no impactan en el alcance, costo y tiempo de ejecución del servicio que abarca el contrato suscrito.

Actividades realizadas en el periodo

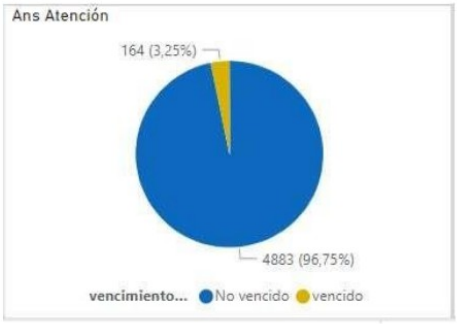
De acuerdo con el modelo implementado por la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO para la Mesa de Servicios y los procedimientos cargados en la base de conocimiento, se da cumplimiento a cada uno de los ANS pactados para el desarrollo de la operación.



Como resultado en la operación del mes de septiembre lo siguiente:

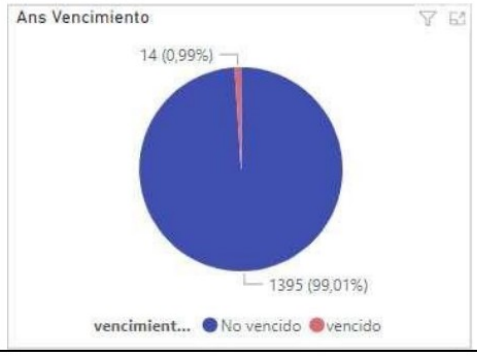
Se generaron en la herramienta de gestión Aranda Service Desk 5.047 casos entre Incidentes y requerimientos, para el ANS de atención del total casos escalados por la mesa de servicios, se evidenciaron 164 casos vencidos un 3.25% de incumplimiento y un 96.75% de cumplimiento correspondiente a 4.883 casos.





Casos solucionados Mesa de servicios: 1.409, casos vencidos de solución 14 (0,99%) y cumplimiento de atención 1395 (99,01%)

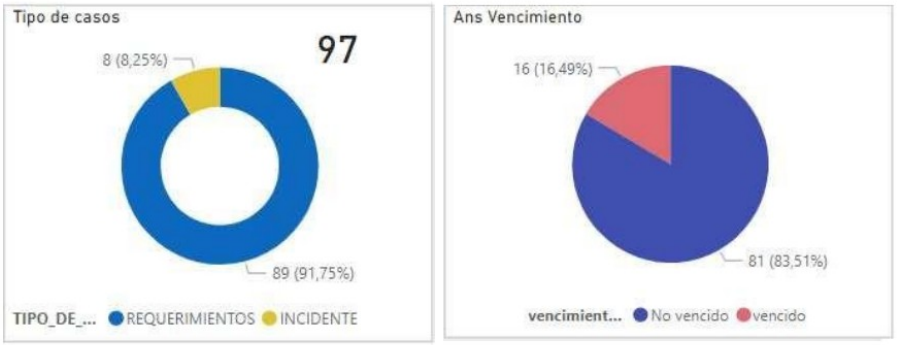




Casos solucionados soporte en Sitio: 314, casos vencidos de solución 8 (2,55%) y cumplimiento de atención 306 (97,45%)



Casos solucionados Especialistas Mesa de Servicios: 97, casos vencidos de solución 16 (16,49%) y cumplimiento de atención 81 (83,51%)



Casos solucionados Aplicativos Mesa de Servicios: 3, no se presentan casos vencidos, el cumplimiento de atención fue del (100%).



ANS general de cumplimiento de ANS de solución: 1823, casos vencidos de solución 38 (2,08%) y cumplimiento de atención 1785 (97,92%)



Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 5

Ejecutar cada una de las actividades estipuladas en el anexo técnico en los numerales:

- Actividades de mesa de servicios numeral 2.1.
- Actividades para el mantenimiento preventivo de computadores 2.2.
- Actividades para administración de redes numeral 2.6.
- Actividades para administración del Data Center y/o servidores y aplicativos numeral 2.7.
- Actividades para administración en seguridad numeral 2.8.

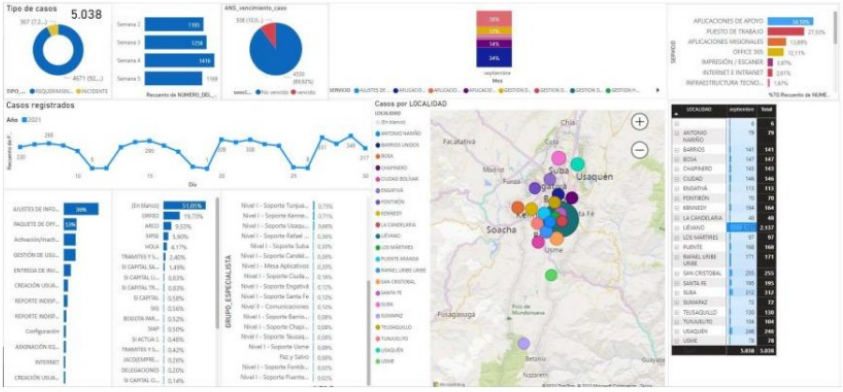
Actividades realizadas en el periodo

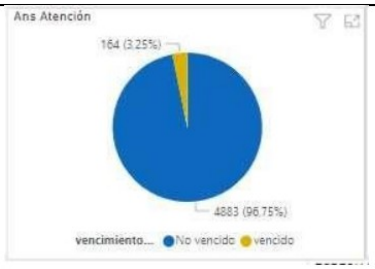
- Actividades de mesa de servicios: Se anexan las presentaciones del mes de septiembre de la gestión realizada en la mesa de servicios
- Actividades para el mantenimiento preventivo de computadores: Durante el mes de septiembre no se ejecutaron mantenimientos preventivos.
- Actividades para administración del Data Center y/o servidores y aplicativos: Se Anexa informe de gestión de Data Center y/o servidores.
- Actividades para administración en seguridad: Se Anexa informe de gestión de Seguridad.
- Actividades para administración de Redes: Se Anexa informe de gestión de Redes

Anexos:
TSG - Informe Operativo Mesa de Servicios
TSG - Informe mensual Gestión de Seguridad
TSG - Informe mensual Gestión de Data Center y/o servidores y aplicativos
TSG - Informe mensual Gestión de Redes

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/ErtCcX6dUQlLunfOm_fakNYB9gIzrx1SY32Mig3dm9--RA?e=D15228

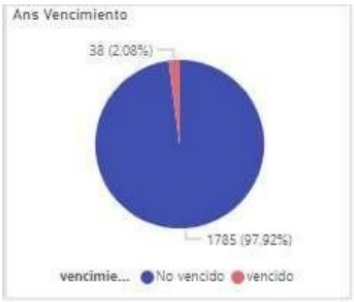
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 6

El contratista debe generar respaldo de roles dentro del equipo de trabajo para garantizar la continuidad de servicio ante posibles ausencias
Actividades realizadas en el periodo
Dando cumplimiento a la obligación contractual No 6. referente a generar respaldo de roles dentro del equipo de trabajo para garantizar la continuidad de servicio ante posibles ausencias para el mes de septiembre no se presentó novedad.
Anexos: No Aplica
Ubicación de los anexos: No Aplica
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 7
El contratista a través de su personal debe realizar la gestión de peticiones e incidentes, resolviendo de forma inmediata o realizando un diagnóstico preliminar y documentando de forma detallada la gestión realizada antes de proceder a escalar a otro nivel para su solución.
Actividades realizadas en el periodo
En cumplimiento a la obligación se expone el siguiente informe: • **Volumetría** Se registraron 5.038 los cuales fueron escalados y/o gestionados durante el mes de septiembre por la Mesa de Servicios.    • **ANS de atención** Se presentan 164 casos con un vencimiento de atención del 3,25% y un cumplimiento de atención del (96,75%).



- **ANS de solución**

Se presentan 38 casos con un vencimiento del 2,08% y un cumplimiento de atención del (97,92%).



Se adjunta la presentación de seguimiento a la mesa de servicio del mes de septiembre.

Anexos:
Informe Operativo mes de Septiembre.pptx

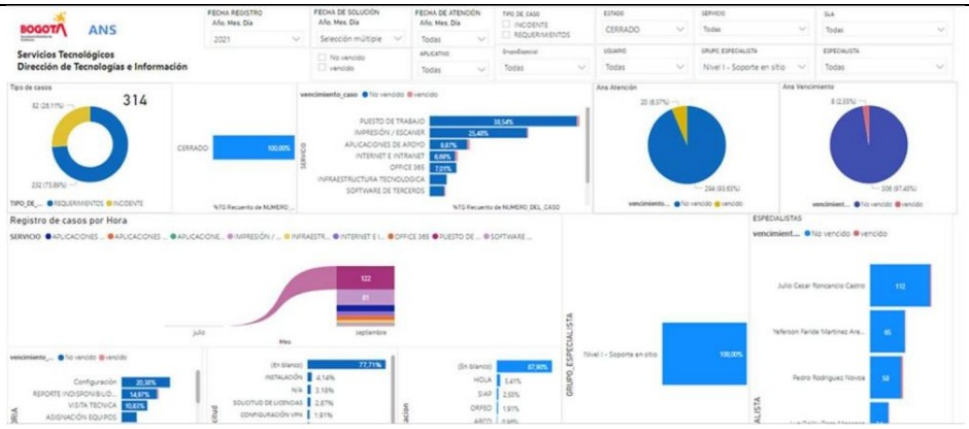
Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EqpxQ6SwO29CqC-JbXFwOc4B_ctC_yt4yzBNPdqc1CB6cQ?e=uek0v9

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 8

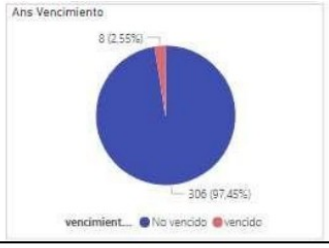
Prestar el soporte en sitio, correspondiente al servicio de nivel 1 y Nivel 2 (si aplica), y que se encuentra estipulado por la entidad, así: Instalación y configuraciones y puesta en funcionamiento del software de sistema, ofimático y de programación, Equipos tecnológicos, además dar conceptos técnicos a los equipos de cómputo, validación eléctrica, entre otros. El personal asignado a la mesa de servicios deberá contar con equipos de comunicación (voz y datos) para la gestión de la operación, estos serán suministrados por el CONTRATISTA.

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 8 De acuerdo con la operación del mes de septiembre para el grupo de soporte en sitio se solucionaron en la herramienta de gestión Aranda Service Desk 314 casos, de los cuales 82 fueron incidentes y 232 requerimientos, con un porcentaje del 38,54% de servicios por puesto de trabajo, un 25,48% de impresión /scanner y 9.87% Aplicaciones de Apoyo.



El Ans de vencimiento obtuvo un 97.45% de cumplimiento durante el mes de septiembre



Anexos:
No Aplica

Ubicación de los anexos:
No Aplica

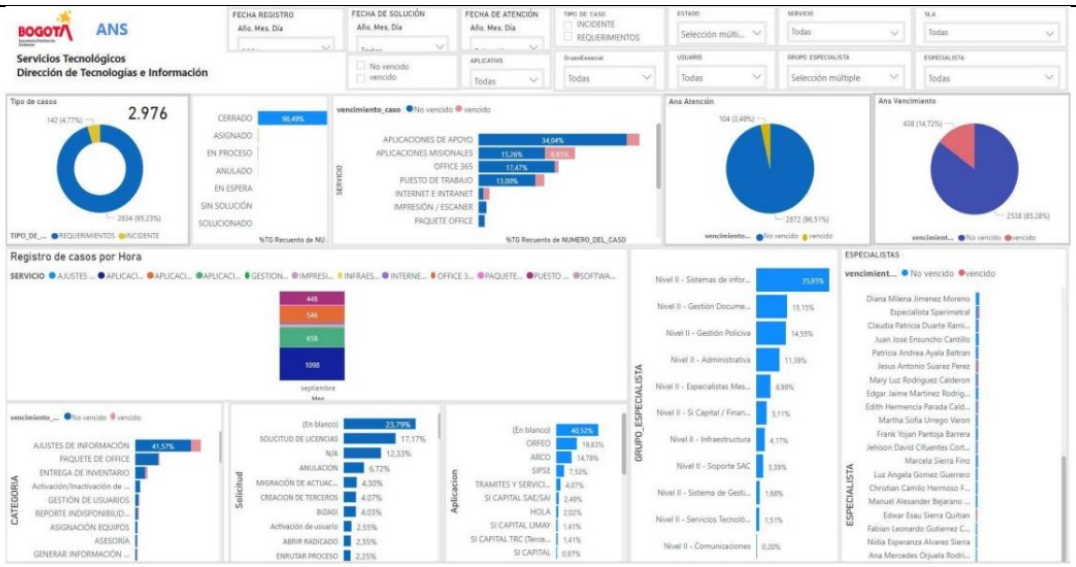
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 9

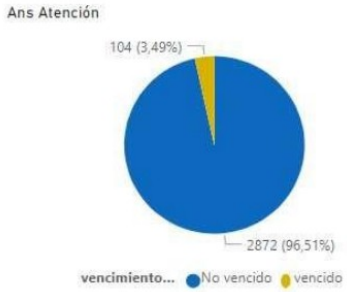
Si la solicitud debe ser escalada a nivel 2, el agente documentará el caso y escalará de acuerdo con la Matriz de Escalamiento, en un término no mayor a (1) una hora hábil, después de recibir el caso en la herramienta de Gestión de Servicio.

Actividades realizadas en el periodo

- **ANS de la Mesa de Servicios Global**

El número de casos escalados a segundo nivel por la mesa de ayuda, durante el mes de septiembre fue de 2.976 del total de casos atendidos.





Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 10

Mantener actualizado la configuración de activos TI de la entidad en la Herramienta de Gestión de Servicios y probar el adecuado funcionamiento de la herramienta de inventario.

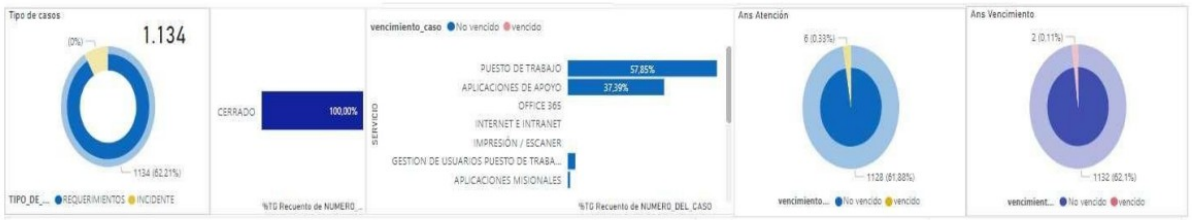
Actividades realizadas en el periodo

En el mes de septiembre se planeó reunión con el equipo de servicios tecnológicos de la DTI para coordinar la sesión de capacitación para la actualización de la CMBD

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 11

Gestionar el módulo de administración de usuarios, administración de roles y perfiles de los sistemas de información que le sean asignados, con el fin de realizar creación y actualización de los datos de usuarios
Actividades realizadas en el periodo
Dando cumplimiento a la obligación contractual No. 11, con respecto a gestionar el módulo de administración de usuarios, administración de roles y perfiles de los sistemas de información que le sean asignados, con el fin de realizar creación y actualización de los datos de usuarios. En el periodo comprendido del 6 al 30 de septiembre se gestionaron 1.134 casos, de gestión de usuarios, donde se evidencian la gestión de casos realizada por el equipo de Nivel I y II de la mesa de servicio, para administración de usuarios, administración de roles y perfiles de los sistemas de información 
Anexos: Gestión Usuarios Septiembre.xlsx
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EuARFp8ejw5OlEN9ABD_J48BNRZ6LwBMMyg8l_q6psKazQ?e=gcl5PZ
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 12
Realizar la administración y control de las licencias y software instalado a través de la herramienta de Gestión de Servicios utilizado por la entidad, garantizando que no se instale software no autorizado por la entidad.
Actividades realizadas en el periodo
Para el mes de septiembre no se realizó administración y/o control sobre el software instalado, sin embargo, se programó reunión de revisión, con el especialista encargado de la Secretaría de Gobierno, para la entrega de la CMDB.
Anexos: No Aplica
Ubicación de los anexos: No Aplica
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 13
Validar y actualizar cuando se requiera, la hoja de vida de cada activo tecnológico, en la herramienta de Gestión de servicios, tales como: ubicación, placa, usuario asignado, etc.
Actividades realizadas en el periodo

En el mes de septiembre se planeó reunión con el equipo de servicios tecnológicos de la DTI para coordinar la sesión de capacitación para la actualización de la CMBD, se adjunta el inventario a la fecha, entregado por el especialista de la DTI encargado. • Equipos Hojas de Vida Equipos_ Septiembre.xlsx
Anexos: Se anexa archivo de Excel con la hoja de vida de los equipos.
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EigYi9mLlB1FtOiZLK_UHM0BzzQ0BKMAHBbHsR_qBV2lJA?e=RJ5eJT
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 14
Entregar mensualmente documentación actualizada al gestor de base de conocimiento y/o supervisor conforme a los lineamientos que la entidad establezca.
Actividades realizadas en el periodo
Para el mes de septiembre no se presentó documentación al gestor de base de conocimiento.
Anexos: No aplica
Ubicación de los anexos: No aplica
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 15
Entregar un informe mensual sobre las acciones proactivas y correctivas que se deben ejecutar para mejorar el servicio, este reporte debe soportarse a través del análisis de los reportes de estado de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción, de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL última versión.
Actividades realizadas en el periodo
Las acciones proactivas y correctivas que se realizaron durante el mes de septiembre para la gestión de la mesa de servicios están basadas en el mejoramiento continuo dentro de los servicios contratados, prestando atención a los resultados de la operación, para este periodo se encuentran: • Se realiza retroalimentación constante a los agentes de Mesa de ayuda sobre todas las observaciones realizadas con relación a la gestión de los casos diarios los cuales no quedaban bien gestionados o escalados. • Se realiza seguimiento diario a los casos que tiene cada agente asignado para validar su respectiva gestión.
Anexos: Retroalimentación agentes
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Evy6tEVijrNOqAc1z9a2oFwBMju1yHaimAKlNDXfCOFL7w?e=U9PxbO
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 16
El coordinador deberá realizar el seguimiento detallado y control de calidad de las solicitudes realizadas a través de la herramienta de Gestión de Servicios y entregar un informe semanal, igualmente debe realizar seguimiento a los cierres de los casos realizados por la mesa de servicio, con el fin de validar la percepción

de los usuarios conforme a los servicios prestados por los agentes
Actividades realizadas en el periodo
Dando cumplimiento a la obligación 16, se realizó la presentación del mes comprendido entre el 6 y el 30 de septiembre, en la reunión pactada con la DTI. Así mismo se realizó reunión el día 23 de septiembre del año en curso, en las cuales se revisaron los siguientes temas: • Notificación por parte de la entidad hacia TSG de la contratación de personal faltante para el proyecto. • Se informa a la entidad el proceso a seguir para la contratación del personal faltante.
Anexos: Archivo de PowerPoint Informe operativo el 6 al 30 de septiembre.
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Ep1F7VLjIvhAtmEqeriIfRgBgcJkShjoww558O658zi-rw?e=XezFdc
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 17
Mantener en inventario un stock permanente de partes nuevas y originales para reemplazar aquellas que fallen en equipos de cómputo.
Actividades realizadas en el periodo
Dando cumplimiento a la obligación contractual No. 17. se constata de la disponibilidad del stock de elementos propios para el contrato según las especificaciones del Anexo Técnico, donde se mantiene actualizado una vez se ocupa uno de sus inventarios y es reemplazado. Actualmente se mantiene informado a la supervisión sobre los elementos que se requieren adquirir por medio de la bolsa de repuestos y se ha solicitado la compra para la reposición.
Anexos: Acta de entrega de elementos de Stock
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Elq5Eyi79otLmnmnc-Fea-wB1vX1M73KUrliBtsKZRZpsQ?e=VhXg8b
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 18
Realizar el reemplazo de repuestos o partes requeridos por daño o perdida previo análisis, diagnóstico y autorización del supervisor del contrato, para ello se adoptará el siguiente procedimiento: el contratista presentará una (1) cotización del repuesto al supervisor del contrato o apoyo a la supervisión en un plazo máximo de dos (2) semanas, la Secretaría de Gobierno también solicitará una (1) cotización, de lo cual se dejará constancia en los informes de supervisión; con lo anterior se pagará con base en el precio más bajo obtenido. Las cotizaciones que se presenten deben tener fecha de expedición máxima de 6 meses. Se deberá entregar un acta de cambio de partes con las especificaciones y datos exactos del elemento entregado y con el recibido por la Secretaría Distrital de Gobierno, que indique igualmente la garantía por

un año, a fin de llevar control de los mismos.

Actividades realizadas en el periodo

Se anexa relación de los repuestos que entregados en el mes de septiembre.

- 1 Módem wifi para instalar simcard para el secretario de despacho - Entrega el 24 de septiembre
- 5 fuentes de poder para PC - Entrega el 24 de septiembre

	Fecha Solici	Caso	Elemento	Fecha entrega cotizacion TSG	Fecha entrega cotizacion SDG	Fecha de aprobac	Estado Solicit
1	6/09/2021	N/A	Modem wifi para instalar simcard para el secretario de despacho	17/09/2021	20/09/2021	20/09/2021	Aprobada
2	6/09/2021	Varios	Fuente de alimentación de corriente MINI ATX, Modelo SS -250TFX. - Cant. 5	10/09/2021	13/09/2021	14/09/2021	Aprobada

Anexos:
Carpeta gestión de repuestos

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/En799jAbHRRAv6k-2CQsLe8BYCJuZuoTyK3ftsoZJZ7lIw?e=c1nfas

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 19

Suministrar los repuestos necesarios ORIGINALES Y NUEVOS para el correcto funcionamiento de los equipos, previa aprobación del supervisor del contrato, cuyo valor se descontará de la cantidad destinada para la bolsa de repuestos. Para lo cual se adoptará el siguiente procedimiento establecido en el numeral 2-4 y 2.4.1

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 19 se realizó la entrega de los siguientes elementos

- 1 Módem wifi para instalar simcard para el secretario de despacho - Entrega el 24 de septiembre
- 5 fuentes de poder para PC - Entrega el 24 de septiembre

	Fecha Solici	Caso	Elemento	Fecha entrega cotizacion TSG	Fecha entrega cotizacion SDG	Fecha de aprobac	Estado Solicit
1	6/09/2021	N/A	Modem wifi para instalar simcard para el secretario de despacho	17/09/2021	20/09/2021	20/09/2021	Aprobada
2	6/09/2021	Varios	Fuente de alimentación de corriente MINI ATX, Modelo SS -250TFX. - Cant. 5	10/09/2021	13/09/2021	14/09/2021	Aprobada

Anexos:
Carpeta gestión de repuestos

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EiRt8iPQGR1OtjRHbZVbJBYBNOifS3Q_uxM3PfchiZJqlw?e=YeQDZC

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 20

Garantizar la custodia de los bienes que retire de las instalaciones de la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO y/o sus dependencias por intermedio de cualquiera de las personas que este designe para la

ejecución del contrato y en caso de pérdida o daño del bien retirado, el contratista deberá reponer el bien dañado y/o hurtado por uno de iguales o mejores características.

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 20 se realizó la entrega de los siguientes elementos, previa aprobación del supervisor el contrato.

- 5 fuentes de poder para PC
- Entrega de puesto de trabajo
- Kit de mantenimiento - Soporte en Sitio
- Acta de entrega de remisión Modem
- Actas entrega USB – Soporte en Sitio

Anexos:
Actas de entrega de elementos.

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EhA3OYVjWe1DoJLMATbQCfwBqvXM7MPbrmdhqpM_BhZyvA?e=1a14IA

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 21

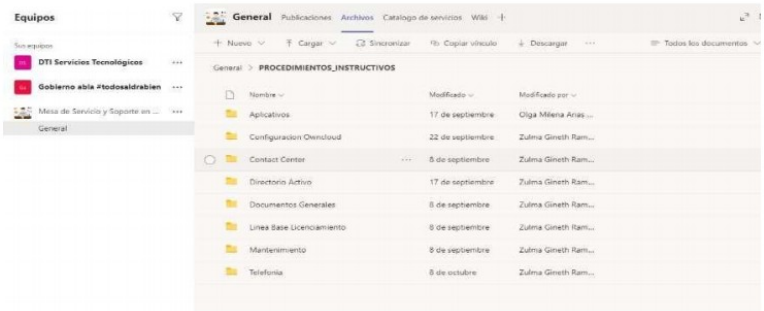
El coordinador de mesa de servicios (outsourcing) debe asegurar que su equipo de trabajo conozca los procedimientos e instructivos establecidos en la Dirección de Tecnología e Información y el Sistema de Gestión de Calidad, así como suministrar al supervisor del contrato la información y documentación que éste requiera, sin ningún tipo de restricción o condición por parte del CONTRATISTA.

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 21 para el mes de septiembre se socializa con el grupo de trabajo cada vez que hay una actualización en la matriz de escalamiento a continuación se presenta la versión y la fecha de socialización de esta.

Versión	Fecha de socialización
V53	17/09/2021

También se le indica al equipo de trabajo que en el grupo de Teams – Mesa de Servicios y Soporte, se encuentran los procedimientos e instructivos.




Zulma Gineth Ramos Ramirez 17/9 10:22 a. m.
Matriz de escalamiento - versión 53
Buenos días 😊!!!!

Se realiza actualización de la Matriz de escalamiento en el Aplicativo ARCO - Grupo Gestión Policiva.

Gracias.

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 22

Realizar el reemplazo temporal de cualquier integrante del equipo de trabajo designado (por ausencia, por solicitud de cambio o por eventualidad), el cual deberá ser remplazado en un término máximo de dos (días) después de presentarse la novedad; para el efecto, el CONTRATISTA debe entregar al supervisor la hoja de vida del funcionario de reemplazo el cual debe cumplir con las mínimas o superiores condiciones establecidas en los pliegos de referencia

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 22 durante el mes de septiembre, no se presentó ninguna novedad en reemplazos del equipo de trabajo de la Mesa de Servicios.

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 23

Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO, los cuales pueden ser modificados de común acuerdo entre la entidad y el contratista, con base en las necesidades de la entidad, siempre que no exista perjuicio económico para cualquiera de las partes.

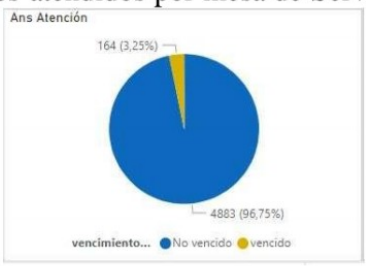
Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 23, se adjunta informe de ANS de operación e informe de ANS durante el mes de septiembre.

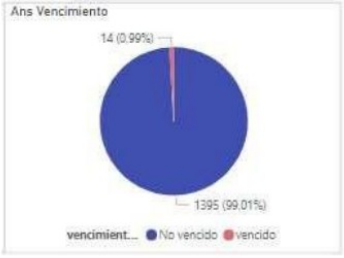
- Resumen General del cumplimiento de ANS:

Septiembre	Septiembre 6 al 30	%
Total casos recibidos Aplicativo HOLA	5038	
Total casos atendidos en el mes	5047	
ANS Atención - número de casos atendidos menor o igual a 60 Minutos	**4883**	**96,75%**
ANS ATENCIÓN - Número de casos atendidos después de 60 Minutos	164	3,25%
Total casos solucionados por el Nivel I - Mesa de servicios	1409	
Total casos solucionados por el Nivel I - Mesa Aplicativos	3	
Total casos solucionados por el Nivel I - Soporte en Sitio	314	
Total casos solucionados por en Nivel I en el periodo	1726	
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa de Servicios - número de casos con ANS no vencido	1395	80,82%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa Aplicativos - número de casos con ANS no vencido	3	0,17%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Soporte en Sitio - número de casos con ANS no vencido	306	17,73%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa y Soporte en sitio - número de casos con ANS no venc	**1704**	**98,73%**
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa de Servicios- número de casos con ANS vencido	14	0,81%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa Aplicativos - número de casos con ANS vencido	0	0,00%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Soporte en sitio - número de casos con ANS vencido	8	0,46%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa y Soporte en sitio - número de casos con ANS vencido	22	1,27%
Total Casos escalados a Nivel II Indra en el periodo	208	
Total casos solucionados y cerrados por en Nivel II Indra en el periodo	97	
ANS Solución - Nivel II Indra - número de casos con ANS no vencido	**81**	**83,51%**
ANS Solución - Nivel II Indra - número de casos con ANS vencido	16	16,49%
TOTAL CASOS SOLUCIONADOS	1823	
TOTAL ANS VENCIMIENTO INDRA - CUMPLIDO	**1785**	**97,92%**
TOTAL ANS VENCIMIENTO INDRA - VENCIDO	**38**	**2,08%**

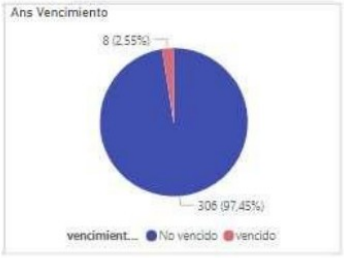
- Cumplimiento de ANS de casos atendidos por mesa de Servicios



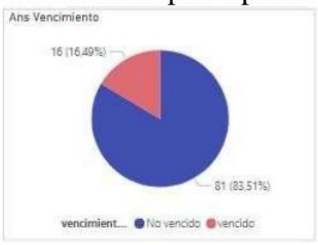
- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por Mesa de Servicios



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por Soporte en Sitio



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por especialistas Mesa de Servicios



- Cumplimiento de ANS de casos atendidos por Mesa Aplicativos



Anexos:
Estado ANS - TSG septiembre 2021
Informe Operativo septiembre 2021
Reporte agente 7x24 - septiembre

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Er1JAC8w7BZKi3ID8s5H8gQBFNMGXgZ0zveqVuIHcebFQA?e=XtyVql

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 24

El contratista debe velar por la ejecución de las garantías de los equipos que se encuentren con este amparo, por tanto, debe coordinar su trámite con el proveedor correspondiente y validar las actividades antes, durante y posterior a la ejecución

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 24 Durante el mes de septiembre no se presentaron tramites de garantías.

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 25

Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación que el supervisor solicite a fin de mantener en permanente actualización a los técnicos asignados por el CONTRATISTA, en el avance tecnológico y el uso de hardware y software propios del desarrollo del contrato.

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 25 referente a adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación, para el mes de septiembre se llevó a cabo las siguientes capacitaciones las cuales fueron socializadas con el grupo de agentes de la Mesa de Servicios. • Aranda • SISPSE (generalidades y atención de casos) • ORFEO • Intranet • Directorio Activo.
Anexos: Actas de asistencia.
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Eq50k8okWiBBnIQmySKnDbABJ4GfZbyD2oP6k1z4zDqfPA?e=bttFdl
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 26
Brindar capacitación no formal, o transferencia de conocimiento, ya sea individual o grupal a usuario final en manejo de sistema operativo Windows y/o Linux, así como herramientas de ofimática Office, Libre Office, correo electrónico, aplicaciones, entre otros. Según las necesidades de la Secretaría Distrital de Gobierno. Estas capacitaciones se pueden dar de forma presencial, virtual o con material didáctico que esté disponible para el usuario final.
Actividades realizadas en el periodo
Dando cumplimiento a la obligación No. 26 para el mes de septiembre, no se realizó capacitaciones al usuario final.
Anexos: No aplica
Ubicación de los anexos: No aplica
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 27
Dar cumplimiento a la circular conjunta de la Secretaría Distrital de la Mujer número 0013 del 15 de abril de 2021, relacionado con la vinculación de un porcentaje mínimo de mujeres para la ejecución del contrato.
Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No. 27, a corte del presente informe, contamos en nuestro grupo de trabajo con 6 mujeres con los siguientes roles, cumpliendo con el 38% del personal femenino en la operación del proyecto. A la fecha no se logró la consecución de los recursos en su totalidad, ya que la modalidad de trabajo presencial después de la pandemia fue un obstáculo para la formalización de contrato.

Nombre	Cedula	Rol
Adriana Patricia Rangel Gutiérrez	1193109103	Mesa de Servicios
Alicia Peralta Fernández	1056688117	Mesa de Servicios
Luz Deilly Daza Moscoso	1023968269	Soporte Sitio
Leidy Margoth Narváez Rengifo	1012457451	Soporte Sitio
Briggith Rodrigue Alfaro	1101321540	Mesa de Servicios
Laura Carranza Obando	1.012.462.552	Mesa de Servicios

Anexos:
Personal Femenino.

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EuMUpM7ufWRGtsokF0Qmx7MB0Uvg0jAAGajt7CuBB2BtQQ?e=KHatKL

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 28

Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, el presente pliego de condiciones, anexo técnico y demás documentos que se desarrollen en la ejecución del contrato.

Actividades realizadas en el periodo

Se da cumplimiento a las demás obligaciones, de acuerdo con lo descrito en este informe.

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN BOLSA DE CABLEADO

Actividades realizadas en el periodo

Se tienen 3 solicitudes en proceso:

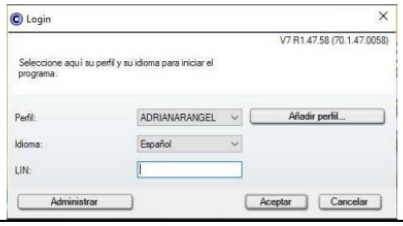
No	Fecha Solicitud	Tema	Trabajo
1	9/09/2021	Confia	Instalar cableado eléctrico y datos en dos puestos de trabajo y traslado de un switch a una nueva sede de la Secretaría de Gobierno ubicada en la Cra 3 No.10-72
2	14/09/2021	Digiturno	instalació de dos puntos eléctricos y de datos en la recepción del edificio Liévano para la instalar un digiturno
3	28/09/2021	Calle 46	Caso No. 191539 - solicito se cree un punto de RED y acometida eléctrica para el centro de traslado por protección (CTP).

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTACT CENTER

Actividades realizadas en el periodo

Se llevo a cabo la presentación de la arquitectura de la plataforma de Contac Center a implementar. Se presenta la plataforma habilitada de forma provisional para la recepción de llamadas. 
Anexos: No aplica
Ubicación de los anexos: No aplica
OBLIGACIÓN BOLSA DE HORAS ESPECIALISTAS
Actividades realizadas en el periodo
Dando cumplimiento a la obligación contractual se informa que para el mes de septiembre no se ejecutaron horas especialista
Anexos: No aplica
Ubicación de los anexos: No aplica

FIRMAS	
DECLARACIÓN DEL CONTRATISTA: Manifiesto que he cumplido con las obligaciones derivadas del contrato y que las actividades mencionadas en el presente informe corresponden a las labores efectivamente desarrolladas en el periodo indicado, declarando que seré responsable por las afirmaciones contenidas en el presente documento, que sirve como soporte para certificar el cumplimiento del objeto del contrato.	**CONTRATISTA** **Firma:** **Nombre: Edwin Castillo Ortiz** **Cédula: 75084509** **Representante Legal** **TSG THE IT EXPERTS SAS** **Nit: 900.994.724-3**
DECLARACIÓN DEL SUPERVISOR: Una vez verificado los soportes allegados por el contratista manifiesto que el/la contratista ha cumplido a la fecha con las obligaciones establecidas en el contrato.	**SUPERVISORES** **Nombre: Jorge Bernardo Gómez Rodríguez** **Cargo: Director de Tecnologías e Información** **Firma:** **Nombre: Deynis Adriana Roa Díaz** **Cargo: Profesional DTI** **Firma:**
	Revisó: Paola Andrea Pardo – Contratista DTI **Revisó: Olga Milena Arias Aguirre – Profesional DTI** **Revisó: Zulma Gineth Ramos Ramírez – Contratista DTI**

SEGUIMIENTO JURÍDICO

No. del Contrato	Contrato 1211 – 2021 de Septiembre 03 de 2021
Periodo y/o No. de Pago	6 a 30 de septiembre de 2021 – No. Pago - 1
Nombre del Contratista	TSG THE IT EXPERT SAS
Objeto Del Contrato	Prestar los servicios técnicos y especializados de administración, operación, soporte y mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica para la operación de los servicios informáticos y de TI que requiera la Secretaría Distrital de Gobierno
Fecha de Inicio	Septiembre 6 de 2021
Fecha Fin (incluyendo modificaciones)	Abril 5 de 2022
No. Póliza	AA010340 Seguros La Equidad: cumplimiento, salarios y/o prestaciones sociales, calidad del servicio, calidad y correcto funcionamiento AA010339 Seguros La Equidad: responsabilidad civil extracontractual

MODIFICACIONES CONTRACTUALES (cuando aplique)

Tipo de Modificación	Fecha de inicio de la modificación (dd/mm/aaaa)	Modificación (Valor / Plazo / Clausula)	PÓLIZA aprobada y vigente
ADICIÓN	No aplica	No aplica	No aplica
PRORROGA	No aplica	No aplica	No aplica
SUSPENSIÓN	No aplica	No aplica	No aplica
OTRO SI	No aplica	No aplica	No aplica

SEGUIMIENTO TÉCNICO - ADMINISTRATIVO

Como supervisores del contrato certificamos que se realizó el seguimiento técnico, administrativo y financiero al contrato 1211-2021 suscrito entre la Secretaría Distrital de Gobierno y TSG THE IT EXPERT SAS, validando el cumplimiento a cada una de las obligaciones contractuales, realizándose las siguientes actividades:

Seguimiento y supervisión

1. **Inicio del contrato**:

   Se suscribió acta de inicio del contrato con fecha 6 de septiembre de 2021, día en que inició la operación del servicio.
   El viernes 3 de septiembre se realizó reunión entre el operador saliente (Indra Colombia SAS) y el operador entrante (TSG), se realizó acta de entrega con información del backlog de la operación entregándose la totalidad de los casos registrados solucionados y/o escalados a nivel II según lo que correspondiera. TSG presentó hojas de vida del equipo para la correspondiente validación y aprobación por parte de la supervisión, y el día 6 de septiembre se dio inicio a la operación con los agentes para lo cual ya se contaba con las hojas de vidas aprobadas

   Toda la información de ejecución del contrato se encuentra en el repositorio de Sharepoint de la DTI a relacionar:
   Carpeta: TSG 1211-2021

2. **Servicio 7x24:** en el mes de septiembre TSG brindó el servicio con un agente en el horario establecido, el servicio se brindó de forma virtual. Se hizo seguimiento semanal a la operación incluido los servicios brindados en este horario.

3. **Contact center**: se solicitó al contratista presentar la arquitectura del servicio a implementar en el marco del contrato para la prestación de este servicio, se realizaron varias reuniones para validar la propuesta de arquitectura presentada esta fue revisada y avalada por el equipo de Infraestructura de TI y el 29 de septiembre se aprobó la instalación del servicio en la nube teniendo en cuenta que cumple con los requisitos establecidos en el anexo técnico y no genera costos adicionales para la entidad

4. **Bolsa de repuestos:** para el periodo se realizó autorización de compra de repuestos a relacionar.

[	Fecha Solici	Caso [	Elemento	Fecha de aprobación	Estado Solicitud	Vr. Antes de Iv	Iva	Valor Total	Fecha de Entrega Acta	Ingreso Almacen No. y fecha
1	6/09/2021	N/A	Modem wifi para instalar simcard para el secretario de despacho	20/09/2021	Aprobada	$ 361.345	$ 68.655	$ 430.000	24/09/2021	716 - 29/09/2021
2	6/09/2021	Varios	Fuente de alimentación de corriente MINI ATX, Modelo SS -250TFX - Cant. 5	14/09/2021	Aprobada	$ 210.084	$ 39.916	$ 250.000	24/09/2021	N/A

   El módem fue entregado al asesor de despacho Leyner Mosquera previo ingreso al almacén No. 716 - 29/09/2021.

5. **Bolsa de horas especialistas**: en el mes de septiembre no se realizó uso de las horas de especialistas.

6. **Bolsa de cableado:** se realizó solicitud de instalación de puntos de red y puntos eléctricos, dichas solicitudes fueron cotizadas por el contratista y aprobadas por la supervisión, sin embargo, con corte al 30 de septiembre no se había finalizado los trabajos razón por la cual no se aprueba el pago para el periodo.

	Fecha Solicit	Tema	Trabajo	Asunto Correo	Fecha entrega cotizacion TSI	Fecha de aprobació	Estado Solicit
1	9/09/2021	Confia	Instalar cableado eléctrico y datos en dos puestos de trabajo y traslado de un switch a una nueva sede de la Secretaría de Gobierno ubicada en la Cra 3 No.10-72	Bolsa de cableado - solicitud instalación puntos eléctricos y puntos de red	29/09/2021	30/09/2021	Aprobada
2	14/09/2021	Digiturno	instalació de dos puntos eléctricos y de datos en la recepción del edificio Liévano para la instalar un digiturno	Bolsa cableado - Solicitud instalación punto red - recepción Liévano	29/09/2021	1/10/2021	Aprobada
3	28/09/2021	Calle 46	Caso No. 191539 - solicito se cree un punto de RED y acometida eléctrica para el centro de traslado por protección (CTP).	N/A	26/10/2021	27/10/2021	Aprobada

7. **Acuerdos de niveles de servicio:** se realizó seguimiento diario y semanal a la operación validando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios, para lo cual se cuenta con un tablero de control de la Dirección de Tecnologías e Información el cual permite realizar seguimiento en tiempo real, seguimiento realizado a través de reuniones y envío de correo electrónico informando acerca de casos que superen los ANS de atención y/o ANS de solución para cada caso.

   El anexo técnico establece un periodo de transición de 30 días, a continuación, se relaciona el texto establecido en las obligaciones:

   "Se establece un periodo de transición de un mes, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, para que el contratista cuente con toda la información, se apropie de la dinámica del servicio al interior de la entidad y se encargue que todo el personal a su cargo conozca todos los aspectos propios de la actividad a desarrollar. Los ANS empezará a contar a partir del segundo mes."

8. **Seguimiento operativo:** se realizó seguimiento diario y semanal a la operación de la mesa de servicios y acuerdos de niveles de servicios, para lo cual se cuenta con un tablero de control el cual presenta la información de la operación registrada en el aplicativo Hola (plataforma Aranda) y un tablero de control del servicio Contac Center. Se realizaron reuniones semanales de seguimiento a la operación, en las cuales se revisó el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, casos gestionados semanalmente por los agentes de la mesa de servicios, los especialistas de mesa de servicios y el servicio 7*24, casos VIP, calidad de la atención de los casos, encuestas del servicio, solicitudes de compra de repuestos, consumo de la bolsa de horas especialistas, actividades de mantenimiento preventivo, actividades de instalación de nuevos puntos de red, y seguimiento a situaciones particulares presentadas en el periodo.

SEGUIMIENTO FINANCIERO

Para el concepto del primer pago se revisa la fecha de ingreso de cada agente y especialista, se aprueba el pago de acuerdo con la fecha de incorporación al equipo así:

Agentes:

Fecha inicio	Días trabajados por agente	Valor mensual agente antes de iva	Valor diario	Valor a facturar en septiembre
6/09/2021	25	2.930.164	97.672	2.441.804
6/09/2021	25	2.930.164	97.672	2.441.804
6/09/2021	25	2.930.164	97.672	2.441.804
6/09/2021	25	2.930.164	97.672	2.441.804
6/09/2021	25	2.930.164	97.672	2.441.804
9/09/2021	22	2.930.164	97.672	2.148.787
9/09/2021	22	2.930.164	97.672	2.148.787

Fecha inicio	Días trabajados por agente	Valor mensual agente antes de iva	Valor diario	Valor a facturar en septiembre
9/09/2021	22	2.930.164	97.672	2.148.787
10/09/2021	21	2.930.164	97.672	2.051.115
15/09/2021	16	2.930.164	97.672	1.562.754
21/09/2021	10	2.930.164	97.672	976.721
21/09/2021	10	2.930.164	97.672	976.721
		Valor Total Septiembre		**24.222.691**

Especialistas:

Especialista	Fecha inicio	Días trabajados por Especialista	Valor mensual especialista antes de iva	Valor diario	Valor a facturar en septiembre
Especialista Seguridad	14/09/2021	17	8.623.457	287.449	4.886.626
Especialista Windows	23/09/2021	8	9.527.257	317.575	2.540.602
Especialista Redes	16/09/2021	15	9.170.443	305.681	4.585.221

General

Concepto	Valor
Valor Inicial	1.049.786.941
Valor Adición No. 1 (si aplica)	0
Valor Total	**1.049.786.941**
Pago No. 1	$ 64.353.200
Pago No. 2	0
Pago No. 3	0
Pago No. 4	0
Pago No. 5	0
Pago No. 6	0
Pago No. 7	0
Saldo	**$ 985.433.741**

*El valor de la factura es por el valor de $64,353,200.12 sin embargo, para la emisión del certificado de cumplimiento a través de SIPSE y diligenciamiento de formatos presentados es necesario aproximar el valor a la unidad más cercana es decir a la suma de $64,353,200.

Jorge Bernardo Gómez Rodríguez
Director
Dirección de Tecnologías e Información
Supervisor

Deynis Adriana Boa Diaz
Profesional 219-12 (E)
Dirección de Tecnologías e Información
Supervisora

Elaboró: Apoyo a la supervisión: Zulma Ramos – contratista DTI
Elaboró: Olga Milena Arias Aguirre – professional DTI
Revisó: Paola Andrea Pardo – Contratista DTI

Ingreso de almacén

Unidad ejecutora: 21 NIVEL CENTRAL
Tipo de ingreso: INGRESO_COMPRA_FUNCIONAMIENTO
Numero ingreso: 51 **Interno:** 716
Estado ingreso: APROBADO **Vigencia ingreso:** 2021 **Fecha ingreso:** 29 septiembre 2021
Documento soporte: LICITACION_PUBLICA DE CONTRATO
Número doc. soporte: 1211 **Fecha doc. soporte:** 29 septiembre 2021
Proveedor: NIT 900994724 TSG THE IT EXPERTS SAS
Documento remisión: REMISION
Número doc. remisión: 1 **Fecha doc. remisión:** 29 septiembre 2021
Encargado de bodega: NIDIA ESPERANZA ALVAREZ SIERRA
Dependencia solicitante: 4200000000000 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Observaciones: CASO 191171

Ítem	Elemento	Nombre del elemento	Placa	Serial	Cuenta contable	Valor unitario	Valor neto
1	242	MODEM	89010	NA	5-1-11-14-11	361.345,00	430.000,00
					Total elementos devolutivos:		**430.000**

NIDIA ESPERANZA ALVAREZ SIERRA
Responsable recibe

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD TSG THE IT EXPERTS S.A.S

NIT 900.994.724-4

CERTIFICA

Yo, ***OSCAR HERNANDO BABATIVA BONILLA*** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.909.592, y con Tarjeta Profesional No. 83794-T de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de ***TSG THE IT EXPERTS S.A.S.*** identificada con ***NIT. 900.994.724-3***, luego de examinar los estados financieros de la empresa de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certifico que, la empresa durante los últimos seis (6) meses ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Dada en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de noviembre de 2021.

OSCAR BABATIVA BONILLA
Revisor Fiscal
T.P. 83794-T

Certificado
Bancario

Miércoles, 01 de diciembre de 2021

Señor(a)
A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que TSG THE IT EXPERTS SAS identificado(a) con NIT 900994724, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	20390879498	2018/03/16	ACTIVA

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (57-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (57-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (57-5) 361 88 88 - Cali - Local: (57-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

Juan Camilo Moreno Gómez
Gerente Estrategia Canal Telefónico

BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.
VIGILADA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SECRETARIA DE GOBIERNO - NIVEL CENTRAL

ACTA DE INICIO

CONTRATO DE OUTSOURCING No 1211 de 2021

CONTRATISTA: TSG THE IT EXPERTS SAS

OBJETO: Prestar los servicios técnicos y especializados de administración, operación, soporte y mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica para la operación de los servicios informáticos y de TI que requiera la Secretaría Distrital de Gobierno

VALOR: $ 1.049.786.941,00

PLAZO: 7 mes(es)

El día 06 de SEP de 2021 se reunieron TSG THE IT EXPERTS SAS, con NIT. No 900994724, en calidad de contratista, y el(la) doctor(a) JORGE BERNARDO GOMEZ RODRIGUEZ, en calidad de supervisor(a) del CONTRATO DE OUTSOURCING No 1211 de 2021, con el fin de iniciar el contrato.

Para constancia se firma por quienes intervinieron,

Contratista,

TSG THE IT EXPERTS SAS
NIT. No 900994724

Por la Secretaría Distrital de Gobierno,

JORGE BERNARDO GOMEZ RODRIGUEZ
DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INFORMACION - SUPERVISOR