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 01 octubre 2021 al 31 octubre 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	$ 111.559.726
	Total del Pago	$ 111.559.726

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 23 día(s) del mes de diciembre de 2021

JORGE B. GOMEZ R

JORGE BERNARDO GOMEZ RODRIGUEZ, DEYNIS ADRIANA ROA DIAZ
Supervisor

Revisó:Zulma Ramos - Paola Pardo

ZR

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES No __02___ PERÍODO: Del 1 al 31 de Octubre 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	$ 111.559.726
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 relaciona a continuación el personal que estará disponible durante todo el plazo de ejecución 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
Yeniffer Julieth Suarez Cruz	Agente	1.070.707.495
Mary luz Pascagaza Gomez	Agente	52.393.154
Jorge Blanco	Ingeniero Especialista en Redes	4.252.246
Diana Reyes Palomino	Coordinador	1.022.343.969

Se efectúa el ingreso del ingeniero especialista de redes, Jorge Blanco, en reemplazo de Carlos Andrés Moreno. Ingresa la Coordinadora Diana Reyes y dos agentes de mesa de servicios Yeniffer Julieth Suarez Cruz y Mary luz Pascagaza Gomez, de acuerdo con el perfil solicitado por la entidad.

Anexos:

Se anexa las hojas de vida aprobadas por la supervisión del contrato el recurso humano asignado en el mes de octubre.

Ubicación de los anexos:

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EuJ5_ukkWmRHp699F5Tm4HYBkMZGh9ZAqke96Ea9NpRpXQ?e=RcH2GT

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 secretaria Distrital de Gobierno, se les realiza 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 un 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 numero 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, los equipos de escritorio, diadema 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/Epk9sfeblnZAkva3DFuebOwBcjW_qlAu9TN7rYtlqNf-sA?e=nY2Wyp

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 7pm hasta las 7am 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 16 agentes los cuales a corte del presente informe se encuentran aprobados y tienen turnos rotativos de manera presencial en la Secretaría de Gobierno.

	ASISTENCIA OCTUBRE 2021																														
	Nombre de agente	Usuario	Semana 1								Semana 2							Semana 3							Semana 4						
			V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S				
			1	2	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	25	26	27	28	29	30				
1	Walter Duvan Gomez Ortiz	agente6.mesa	1		1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
2	Cristian Fernando Gomez Camargo	agente1.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
3	Sergio Esteban Montaño Gamba	agente4.mesa	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
4	Edwin Gomez Rodriguez	agente14.mesa	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
5	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	1					
6	Alicia Peralta Fernandez	agente7.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
7	Adriana Patricia Rangel Gutierrez	agente2.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1					
8	Briggith Rodrigue Alfaro	agente11.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				
9	Yeniffer Julieth Suarez Cruz	agente5.mesa			1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
10	Mary luz Pascagaza Gomez	agente13.mesa						1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
11	Julio Cesar Roncacio Castro	agente16.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
12	Yefferson Faride Martinez Arenas	agente17.mesa	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
13	Pedro Rodriguez Novoa	agente8.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				
14	Luz Deilly Daza Moscoso	agente10.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1					
15	Leidy Margoth Narvaez Rengifo	agente9.mesa	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
16	Laura Catalina Carranza Obando	agente3.mesa	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
		Totales	14	2	15	15	15	16	16	2	16	16	16	16	16	2	16	16	16	16	2	16	16	16	16	16	2				

Lo especialistas prestaron sus servicios los siguientes días:

	ASISTENCIA OCTUBRE 2021																														
	Usuario	Especialista	Semana 1								Semana 2							Semana 3							Semana 4						
			V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S				
			1	2	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	25	26	27	28	29	30				
1	Especialista Seguridad		1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
2	Especialista Windows		1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
3	Especialista Redes		1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1					
4	Coordinador Mesa de Servicios														1		1	1	1	1		1	1	1	1						

Así mismo, el servicio 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 y la malla de turnos, se aclara que el turno 7x24 actualmente se desarrolla fuera de las instalaciones de la SDG.

Control de asistencia_ octubre_2021.pdf
TSG - Asistencia octubre.xlsx
Reporte agente 7x24 - octubre

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

Anexos:
Se anexa actas de control de asistencia y Reporte agente 7x24 - octubre

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Eh86k-QkPfVNnRite6Woix8B8PyrX_0kngYDeY2EJM9zeg?e=ycONcd

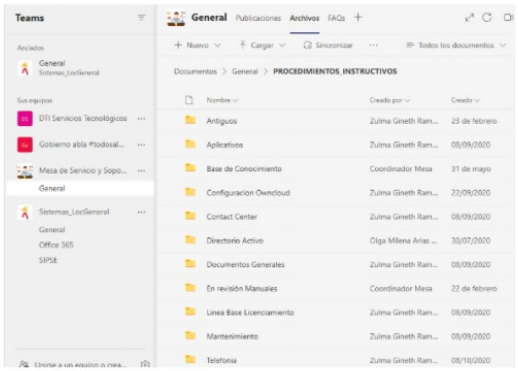
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 4

Ejecutar el modelo implementado de Mesa de Servicios por la SECRETARIA 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.

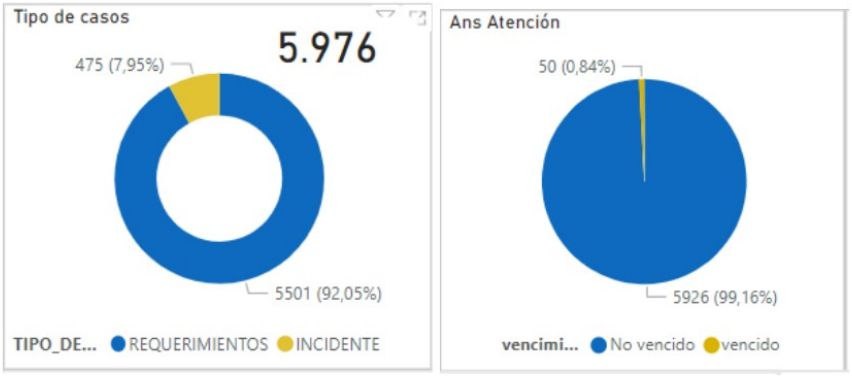
Actividades realizadas en el periodo

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.

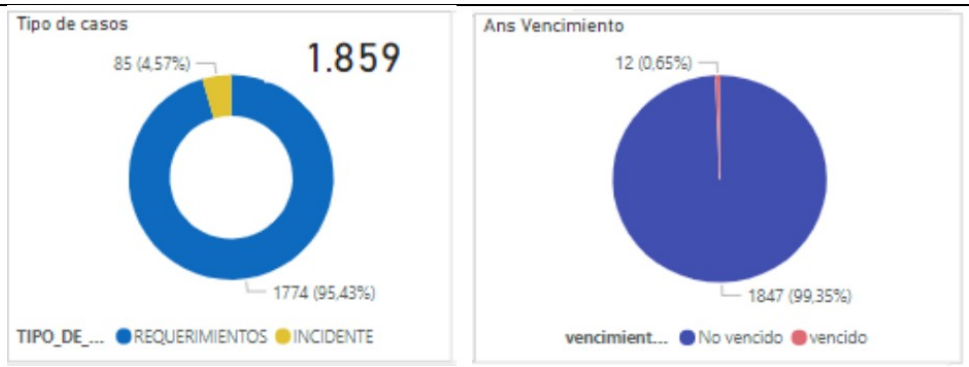


Como resultado en la operación del mes de octubre lo siguiente:

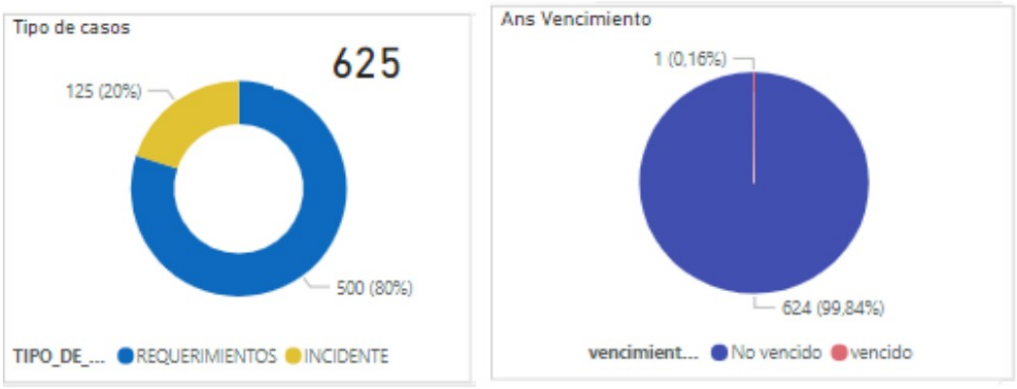
Casos atendidos: 5.976, casos vencidos de atención 50 (0,84%) y cumplimiento de atención 5926 (99,16%)



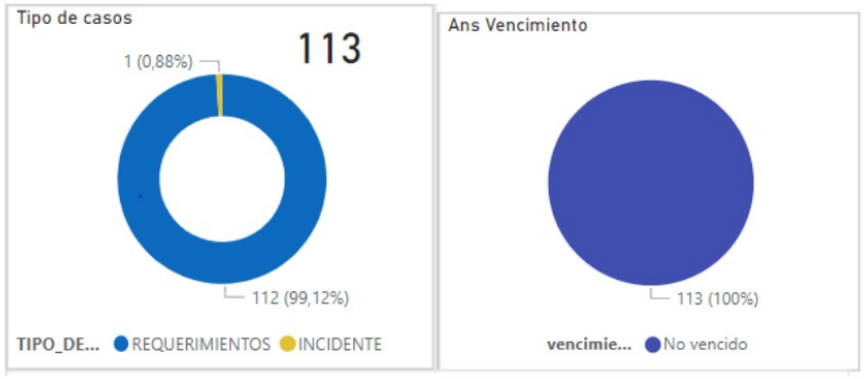
Casos Solucionados Mesa: 1.859, casos vencidos de solución 12 (0,65%) y cumplimiento de atención 1847 (99,35%)



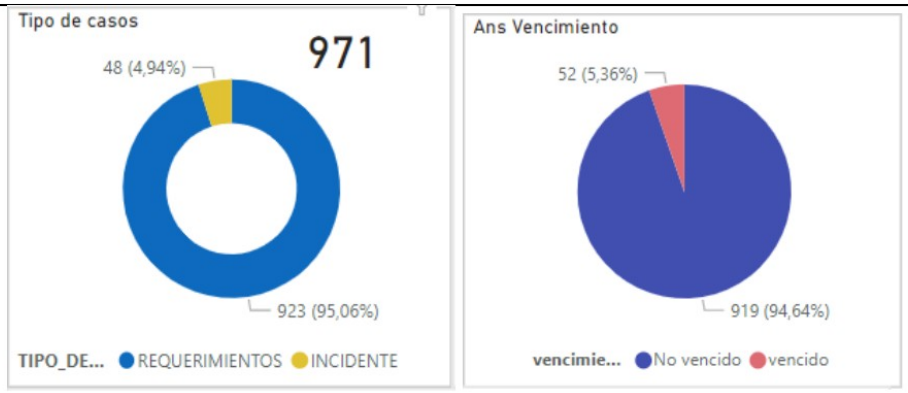
Casos Solucionados Soporte en Sitio: 625, casos vencidos de solución 1 (0,16%) y cumplimiento de atención 624 (99,84%)



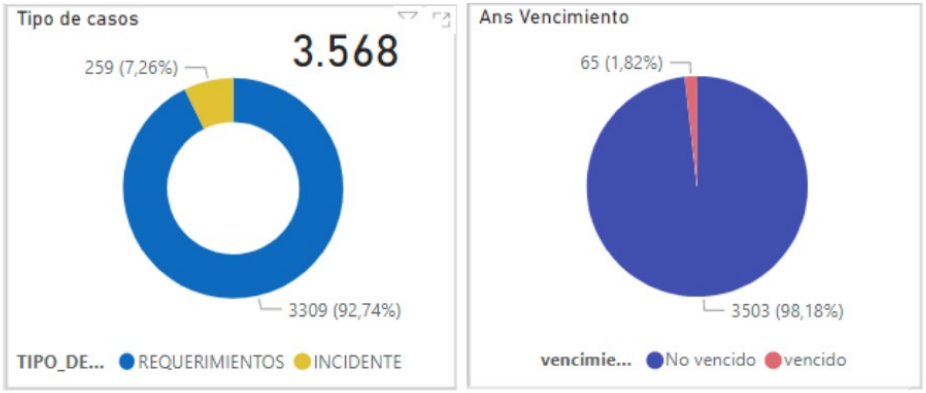
Casos Solucionados Mesa aplicativos: 113, no hubo casos vencidos de solución el cumplimiento de atención fue de 113 (100%)



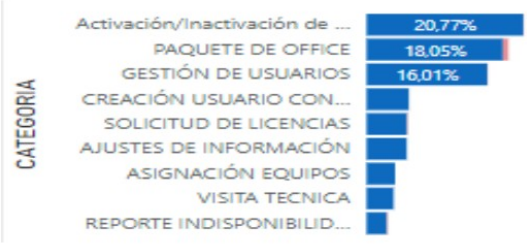
Casos Solucionados Especialistas Mesa de Servicio: 971, casos vencidos de solución 52 (5,36%) y cumplimiento de atención 919 (94,64%)



Casos Solucionados Mesa de Servicios en General: 3.568, casos vencidos de solución 65 (1,82%) y cumplimiento de atención 3503 (98,18%)



El mayor número de casos por categoría durante el mes de Octubre corresponden a la categoría de Activación/Inactivación de Usuarios con un 20,77%, paquete de Office con un 18,05%, y Gestión de usuarios tienen una participación de 16,01%



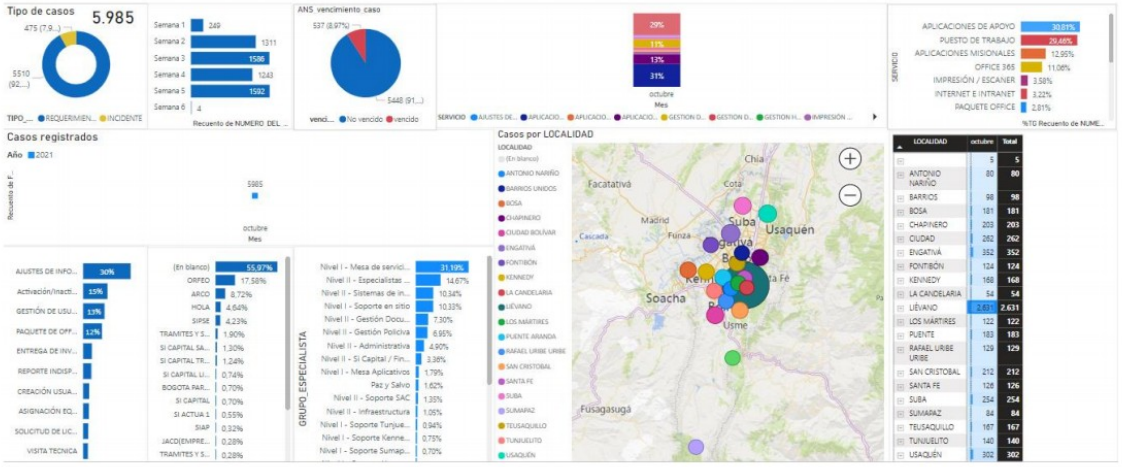
Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No aplica

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 5

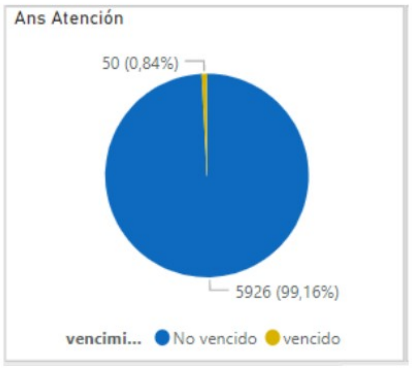
Ejecutar cada una de las actividades estipuladas en el anexo técnico en los numerales: • Actividades de mesa de servicios numeral 2.1 • Actividades para el mantenimiento preventivo de computadores 2.2. • Actividades para administración de redes numeral 2.6. • Actividades para administración del Data 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 la presentación del mes de Octubre de la gestión realizada en la mesa de servicios • Actividades para el mantenimiento preventivo de computadores: Durante el mes de Octubre no se ejecutaron mantenimientos preventivos. • Actividades para administración de redes: Se Anexa informe de gestión de redes. • 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.
Anexos: TSG - Informe Operativo Mesa de Servicios.pdf TSG - Informe mensual Gestión de Seguridad.pdf TSG - Informe mensual Gestión de Data Center y/o servidores y aplicativos.pdf TSG - Informe mensual Gestión de Redes.pdf
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Evzg_s6DaT1KsAOtSn_XZBoBeLM_R1TnZsFWoXjA5tq8tA?e=CcYGZg
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, se informa que para el mes de octubre no se presentaron novedades.
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**



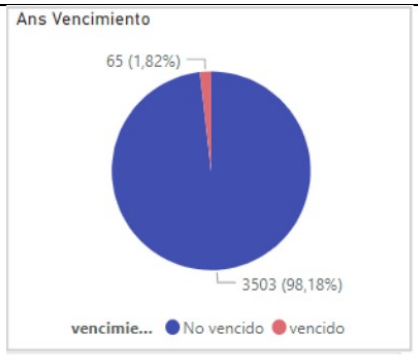
- **ANS de atención**

Se presentan 50 casos con un vencimiento de atención del 0,84% y un cumplimiento de atención del (99,16%).



- **ANS de solución**

Se presentan 65 casos con un vencimiento del 1,82% y un cumplimiento de atención del (98,18%).



Se adjunta la presentación de seguimiento a la mesa de servicio del mes de octubre

Anexos:

Informe Operativo mes de Octubre.pptx

Ubicación de los anexos:

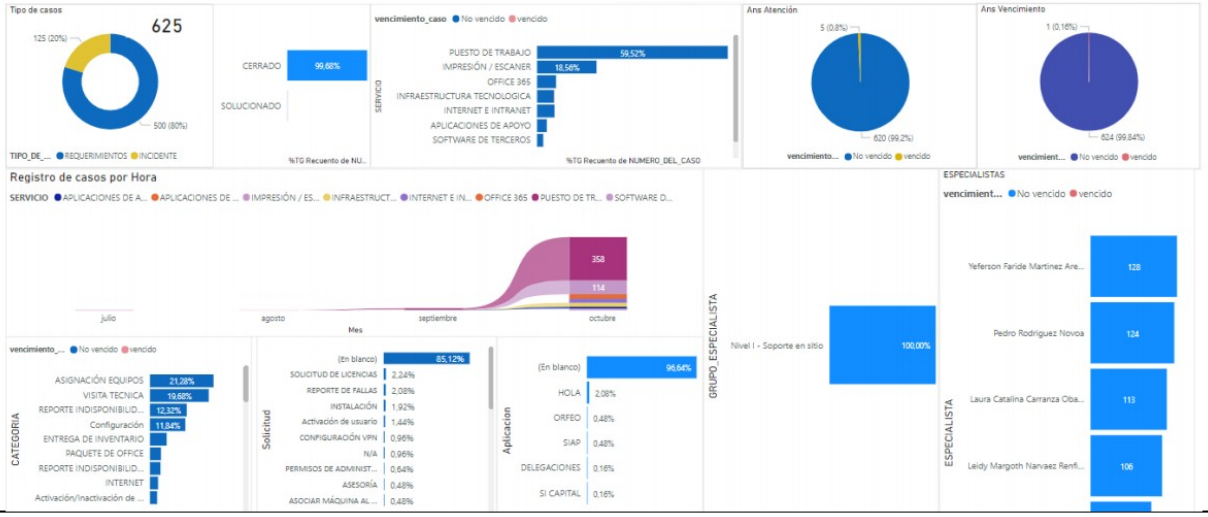
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Ek1UUCmWOJFIusODq8biyk8BzqiVNMoqPJG-ol-tA_Bgsw?e=hLTLf0

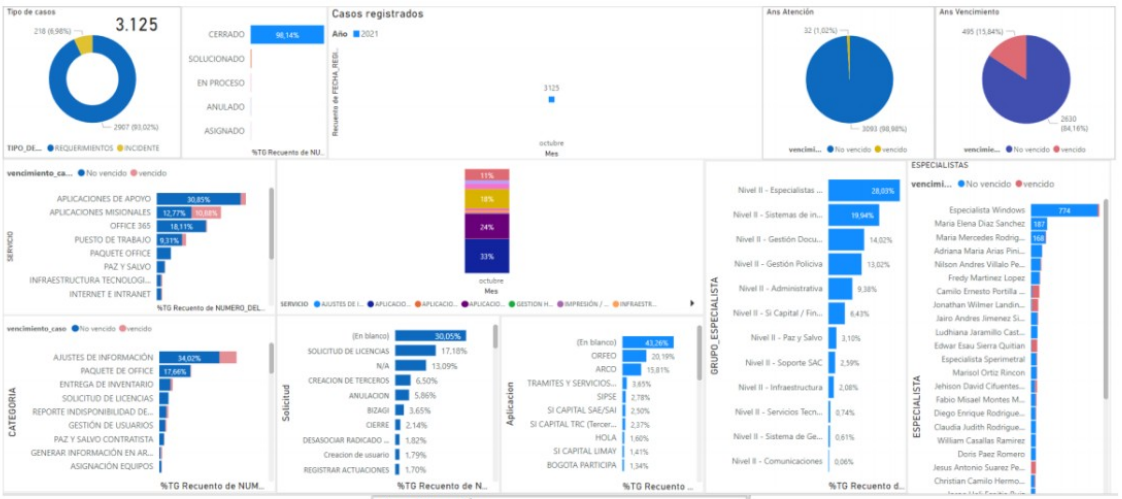
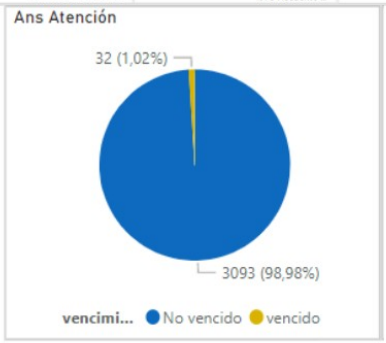
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 8

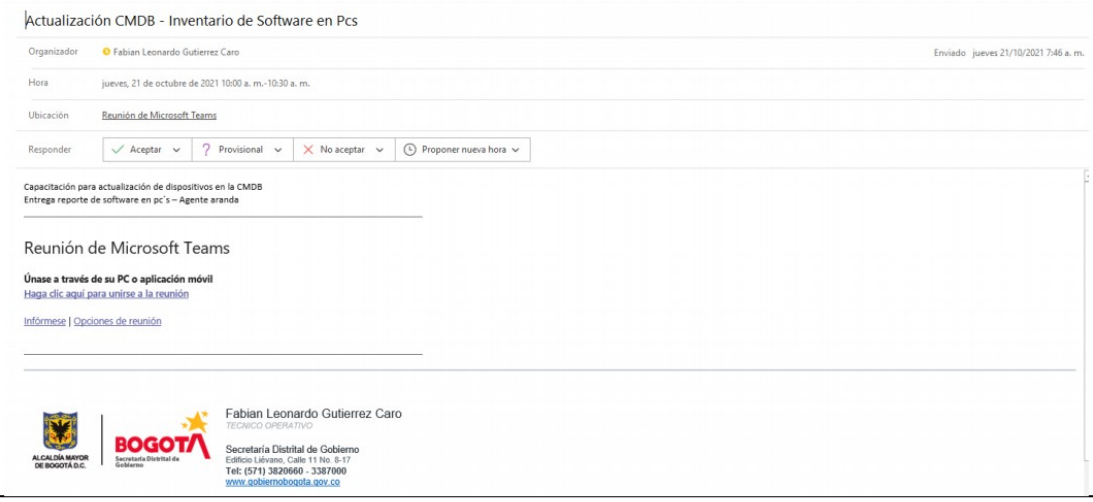
Prestar el soporte en sitio, correspondiente al servicio de nivel 1 y Nivel 2 (si aplica), y que se encuentra estipulado por la entidad, así: Instalación y configuraciones y puesta en funcionamiento del software de sistema, ofimático y de programación, Equipos tecnológicos, además dar conceptos técnicos 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 Octubre para el grupo de soporte en sitio se solucionaron en la herramienta de gestión Aranda service desk 625 casos, de los cuales 125 fueron incidentes y 500 requerimientos, con un porcentaje del 59,52% de servicios por puesto de trabajo, un 18,56% de impresión /scanner.



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 Octubre fue de 3.125 de los 5.985 casos atendidos.  
Anexos: No aplica
Ubicación de los anexos: No aplica

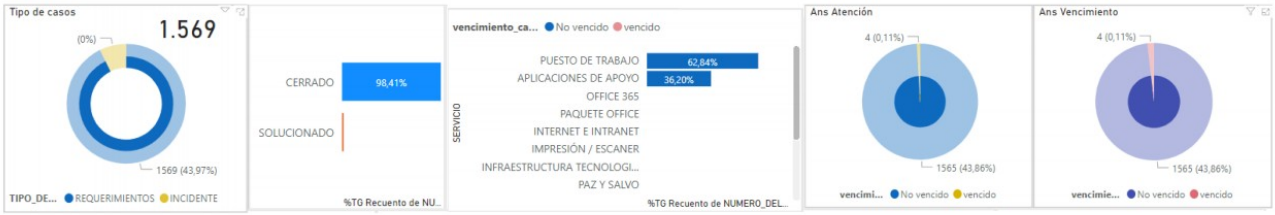
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 10
Mantener actualizado la configuración de activos TI de la entidad en la Herramienta de Gestión de Servicios y probar el adecuado funcionamiento de la herramienta de inventario.
Actividades realizadas en el periodo
Se agenda reunión entre la coordinación de la mesa de servicio y el Ing. Fabian Leonardo Gutiérrez Caro, para el día 21 de octubre a las 10:00 am, **Temas tratados:** 1. Entrega formal del inventario de Software 2. Hoja de vida de los equipos de cómputo de la secretaria Distrital de Gobierno. 3. Acceso a la plataforma (URL) **Compromisos:** 1. TSG será responsable de la actualización de la CMDB, se validará la siguiente información en la plataforma: Etiqueta de inventario, placa, ubicación del equipo e instalación del agente ARANDA. 2. Actualizar los datos del equipo toda vez sea requerido. 3. En representación de la Secretaría de Gobierno, el ingeniero Fabian Gutierrez Caro, entregará el usuario y contraseña para el acceso a la CMDB. 4. En representación de la Secretaría de Gobierno, el ingeniero Fabian Gutierrez Caro, garantizará la descarga del reporte general de estaciones con su HW y Software instalado.  Actualización CMDB - Inventario de Software en Pcs Organizador: Fabian Leonardo Gutierrez Caro — Enviado: jueves 21/10/2021 7:46 a. m. Hora: jueves, 21 de octubre de 2021 10:00 a. m.-10:30 a. m. Ubicación: Reunión de Microsoft Teams Responder: Aceptar	Provisional	No aceptar	Proponer nueva hora Capacitación para actualización de dispositivos en la CMDB Entrega reporte de software en pc´s – Agente aranda Reunión de Microsoft Teams Únase a través de su PC o aplicación móvil Haga clic aquí para unirse a la reunión Infórmese | Opciones de reunión ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Secretaría Distrital de Gobierno Fabian Leonardo Gutierrez Caro TECNICO OPERATIVO Secretaría Distrital de Gobierno Edificio Liévano, Calle 11 No. 8-17 Tel: (571) 3820660 - 3387000 www.gobiernobogota.gov.co
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 1 al 31 de octubre se gestionaron 1.569 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 Octubre.xlsx

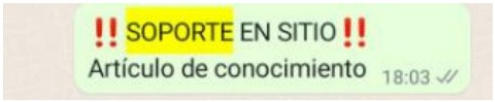
Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Eqo9c4t4fmdBmvq_aTiFvvoBWZ9rKPDHuw5cn6QPIfjBiw?e=bhyErd

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 octubre no se realizó administración y/o control sobre el software instalado, sin embargo, se socializo al grupo de Soporte en Sitio que, en el proceso de entrega de los equipos portátiles asignados a los funcionarios, se deben ingresar estos al dominio y validar la instalación del agente de monitoreo de Aranda para que realice la validación del software.



Para los casos donde se realiza el formateo de PC después de que ingresan los equipos al dominio se realiza la validación de la instalación del agente de monitoreo de Aranda y así se garantice que los equipos de la SDG no tengan Software no autorizado instalado.

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 octubre se realizó de nuevo la validación en la CMDB a nivel de consulta sobre el reporteador y encontraron 3364 hojas de vida de los equipos de la Secretaría Distrital de Gobierno en el aplicativo. Para este mes no se realizó actualización de nuevos equipos, se adjunta el archivo de registro. • Equipos Hojas de Vida Equipos_ Octubre.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/EjqeVFl4hmdHio4ceG4TVkEBijRgwA3e-d_VuUmq-eGYXQ?e=lzdbXN
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
En el mes de octubre realizo la actualización para el Procedimiento de Paz y Salvo, el cual se ajustó con colaboración de la supervisión de la DTI con las últimas modificaciones realizadas dentro del procedimiento, este manual fue socializado con el grupo de agentes de la Mesa de Ayuda. Se realizo capacitación del manejo de la herramienta de Contac Center.
Anexos: Lista asistencia capacitación Paz y Salvo V3 Lista de asistencia capacitación herramienta llamadas
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EtuAPP7LaERNt30E7jA-PRUBskKTp8zZKePuTlx4kj_V6w?e=ozLdhO
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
Para el mes de octubre las acciones proactivas y correctivas que se realizaron para la gestión de la mesa de servicios están basadas en el mejoramiento continuo dentro de los servicios a cargo nuestro, prestando atención a los resultados de la operación, en este periodo se encuentran: • Capacitación del manejo de la herramienta del Contact Center.

- Se realiza capacitación de actualización del proceso de paz y salvo.
- Se realiza seguimiento diario a los casos que tiene cada agente asignado en la plataforma de Aranda para validar su respectiva gestión y no fallas en los ANS.

Anexos:
Informe Obligación 15.

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EhuPWu1GNp5Ovw39-elHLDcBhRba2D862d-X49giZEyxFw?e=bbA1Fg

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 realizan los informes de seguimiento semanal, los cuales son presentados en las reuniones pactadas con la DTI, para así dar cumplimiento a esta obligación.

- Informe Operativo del 1 de Oct al 6 Oct
- Informe Operativo del 7 de Oct al 14 Oct
- Informe Operativo del 15 de Oct al 21 Oct
- Informe Operativo del 22 de Oct al 31 Oct

Anexos:
Archivo de Power Point Informes Semanales.

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Enhun5L8yThKgcxj63P4sR4BgyNutcGgKutWbK-RO7IjSA?e=hbZQ8l

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. de mantener en inventario un stock permanente de partes nuevas y originales para reemplazar aquellas que fallen en equipos de cómputo.

Para el mes de octubre contamos con 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/Eq8YH8b7Td5JhpopSPC-t34BkbetysM2Q1d7t9OKTjdSoQ?e=TfeiaT

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 fueron aprobados para la compra, por parte de la secretaria Distrital de Gobierno durante el mes de octubre.

- Cables HDMI 4k 1,8m y 5m
- Cables extensión USB macho -hembra 5 mt
- Disco Duro SATA 1Tb
- Unidad Fusora.
- Tóner para impresora marca Okidata
- Cable Certificado 1,5m USB 3.0 Super Speed USB B Macho a USB A Macho Adaptador para Monitor

	Fecha Sol	Casc	Elemento	Fecha entrega	Fecha entrega	Fecha d- aprobaci	Estad- Solicit	Observaciones	Vr. Antes d	Iva	Valor Tot	Fecha d- Entreg	Ingreso Almacen N	s de Factu
3	7/09/2021	N/A	Cables HDMI 4k 1,8m y 5m Cant. 10	24/09/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada		$ 245.000,00	$ 46.550,00	$ 291.550,00	28/10/2021	N/A	Octubre
4	16/09/2021	N/A	cables extensión USB macho -hembra 5 mt	24/09/2021	27/09/2021	30/09/2021	Aprobada		$ 26.324,00	$ 5.001,56	$ 31.325,56	5/10/2021	N/A	Octubre
5	28/09/2021	191169 35865 35975 192218 36048	Disco Duro SATA 1Tb Cant. 5 CPU Lenovo ThinkCenter M82 Placa: 63069 - 61764 - 61529 - 61519 - 86695	30/09/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada	08/10/2021 Se incluyen dos Discos Duros a la aprobación del 07/10/2021. 192218 y 36048.	$ 963.860,00	$ 183.133,40	$ 1.146.993,40	28/10/2021	N/A	Octubre
6	28/09/2021	35569	Unidad Fusora. Impresora LaserJet MFP M630 con numero de parte - RM2-5795-000 Placa: 86579	4/10/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada		$ 775.000,00	$ 147.250,00	$ 922.250,00	28/10/2021	N/A	Octubre
8	30/09/2021	N/A	Tóner para impresora marca Okidata Referencia : MPS 4900/MPS5501/MPS5502 Cantidad: 4	30/09/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada		$ 2.147.232,00	$ 407.974,08	$ 2.555.206,08	28/10/2021	N/A	Octubre
9	11/10/2021	193614	Cable Certificado 1,5m USB 3.0 Super Speed USB B Macho a USB A Macho Adaptador para Monitor Cantidad: 20	20/10/2021	13/10/2021	25/10/2021	Aprobada		$ 460.000,00	$ 87.400,00	$ 547.400,00	28/10/2021	N/A	Octubre

Anexos:
Se anexa evidencias de aprobación de compra de los repuestos.

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EiYoRcqLEAZNu-IKQdD1Dy0Bng1NhLzx3K7HOTQpeizPQQ?e=4ByIQR

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 para el mes de octubre se realizó la entrega de los siguientes elementos, Originales y Nuevos previa aprobación del supervisor el contrato.

- Cables HDMI 4k 1,8m y 5m2 Cables extensores de USB macho hembra 5 metros.
- Cables extensión USB macho -hembra 5 mt.
- Disco Duro SATA 1Tb.
- Unidad Fusora.
- Tóner para impresora marca Okidata.
- Cable Certificado 1,5m USB 3.0 Super Speed USB B Macho a USB A Macho Adaptador para Monitor.

	Fecha Solici	Caso Nº	Elemento	Fecha entrega cotizacion TSG	Fecha entrega cotizacion SDE	Fecha de aprobación	Estado Solicitud
3	7/09/2021	N/A	Cables HDMI 4k 1,8m y 5m Cant. 10	24/09/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada
4	16/09/2021	N/A	cables extensión USB macho -hembra 5 mt	24/09/2021	27/09/2021	30/09/2021	Aprobada
5	28/09/2021	191169 35865 35975 192218 36048	Disco Duro SATA 1Tb Cant. 5 CPU Lenovo ThinkCenter M82 Placa: 63069 - 61764 - 61529 - 61519 - 86695	30/09/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada
6	28/09/2021	35569	Unidad Fusora. Impresora LaserJet MFP M630 con numero de parte : RM2-5795-000 Placa: 86579	4/10/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada
8	30/09/2021	N/A	Tóner para impresora marca Okidata Referencia : MPS 4900/MPS5501/MPS5502 Cantidad: 4	30/09/2021	7/10/2021	7/10/2021	Aprobada
9	11/10/2021	193614	Cable Certificado 1,5m USB 3.0 Super Speed USB B Macho a USB A Macho Adaptador para Monitor Cantidad: 20	20/10/2021	13/10/2021	25/10/2021	Aprobada

Anexos:

Carpeta gestión de repuestos

Ubicación de los anexos:

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Eo2Cuc7LgYZKoIR6M8aI8jYBfjZwFhWMdpNKUe955H1a-A?e=piktRw

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 20

Garantizar la custodia de los bienes que retire de las instalaciones de la SECRETARIA 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 anexan las actas de préstamo de los elementos de cómputo durante el mes de octubre.

Anexos:

Actas de préstamo octubre

Ubicación de los anexos:

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Esh_XVoeqa5Fuc1LluzJPqgBmc66G2EGWNJ43tx2W-9MOw?e=k7YW49

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 21

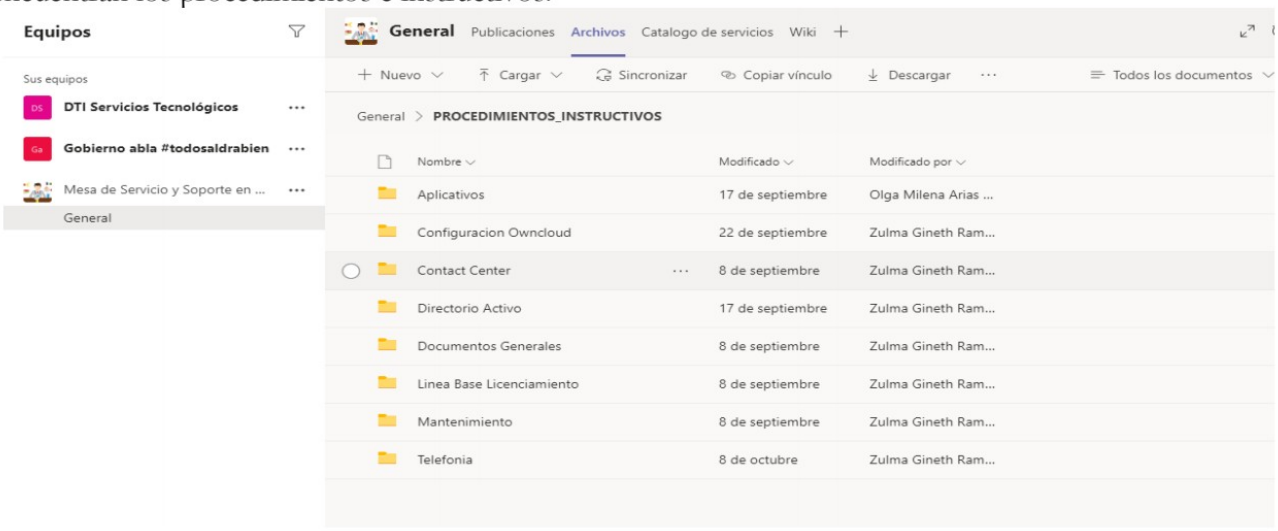
El coordinador de mesa de servicios (outsourcing) debe asegurar que su equipo de trabajo conozca los procedimientos e instructivos establecidos en la Dirección de Tecnología e Información y el Sistema de Gestión de Calidad, así como suministrar al supervisor del contrato la información y documentación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

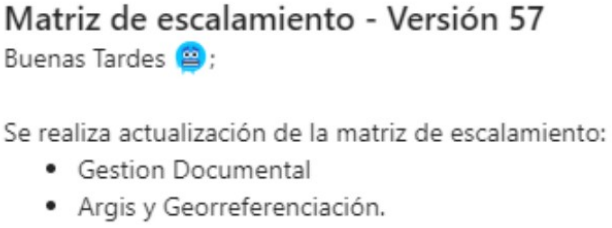
Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación No 21 para el mes de octubre 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 fecha de socialización de esta:

Versión	Fecha de socialización
V54	01/10/2021
V55	21/10/2021
V56	26/10/2021
V57	29/10/2021

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.





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 octubre, 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 octubre.

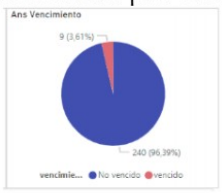
- Resumen General del cumplimiento de ANS: (del 1 al 5)

Octubre	Octubre 1 al 5	%
Total casos recibidos Aplicativo HOLA	894	
Total casos atendidos en el mes	893	
ANS Atención - número de casos atendidos menor o igual a 60 Minutos	890	99,66%
ANS ATENCIÓN - Número de casos atendidos después de 60 Minutos	3	0,34%
Total casos solucionados por el Nivel I - Mesa de servicios	249	
Total casos solucionados por el Nivel I - Mesa Aplicativos	19	
Total casos solucionados por el Nivel I - Soporte en Sitio	76	
Total casos solucionados por en Nivel I en el periodo	344	
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa de Servicios - número de casos con ANS no vencido	240	69,77%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa Aplicativos - número de casos con ANS no vencido	19	5,52%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Soporte en Sitio - número de casos con ANS no vencido	76	22,09%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa y Soporte en sitio - número de casos con ANS no venci	335	97,38%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa de Servicios- número de casos con ANS vencido	9	2,62%
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	0	0,00%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa y Soporte en sitio - número de casos con ANS vencido	9	2,62%
Total Casos escalados a Nivel II Indra en el periodo	124	
Total casos solucionados y cerrados por en Nivel II Indra en el periodo	214	
ANS Solución - Nivel II Indra - número de casos con ANS no vencido	190	88,79%
ANS Solución - Nivel II Indra - número de casos con ANS vencido	24	11,21%
TOTAL CASOS SOLUCIONADOS	558	
TOTAL ANS VENCIMIENTO INDRA - CUMPLIDO	525	94,09%
TOTAL ANS VENCIMIENTO INDRA - VENCIDO	33	5,91%

- Cumplimiento de ANS de casos Atendidos por mesa de Servicios del 1 al 5 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por mesa de Servicios del 1 al 5 de octubre



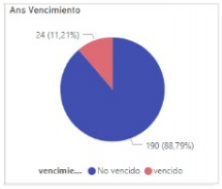
- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por Soporte en Sitio 1 al 5 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por especialistas Mesa de Aplicativos 1 al 5 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por especialistas Mesa de Servicios 1 al 5 de octubre



- Resumen General del cumplimiento de ANS: (del 6 al 31)

Octubre	Octubre 6 al 31	%
Total casos recibidos Aplicativo HOLA	5091	
Total casos atendidos en el mes	5083	
ANS Atención - número de casos atendidos menor o igual a 60 Minutos	**5036**	**99,08%**
ANS ATENCIÓN - Número de casos atendidos después de 60 Minutos	47	0,92%
Total casos solucionados por el Nivel I - Mesa de servicios	1610	
Total casos solucionados por el Nivel I - Mesa Aplicativos	94	
Total casos solucionados por el Nivel I - Soporte en Sitio	549	
Total casos solucionados por en Nivel I en el periodo	2253	
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa de Servicios - número de casos con ANS no vencido	1607	71,33%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa Aplicativos - número de casos con ANS no vencido	94	4,17%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Soporte en Sitio - número de casos con ANS no vencido	548	24,32%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa y Soporte en sitio - número de casos con ANS no venc	**2249**	**99,82%**
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa de Servicios- número de casos con ANS vencido	3	0,13%
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	1	0,04%
ANS Solución - Nivel I - grupo de Mesa y Soporte en sitio - número de casos con ANS vencido	4	0,18%
Total Casos escalados a Nivel II Indra en el periodo	753	
Total casos solucionados y cerrados por en Nivel II Indra en el periodo	757	
ANS Solución - Nivel II Indra - número de casos con ANS no vencido	**729**	**96,30%**
ANS Solución - Nivel II Indra - número de casos con ANS vencido	28	3,70%
TOTAL CASOS SOLUCIONADOS	3010	
TOTAL ANS VENCIMIENTO INDRA - CUMPLIDO	**2978**	**98,94%**
TOTAL ANS VENCIMIENTO INDRA - VENCIDO	**32**	**1,06%**

- Cumplimiento de ANS de casos Atendidos por mesa de Servicios del 6 al 31 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por mesa de Servicios del 6 al 31 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por Soporte en Sitio 6 al 31 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por especialistas Mesa de Servicios 6 al 31 de octubre



- Cumplimiento de ANS de casos solucionados por especialistas Mesa Aplicativos 6 al 31 de octubre



- Cumplimiento de ANS del Contact Center:



Lista de documentos adjuntos:

- Estado ANS - TSG Oct 2021
- Informe Operativo octubre 2021

Anexos:
Estado ANS - TSG Oct 2021
Informe Operativo octubre 2021

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Ehd6m06DFXhGulF0kgd4EDIBBYeLq8Hh1U5JsqkG1YBjdQ?e=IVPebQ

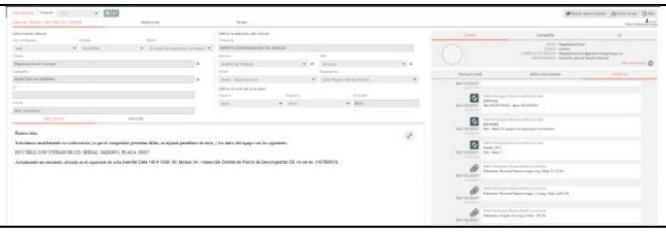
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL NO. 24

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 octubre se presentó un caso por Garantia:

- Caso 36042 – Tramite de Garantía



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 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 adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación, se presenta la siguiente información.

Constantemente se realiza la retroalimentación al grupo de agentes de mesa de ayuda a las actualizaciones que se realizan a la Matriz de escalamiento, se validan las inquietudes que tengan y se aclaran, todo esto se realiza con el apoyo por parte de la supervisión del contrato de la DTI.

Versión	Fecha de socialización
V54	01/10/2021
V55	21/10/2021
V56	26/10/2021
V57	29/10/2021

Se refuerza el manual de gestión en la herramienta Aranda para el Procedimiento de Paz y Salvo el cual se ajustó con colaboración de la supervisión de la DTI, el cual fue socializado con el grupo de agentes de la Mesa de Ayuda

Anexos:
V57 Matriz de escalamiento 28102021 – VIGENTE
Manual Procedimiento Paz y Salvo

Ubicación de los anexos:
https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EuL2uEoDwPxEg6LwXdeZ31QBmtcBoxje5xN3j8UnVOfCfg?e=AqGy43

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 octubre, no se realizaron 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 para el mes de octubre contamos en nuestro grupo de trabajo con 9 mujeres con los siguientes roles, cumpliendo con el 56% del personal femenino en la operación del proyecto.

8 mujeres en la mesa de ayuda.

Nombre	Cedula	Rol
Adriana Patricia Rangel Gutiérrez	1193109103	Mesa Ayuda
Alicia Peralta Fernández	1056688117	Mesa Ayuda
Luz Deilly Daza Moscoso	1023968269	Soporte Sitio
Leidy Margoth Narváez Rengifo	1012457451	Soporte Sitio
Briggith Rodrigue Alfaro	1101321540	Mesa Ayuda
Laura Catalina Carranza Obando	1012462552	Soporte Sitio
Yeniffer Julieth Suarez Cruz	1070707495	Mesa Ayuda
Mary luz Pascagaza Gómez	52393154	Mesa Ayuda

1 mujer Coordinadora de la Mesa de ayuda.

Nombre	Cedula	Rol
Diana Reyes Palomino	1022343969	Coordinadora Mesa de Ayuda

Anexos:
Personal Femenino.

Ubicación de los anexos:

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EjwrbKOEWiNNje0ZfKtt0ncBX0FurBjSa-IDPzHkoOux0Q?e=4aCaGd

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

BOLSA DE CABLEADO

INSTALACIÓN PUNTOS DE RED (VOZ Y DATOS)
Trasladar y reinstalar puestos de trabajo, certificar cableado Voz-Datos, así como trasladar los puntos eléctricos normal y regulada de acuerdo con de acuerdo con valor de instalación de punto de red estipulado en la oferta económica.

Actividades realizadas en el periodo

Se realizo la reubicación del punto de red instalado en la recepción del primer piso del edificio Liévano para el Digi-turno según como solicito el cliente.

Para el mes de octubre se iniciaron las obras de la casa CONFIA donde se realizó la instalación del polo a tierra, se iniciaron las obras de instalación de los puntos de red, pero la obra tuvo que ser detenida ya que se tenían que realizar unas perforaciones las cuales no fueron aprobadas por el diaño de la casa y se suspendió la obra.

Anexos:
No aplica

Ubicación de los anexos:
No Aplica

BOLSA DE HORAS ESPECIALISTAS

Actividades realizadas en el periodo

Dando cumplimiento a la obligación contractual se informa que para el mes de octubre no se ejecutaron horas especialista.

FECHA	ESPECIALISTA	HORA INICIO	HORA FINALIZACIÓN	HORAS
15/10/2021	Javier Leon	15:00:00	16:15:00	1:15
22/10/2021	Javier Leon	14:00:00	16:00:00	2:00
26/10/2021	Javier Leon	10:00:00	14:00:00	4:00

Anexos:
Actas

Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/Es2BtTp8CpFHhFZ5iwiNEQkB-0lEto4LcbyhNyzGIHwRcw?e=Dkext1
SOC SOAR
Actividades realizadas en el periodo
Se realiza análisis a los eventos o incidentes alertados por la plataforma SIEM, donde al verificar la acción de estos dispositivos se observa que han sido bloqueados o denegados, garantizando la correcta aplicación de las políticas de seguridad implementadas en los distintos dispositivos de seguridad perimetral configurados para la entidad.
Anexos: Informe SOC Octubre SDG
Ubicación de los anexos: https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/DTIServiciosTecnologicos/EhyecElewmdIigjCXrttEQ4BjPS-CL88kVIzjXb7sysOqg?e=Wt3gc9

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 Y/O INTERVENTOR: 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.	**SUPERVISOR/INTERVENTOR** **Nombre: Jorge Bernardo Gómez Rodríguez** **Cargo: Director de Tecnologías e Información** **Firma:** JORGE B. GÓMEZ R. **Nombre: Deynis Adriana Roa Díaz** **Cargo: Profesional DTI** **Firma:**
	Revisó: Paola Andrea Pardo – Contratista DTI **Revisó: Zulma Gineth Ramos Ramírez – Contratista DTI**

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: 694

Fecha De Generación:	22/12/2021 12:00 AM
Fecha De Expedición:	22/12/2021 6:02 PM
Fecha Vencimiento:	21/01/2022
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	7.25	2	. BOLSA HORA ESPECIALISTAS	94	128537.28	93,312.00	676,512.00
2	1	2	. BOLSA DE RESPUESTOS	94	877309.04	4,617,416.00	4,617,416.00
3	1	2	. SERVICIO 7X24	94	2059513.14	10,839,542.86	10,839,542.86
4	1	2	. SERVICIO CONTAC CENTER	94	996457.28	5,244,512.00	5,244,512.00
5	1	2	. UN (1) DATA CENTER Y/O SERVIDORES Y APLICATIVOS	94	1810178.86	9,527,257.14	9,527,257.14
6	1	2	. UN (1) ESPECIALISTA EN SEGURIDAD	94	1638456.86	8,623,457.14	8,623,457.14
7	1	2	. UN (1) ESPECIALISTA EN REDES	94	1742384.14	9,170,442.86	9,170,442.86
8	12	2	. DOCE (12) AGENTES	94	6680774.57	2,930,164.29	35,161,971.43
9	1	2	. UN (1) COORDINADOR	94	1878445.86	9,886,557.14	9,886,557.14

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

SUBTOTAL COP	93,747,668.57
IVA COP	17,812,057.03
TOTAL A PAGAR COP	111,559,725.60

.

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

Firma E:daYczW2VM55kmujD8YZz8e7BjkFOVy9PrtNmiLu4ttJbOKVLwlih7CUknmkIQ50t0spqbjvNAgUjraURlN98V2Ey
+6AFYdbeeGISsZswTp5A0znaJm3d9+1gjcdGWXcQqD29BkffkqKPrrcKV0bUrSqu5ivoBrUoMRuunmLjF/Qm93ghOsmeQnrAkiU3
wd2y
+Frqa4WQE5lvq2hy5xs/42krToCCiupZYLzCKkrS9oNTuGrHcnPzw13fR69PstL7I25gv0DxTlNR4Fh8F2QhfJa8ef3GkZd7ETvCmQnl
78nPZRgr5xF0TCmcPDhRQYV9ERItt76GRl1Bw4+sBnxBVQ==

CUFE: 6c12399c8d03e5cb448f2152251a4a4ff6b223875927916b560a9532a64a63b5bc0ea0715872ef4e702c1137728a36e1

Elaborado Por: 901.108.864 - NOOVA- PT BIT Consulting

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No: 694

Fecha De Generación:	22/12/2021 12:00 AM
Fecha De Expedición:	22/12/2021 6:02 PM
Fecha Vencimiento:	21/01/2022
Forma de Pago Credito	
Medio de Pago Transferencia bancaria	

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

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

MONEDA: COP-PESOS COLOMBIANOS
N° CONTRATO:

Son: CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTICINCO CON SESENTA CENTAVOS PESOS COLOMBIANOS

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

ACEPTADO

.

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

Firma E:daYczW2VM55kmujD8YZz8e7BjkFOVy9PrtNmiLu4ttJbOKVLwlih7CUknmkIQ50t0spqbjvNAgUjraURlN98V2Ey
+6AFYdbeeGISsZswTp5A0znaJm3d9+1gjcdGWXcQqD29BkffkqKPrrcKV0bUrSqu5ivoBrUoMRuunmLjF/Qm93ghOsmeQnrAkiU3
wd2y
+Frqa4WQE5lvq2hy5xs/42krToCCiupZYLzCKkrS9oNTuGrHcnPzw13fR69PstL7I25gv0DxTlNR4Fh8F2QhfJa8ef3GkZd7ETvCmQnl
78nPZRgr5xF0TCmcPDhRQYV9ERItt76GRl1Bw4+sBnxBVQ==

CUFE: 6c12399c8d03e5cb448f2152251a4a4ff6b223875927916b560a9532a64a63b5bc0ea0715872ef4e702c1137728a36e1

Elaborado Por: 901.108.864 - NOOVA- PT BIT Consulting

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 22 días del mes de diciembre de 2021.

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

SEGUIMIENTO JURÍDICO

No. del Contrato	Contrato 1211 – 2021 de Septiembre 03 de 2021
Periodo y/o No. de Pago	1 a 31 de octubre de 2021 – No. Pago - 2
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 supervisora del contrato certifico 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. **Equipo de trabajo**:
   Se realizó seguimiento al cumplimiento de la disponibilidad y horario del equipo de trabajo mínimo estipulado en el anexo técnico. TSG continuó con la presentación de la hoja de vida para completar el equipo de agentes de la mesa de servicios para lo cual se realizó la correspondiente validación y aprobación por parte de la supervisión.

   La información de ejecución del contrato se encuentra en el repositorio de SharePoint servicios tecnológicos Url de la carpeta: TSG 1211-2021

2. **Servicio 7x24:** durante el periodo se hizo seguimiento semanal a la disponibilidad del servicio con un agente en el horario establecido, el servicio se brindó de forma virtual, este seguimiento se realiza a través del tablero de control y seguimiento al diligenciamiento de un informe diario de los casos atendidos por el agente 7x24 para soportar el pago del servicio.

3. **Contact center**: se realizó seguimiento a la implementación de servicio de Contac center, arquitectura la cual fue aprobada el día 29 de septiembre, se realizaron varias sesiones para validar la configuración y sesiones para presentar el servicio configurado. La supervisión realizó entrega de los audios para realizar la configuración del servicio incluidos los audios para la encuesta telefónica, se solicitó la implementación de un tablero de control para realizar seguimiento a los indicadores establecidos en el anexo técnico. El servicio quedó funcional a partir del 15 de octubre de 2021.

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

No.	Fecha Solicitud	Caso No.	Elemento	Valor Total	Fecha de Entrega Acta
3	7/09/2021	N/A	Cables HDMI 4k 1,8m y 5m Cant. 10	$ 291.550,00	28/10/2021
4	16/09/2021	N/A	cables extensión USB macho -hembra 5 mt	$ 31.325,56	5/10/2021
5	28/09/2021	191169 35865 35975 192218 36048	Disco Duro SATA 1Tb Cant. 5 CPU Lenovo ThinkCenter M82 Placa: 63069 - 61764 - 61529 - 61519 - 86695	$ 1.146.993,40	28/10/2021
6	28/09/2021	35569	Unidad Fusora. Impresora LaserJet MFP M630 con numero de parte : RM2-5795-000 Placa: 86579	$ 922.250,00	28/10/2021
8	30/09/2021	N/A	Tóner para impresora marca Okidata Referencia : MPS 4900/MPS5501/MPS5502 Cantidad: 4	$ 2.555.206,08	28/10/2021
9	11/10/2021	193614	Cable Certificado 1,5m USB 3.0 Super Speed USB B Macho a USB A Macho Adaptador para Monitor Cantidad: 20	$ 547.400,00	28/10/2021

5. **Bolsa de horas especialistas**: para el periodo se realizó autorización de horas de especialistas a relacionar:

FECHA	BOLSA DE HORAS	HORAS
15-oct-21	Especialista Base de Datos	1:15
22-oct-21	Especialista Base de Datos	2:00
26-oct-21	Especialista Base de Datos	4:00
	Total horas	**7:15**

6. **Bolsa de cableado:** durante el periodo se realizó la solicitud y autorización de instalación de puntos de red, puntos eléctricos en diferentes sedes, se realizó seguimiento a la ejecución de los trabajos solicitados, el pago de dichas solicitudes se realizará en el mes que se presente el informe y recepción de los trabajos realizados por parte del contratista.

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, es decir hasta el 5 de octubre teniendo en cuenta que el contrato inició el 6 de septiembre de 2021.

   Los ANS a partir del 6 de octubre no se presenta compensación por el cumplimiento de los ANS:

Nombra ANS	Medición	Nivel Requerido	Nivel Obtenido	Compensación (Horas)
ANS Atención	Mayor	95%	99,08%	0
ANS Solucion de los casos	Mayor	95%	98,94%	0
Nivel de atención del servicio Contact Center (llamadas)	Mayor	95%	99,42%	0
Tiempo de respuesta en el servicio Contact Center	Mayor	90%	99,42%	0
Calidad del servicio Contact Center	Mayor	95%	97,55%	0
Calidad Percibida por los usuarios (llamadas)	Mayor	95%	97,00%	0
Duración de la llamada	Menor	10,00	6,00	0
		TOTAL COMPENSACIÓN		**0**

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.

9. **SOC y SOAR**
   Se solicitó al contratista la activación del servicio para dar cumplimiento a los servicios ofrecidos por el contratista para la adjudicación del contrato, el 11 de octubre se realizó reunión en la cual TSG presentó la activación del servicio de monitoreo de las redes de la Secretaría de Gobierno.

SEGUIMIENTO FINANCIERO

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	$ 111.559.726
Pago No. 3	0
Pago No. 4	0
Pago No. 5	0
Pago No. 6	0
Pago No. 7	0
Saldo	**$ 873.874.015**

*El valor de la factura es por el valor de $111,559,725.60 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 $111,559,726.

Jorge Bernardo Gómez Rodríguez
Director
Dirección de Tecnologías e Información
Supervisor

Deynis Adriana Roa
Profesional 219-12
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