

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Tabla de contenido

Control de versiones del documento. 3
1. MESA DE AYUDA 4
1.1 Recepción de solicitudes de usuarios por medio del aplicativo Notes 4
Gráfica solicitudes por mes 4
1.2 Solicitudes resueltas y en trámite 5
Gráfica variación mensual de casos 5
1.3 Top 10 de escalamientos por usuarios 6
Gráfica top 10 6
1.4 Soporte especializado a usuarios VIP 6
Tabla solicitudes usuarios VIP 6
1.5 Configuración dispositivos móviles 7
Gráfica configuración de dispositivos 7
1.6 Seguimiento al cierre de las solicitudes 7
Gráfica ANS 7
2. SOPORTE TÉCNICO BASE INSTALADA MICROINFORMÁTICA 8
2.1 Gestión de Aranda 8
Gráfica soporte remoto 8
2.2 Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware 8
Gráfica hardware y software 8
2.3 Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor 9
2.4 Plataforma Lotus 9
Gráfica gestión Lotus Notes 9
2.5 Otras Solicitudes atendidos 9
Gráfica otras solicitudes atendidas 9
3. SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA 10
3.1 Red WAN 10
3.2 Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS 10
3.3 Diagnostico y recuperación de caídas de servidores 10
3.4 Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK 10
3.5 Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE 10
3.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX 10
3.8 Centro de Servicios 11
3.9 Actividades 11
4. DESARROLLO DE APLICACIONES 11
Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento. 12

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Control de versiones del documento.

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	10/07/2018		

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

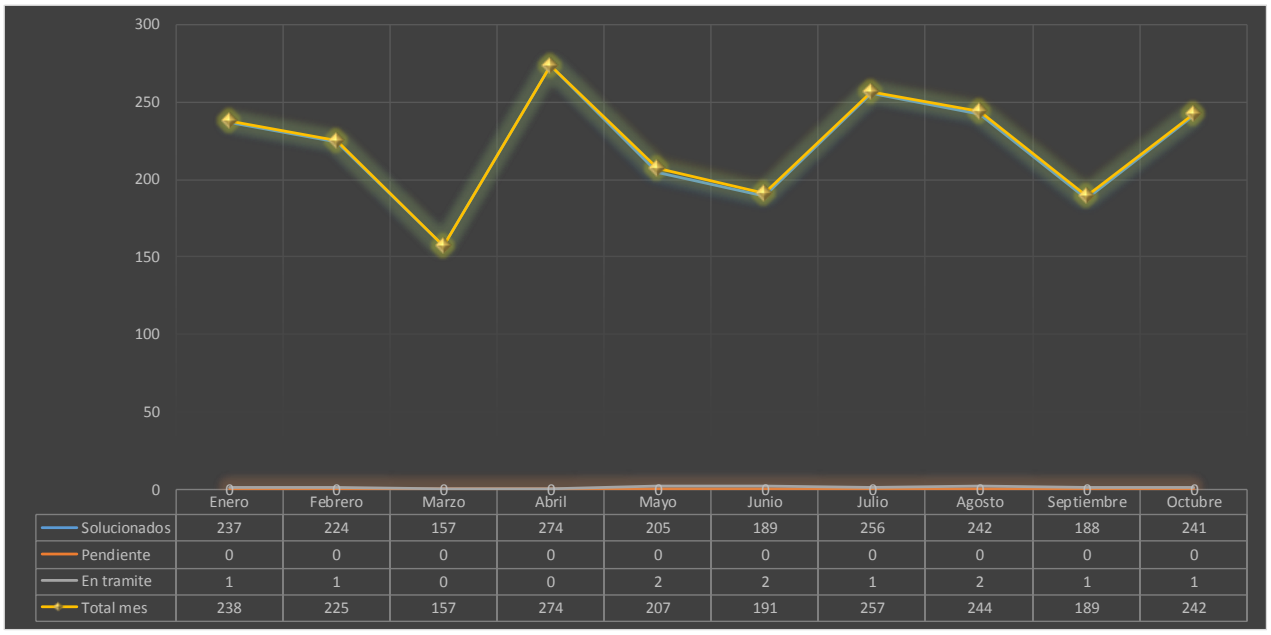
1. MESA DE AYUDA

A continuación, se indica la cantidad de solicitudes atendidas durante el periodo de octubre de **2018** a través de la mesa de ayuda de la **CREG.**

1.1 Recepción de solicitudes de usuarios por medio del aplicativo Notes

En el transcurso del año se ha realizado gestión de **2224** casos, de los cuales se ha cerrado el **99,6%**, el valor restante **0,4%** corresponde a tickets con un estado en curso que dependen de escalamiento interno o a proveedores, esta información se puede corroborar en la gráfica solicitudes por mes.

Gráfica solicitudes por mes



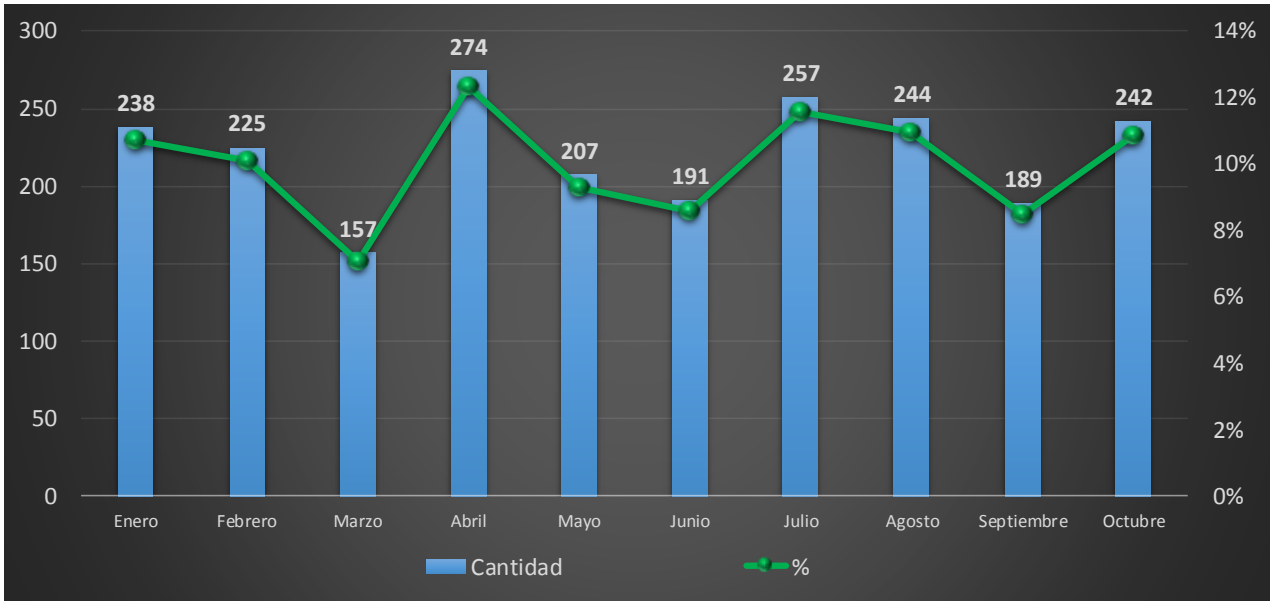
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Solucionados	237	224	157	274	205	189	256	242	188	241
Pendiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En tramite	1	1	0	0	2	2	1	2	1	1
Total mes	238	225	157	274	207	191	257	244	189	242

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.2 Solicitudes resueltas y en trámite

Este mes ingresaron **242** solicitudes de las cuales se finalizó el **99.6%.** referente al mes anterior se observa un aumento del **21.9%** en los casos escalados a mesa de ayuda**,** como se pude observar en la siguiente gráfica.

Gráfica variación mensual de casos

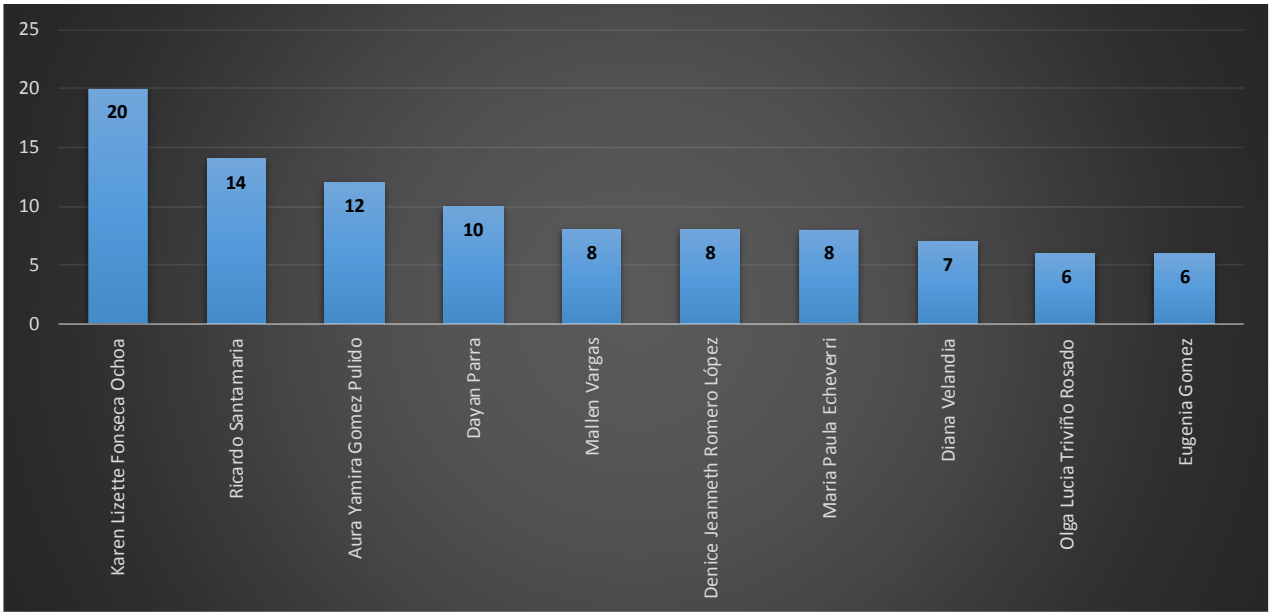


TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.3 Top 10 de escalamientos por usuarios

Se observa en la ilustración el TOP 10 de usuarios, los principales tickets se encuentran asociados a publicaciones WEB, soporte de aplicaciones, novedades de nómina y solicitudes de trámites de procesos de la CREG.

Gráfica top 10



1.4 Soporte especializado a usuarios VIP

De las **242** solicitudes correspondientes al mes, **7** se encuentran asociadas a usuarios VIP, la información detallada se encuentra representada en la siguiente tabla:

Tabla solicitudes usuarios VIP

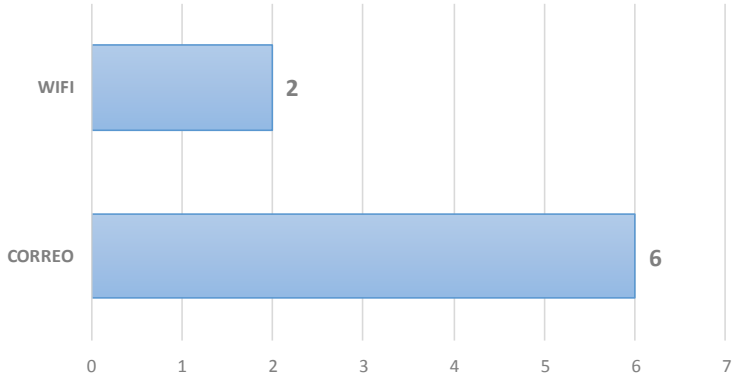
Hugo Enrique Pacheco	2
Christian Jaramillo	2
Jorge Pinto Nola	1
Daisy Cerquera	1
German Castro Ferreira	1
Total general	**7**

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.5 Configuración dispositivos móviles

Ocho de las solicitudes corresponden a configuración de dispositivos móviles referente a correo o wifi, la estadística se presenta en la siguiente gráfica:

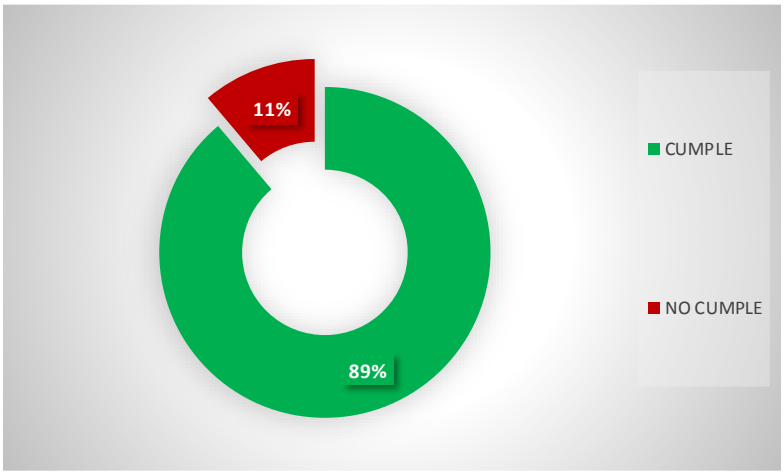
Gráfica configuración de dispositivos



1.6 Seguimiento al cierre de las solicitudes

En el Anexo 1 – Tabla solicitudes septiembre se detalla el tiempo requerido para dar cierre a cada una estas relacionado con el lapso establecido en el catálogo de servicios del área de Informática y Tecnología de la **CREG**. La gráfica de ANS evidencia un cumplimiento del **89%.**

Gráfica ANS



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

2. SOPORTE TÉCNICO BASE INSTALADA MICROINFORMÁTICA

2.1 Gestión de Aranda

Se realiza soporte remoto en **2** estaciones de trabajo por medio de la aplicación ARANDA, a continuación, el detalle de estas solicitudes:

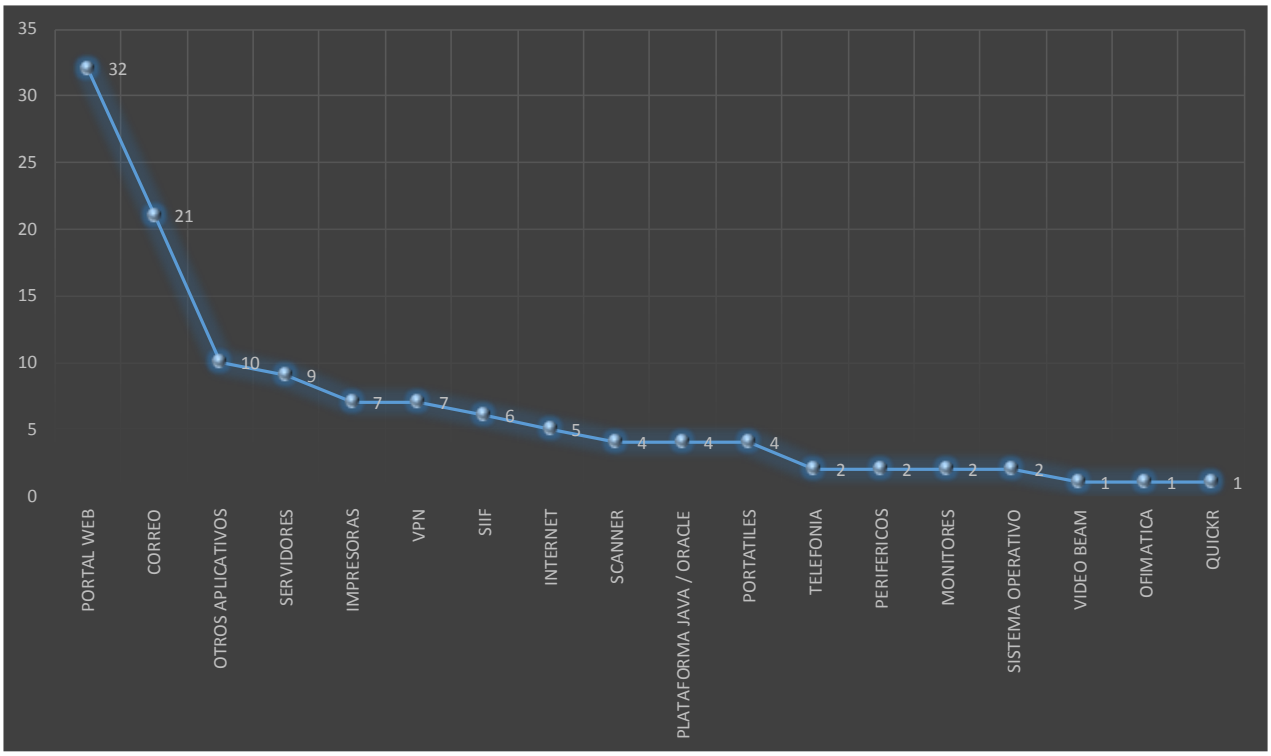
Gráfica soporte remoto

FECHA	HORA	TIEMPO EMPLEADO EN EL SOPORTE REMOTO	USUARIO	TIPO DE SOPORTE	CATEGORIA
01/10/2018	9:45	10M:15S	SVELEZ	PROBLEMS DE RED LOCAL	PORTATILES
16/10/2018	15:01	4M:26S	CCRUZ	INSTALACION JAVA + OCTAVE (GNU)	OTROS APLICATIVOS

2.2 Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware

Del total de solicitudes del mes **120** corresponden a temas de software y hardware, la siguiente grafica muestra el detalle de estas:

Gráfica hardware y software



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

2.3 Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor

Aún se está en espera de respuesta por parte del proveedor en cuanto a la reparación de un portátil Toshiba, este había ingresado, pero se retornó dado que los puertos USB no funcionan, el proveedor reporta telefónicamente que fue necesario el re-ensamble de la parte para funcionamiento del equipo, pero aún no ha sido entregado.

2.4 Plataforma Lotus

Solicitudes correspondientes a temas con la plataforma Lotus Domino y Oráculo da un total de **63**

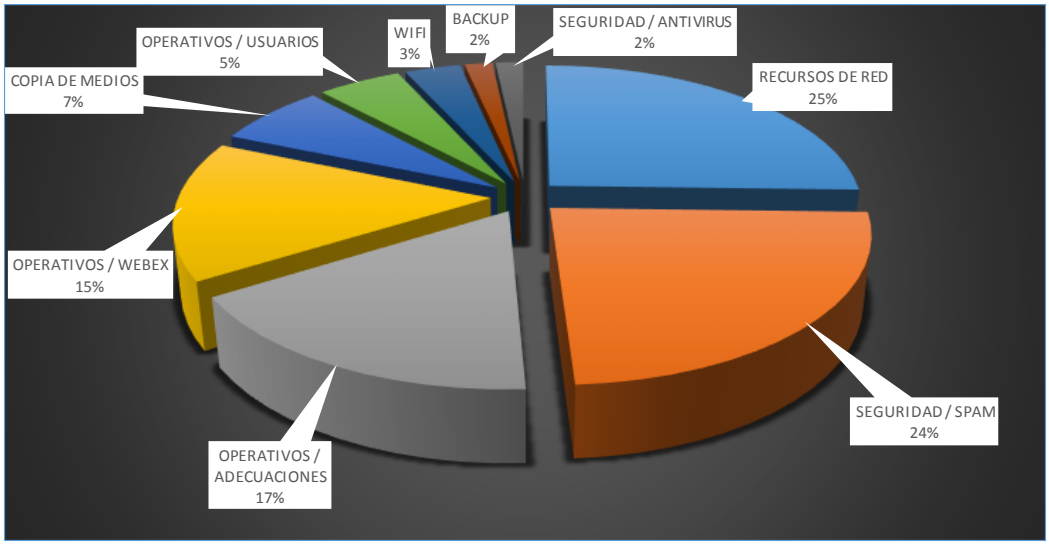
Gráfica gestión Lotus Notes

ORACULO	53
PLATAFORMA LOTUS	10
Total general	**63**

2.5 Otras Solicitudes atendidos

Se registran **59** solicitudes relacionadas con operativo / adecuaciones, recursos de red, copia de medios, seguridad / SPAM, operativos / usuarios, operativos webex, wifi y seguridad / antivirus, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica otras solicitudes atendidas



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

3. SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA

Gráficas y tablas mencionadas en esta parte del informe se encuentran relacionadas en el Anexo 2 Soporte de Infraestructura.

3.1 Red WAN

La conexión de la entidad hacia Internet se realiza por medio de un canal con el proveedor Media Commerce, para medir la disponibilidad se monitorea la interfaz la cual arroja un 99,99 % para este mes, como se puede corroborar en la Gráfica 1: Disponibilidad canal Internet.

3.2 Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS

En la Gráfica 2: Monitoreo de los servidores se puede observar una disponibilidad general de 100 1: Servidores con reinicios y/o apagados controlados.

La información que se observa en la Tabla 2: Disponibilidad de servidores, corrobora los datos de la gráfica 2, detallado para cada uno de los servidores. Y las siguientes tablas del Anexo describen los servicios para cada servidor que sumaron este porcentaje.

3.3 Diagnostico y recuperación de caídas de servidores

No se presentaron caídas inesperadas de los servidores.

3.4 Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK

Restauración backup del usuario EGOMEZ y de la carpeta de comunicaciones

3.5 Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE

La información relacionada con el consumo de CPU y memoria sobre la plataforma de virtualización se observa en las Gráficas 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

3.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

El almacenamiento de la entidad no presenta alertas, las Gráficas 9 y 10 muestran el espacio utilizado y disponible.

3.8 Centro de Servicios

El centro de servicios genero los incidentes que se relacionan en la Tabla 21: Incidentes centro de servicios. Y en la Tabla 22 se encuentra la respectiva observación para cada caso.

3.9 Actividades

Las actividades relacionadas al soporte de infraestructura se encuentran detalladas en la tabla 23.

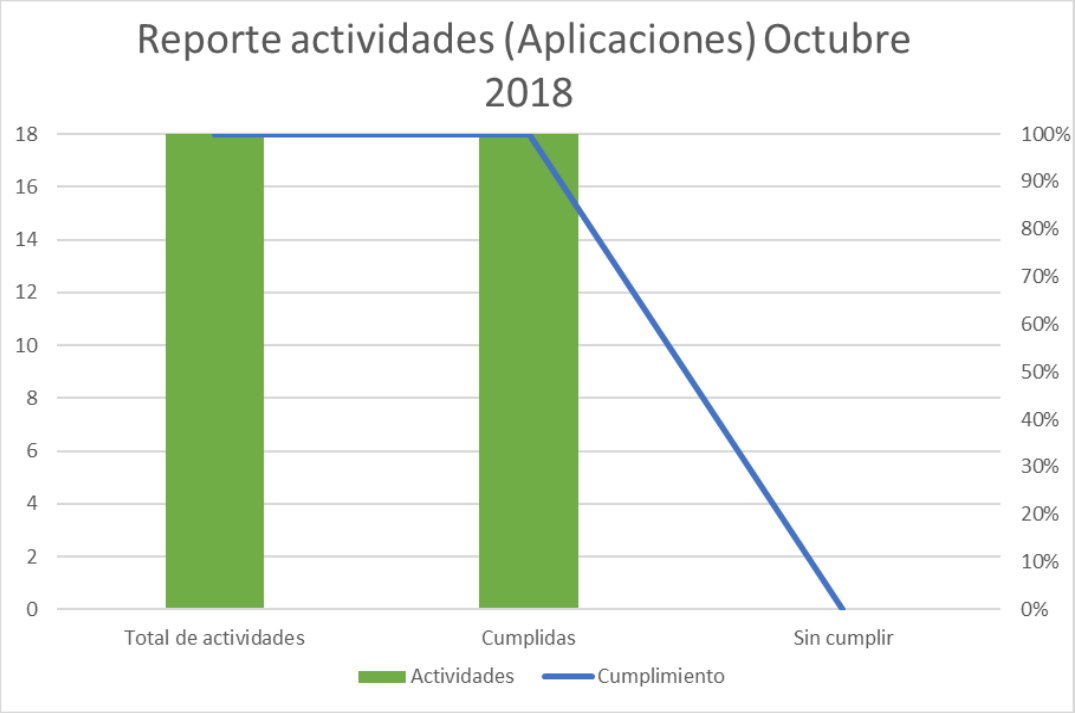
4. DESARROLLO DE APLICACIONES

En el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2018 y 31 de octubre de 2018 las actividades realizadas fueron:

a. desarrollo de aplicaciones de energía: implementación cambio mejora eficiencia definición de archivos desde la aplicación creación colas de prioridad para empresas pequeñas y grandes
b. Soporte a la aplicación de energía atendiendo llamadas de operadores de red para resolver dudas de los archivos e indicar mejores prácticas para apoyarles en el proceso de carga de información.
c. Asistencia y participación al comité de TI.
d. Activación y desactivación de usuarios que acceden a la plataforma.
e. Seguimiento y reinicio de procesos de carga.
f. Creación de documento de actividades a realizar por pedido de vacaciones.
g. verificación de archivos de estado de carga por base

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Se adjunta grafica de resultados anteriores.



Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000