ANEXO 3
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MESA DE SERVICIO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

Las actividades de administración y/o demás requerimientos actividades funcionales que se describen en el presente documento, deben cumplir de acuerdo con la información de base de datos e informes que se soliciten a las actividades a realizar y ejecutadas, basadas en inventario de equipos, bolsa de repuestos, tickets para cumplimiento de Actividades y Acuerdos de Niveles de Servicios.

- El contratista debe contar con un Software de Mesa de Servicio donde se realicen la apertura, seguimiento y cierre de tickets asegurando la alta disponibilidad y criticidad del sistema donde se presenten las diferentes solicitudes y/o actividades de ejecución para el mantenimiento de videovigilancia Ciudadana, para esto debe tener una configuración que mejore la productividad utilizando flujos de trabajo que permitan desarrollar y dar cierre a cada uno de los requerimientos dada por: C4- MEBOG, Interventoría, Contratista y las diferentes agencias (NUSE, CRUE, UAECOB), al igual permitir resolver tickets de soporte al cliente a través de la WEB, correo electrónico, SMS, llamada en un solo software y/o aplicativo entre otras cosas, permitiendo registrar los eventos que se presenten para darles el mejor tratamiento y prevenir su reincidencia. Debe permitir actualizar en línea y en tiempo real el estado de todos y cada uno de los puntos de video vigilancia, así como la trazabilidad de los tickets, etc. permitiéndole a la Interventoría hacer el seguimiento a la ejecución de las actividades.

El software y/o aplicativo debe ser administrable permitiendo roles y perfiles como se describen en la tabla 1.

Tabla 1. Roles y perfiles de los usuarios del software y/o aplicativo

Usuarios	Administración	Creación Incidencias	Consulta / Seguimiento Incidencias	Aprobación / Autorización de Actividades	Descarga Informes XLSX
Contratista de Mantenimiento	X	X			X
Interventoría		X	X	X	X
SDSCJ		X	X		X
MEBOG		X	X		
Contratistas (ETB, CODENSA, Implementación, Etc.)		X	X		

***Incidencia**: se debe considerar como cualquier falla o anomalía o requerimiento asociado al sistema de video vigilancia.*

El software y/o aplicativo con que cuente el contratista deberá entregar a solicitud de la interventoría y/o SDSCJ de acuerdo con sus obligaciones tanto generales como específicas como mínimo los siguientes reportes en sus debidos formatos:

- ✓ Reportes en .xlsx
- ✓ Reportes en PDF
- ✓ Hoja de vida de un punto, de una ubicación o de un subsistema.
- ✓ Hoja de vida de todos los puntos, de todas las ubicaciones o de todos los subsistemas.
- ✓ Estado del sistema de video vigilancia en tiempo real, por localidad, por subsistema o por proyecto/contrato.

- ✓ Listado de puntos, en tiempo real, que se encuentren sin visualización con su respectivo diagnóstico, código SDSCJ y ubicación (localidad y georreferencia)
- ✓ Listado de fallas recurrentes en los equipos que conforman el Sistema de Video Vigilancia por marcas y referencias.
- ✓ Listado de las cámaras de video vigilancia donde se detalle Cámara, Tipo, Marca, Modelo, Fecha inicio de garantía y Fecha fin de garantía.
- ✓ Listado de equipos, cámaras y repuestos en stock disponibles para realizar los cambios que se requieran.
- ✓ Registrar y discriminación del tipo de actividad y/o visita realizada.
- ✓ Listado de tickets abiertos y cerrados durante un periodo específico, detallando el punto o ubicación con su diagnóstico, código SDSCJ y ubicación (localidad y georreferencia)
- ✓ Listado de elementos utilizados de la bolsa de repuestos durante un periodo específico, detallando fecha de utilización, valor, punto o ubicación relacionada con código SDSCJ y ubicación (localidad y georreferencia)
- ✓ Listado de visitas de mantenimiento ejecutadas durante un periodo específico, detallando fecha de ejecución, valor, punto o ubicación relacionada con código SDSCJ y ubicación (localidad y georreferencia)
- ✓ Listado de ingreso de nuevos bienes al almacén de la SDSCJ y dada de baja de elementos.
- ✓ Estado y avance presupuestal del contrato de mantenimiento al día.
- ✓ Reporte Detallado de fallas en sitio.
- ✓ Reporte de casos presentados, resueltos y pendientes.
- ✓ Reporte del porcentaje de avance de solución de fallas.
- ✓ Reporte estadístico del estado de fallas
- ✓ Reporte estadístico de índices de fallas (por tipo de equipos, marca y modelo) que conforman el sistema
- ✓ Reporte del Porcentaje de efectividad en el desarrollo de los mantenimientos.
- ✓ Reporte de causa de daño de equipos enviados a reparación a fabrica.
- ✓ Reporte de causa de daño de equipos enviados a reparación en laboratorio de contratista.
- ✓ Reporte de estado y equipos en tratamiento por el laboratorio del contratista
- ✓ Reporte del cumplimiento al cronograma semana de limpieza de acrílicos y lentes.
- ✓ Información a la INTERVENTORIA y a los funcionarios de la empresa contratista de alertas por correo electrónico y cualquier medio de información definido en cuanto a las actividades próximas, límite de tiempo máximo y/o incumplimiento del ANS.
- ✓ Deberá llevar el registro de accesos del personal dispuesto para el diagnóstico 24*7*365.
- ✓ Reporte administración y estado de la bolsa de Repuestos.
- ✓ Debe permitir y ser configurado por el contratista de mantenimiento, para mantener un control financiero sobre la ejecución del contrato. El aplicativo deberá llevar el control financiero consolidado sobre:
    - o Las visitas de mantenimiento ejecutadas y aprobadas por la interventoría,
    - o La utilización de la bolsa de repuestos aprobadas por la interventoría,
    - o Aplicación de descuentos o compensaciones por ANS.
    - o Monto de la factura radicada en la SDSCJ y fecha en la que se realiza el pago
- ✓ Debe permitir y ser configurado por el contratista de mantenimiento, para que se mantenga la trazabilidad de visitas, reemplazos, limpiezas y en general cualquier actividad que se haya ejecutado

sobre un punto o una ubicación del sistema de video vigilancia, desde la puesta en funcionamiento del aplicativo. Este historial hará parte de las hojas de vida de cada punto, ubicación o subsistema.

- ✓ Debe permitir el acceso simultáneo de por lo menos veinte (20) usuarios distribuidos entre contratista de mantenimiento, interventoría, SDSCJ, MEBOG y demás contratistas, según requerimiento de la SDSCJ o Interventoría.

- **Cargue de la información:** el contratista de mantenimiento será único responsable del cargue, creación, actualización y eliminación de la información contenida en el aplicativo. El contratista de mantenimiento deberá cargar la información de hojas de vida de los puntos y ubicaciones que será entregada por la SDSCJ, la cual deberá actualizar o crear con la ejecución de las visitas de mantenimiento. Asimismo, deberá mantener actualizado el estado de todos y cada uno de los puntos que permita el seguimiento y control en línea y en tiempo real por parte de la interventoría o SDSCJ.

- **Capacidad de interrelación**: debe permitir que, a través de, por ejemplo, la interfaz de servicio de mantenimiento, se actualice de manera simultánea la utilización de la "bolsa de repuestos" cuando en el mantenimiento se remplace, instale o actualicen elementos.

- **Plazo para la puesta en funcionamiento del aplicativo**: el aplicativo debe estar aprobado por la interventoría y puesto al servicio a los usuarios dentro de los **VEINTE (20)** días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.

- **Tiempo de cargue de la información entregada por la SDSCJ**: el contratista debe cargar al aplicativo toda la información entregada por la SDSCJ dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la puesta en funcionamiento del aplicativo.

- **Atributos**: la información que entregará la SDSCJ en un archivo .xlsx, para el cargue al aplicativo, la cual deberá ser actualizada por parte del contratista de mantenimiento durante la ejecución del contrato directamente en el aplicativo, tendrá los siguientes atributos que corresponden a los elementos mínimos de una **HOJA DE VIDA**:

Tabla 2. Campos hoja de vida equipos y elementos

CODIGO_MEBOG	CODIGO_SDSCJ	CODIGO_ETB	CODIGO_CODENSA	TIPO_INSTALACION
PROYECTO_CONTRATO	FECHA_INSTALACION	DIRECCIÓN	BARRIO	UPZ
LOCALIDAD	COORDENADA_LATITUD	COORDENADA_LONGITUD	IP_CAMARA	CAMARA_SERIAL
CAMARA_MARCA	CAMARA_REFERENCIA	CAMARA_TIPO	CAMARA_GARANTÍA	CAMARA_FECHA_INSTALACION
CAMARA_ESTADO	CAMARA_TIPO_NOVEDAD	CAMARA_TIPO_FALLA	CAMARA_FECHA_NOVEDAD	CAMARA_PLACA_SDSCJ
IP_UPS	UPS_SERIAL	UPS_MARCA	UPS_REFERENCIA	UPS_SNMP
UPS_GARANTÍA	UPS_PLACA_SDSCJ	POSTE_ENTIDAD	POSTE_PLACA_SDSCJ	GABINETE_PLACA_SDSCJ
TIPO_ACOMETIDA	MULTITOMA	CORONA	TRANSFORMADOR	BREAKER
SPT	PANEL_SOLAR	INALÁMBRICO	CAPACIDAD_BATERIA	FECHA INTAL_BATERIA
CAPCIDAD_FUENTE	FUENTE_ALIMENTA	VENTILADOR	FECHA_ULTIMO_MTTO_CTVO	FECHA_ULTIMO_MTTO_PTVO

En cualquier caso, la SDSCJ podrá solicitar al contratista durante la ejecución del contrato la inclusión o eliminación de atributos de acuerdo a las necesidades propias de la Entidad.

La hoja de vida de cada punto de video vigilancia, centro de monitoreo o subsistema, debe contener el inventario y los esquemas de conexión. Esta hoja de vida será administrada, supervisada mediante el aplicativo y se alojará en un servidor local o en la nube. La extracción de la misma deberá hacerse en archivos de Excel .xlsx, .xls o en el que bien considere el contratista con previa autorización de la interventoría.

Durante el tiempo que el aplicativo no se haya implementado o se encuentre fuera de servicio, se debe hacer reporte, administración y seguimiento de la trazabilidad de los tickets mediante correo electrónico, con aprobación y posibilidad de seguimiento para el interventor. En el momento en que el aplicativo empiece a funcionar, tales reportes deben estar cargados en el software y/o aplicativo.