Bogotá, D.C., julio 28 del 2022

INFORME No. 1
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JUNIO 23 A JULIO 22 DE 2022

CONTRATO No.	**529 DE 2022**
OBJETO DEL CONTRATO	***"PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS".***
CONTRATISTA	**SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS**
NIT	**900.148.467-7**
LUGAR DE EJECUCION	El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será la ciudad de Bogotá D.C.
FECHA INICIO	**23/05/2022**
FECHA TERMINACION	**6/02/2023**
SUPERVISOR	Ingeniero Dagoberto Rada Collazos / Ingeniero Víctor Manuel Gutiérrez

A continuación, me permito presentar el informe de Mesa de Ayuda en el periodo comprendido de junio 23 a julio 22 de 2022, teniendo en cuenta la cláusula segunda "**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**", en el cual se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico "ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO".
Se cumplió con los compromisos relacionados en el anexo técnico "Alcance de los Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

ITEM I Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software

1.1 **Mantenimiento preventivo**: No aplica para este periodo.

En este periodo no se requirió servicios de mantenimiento preventivo a los equipos relacionados en el "Alcance de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

1.2 **Mantenimiento correctivo**: En este periodo se prestaron los servicios de mantenimiento correctivo, cumpliendo los procedimientos establecidos.

1.3 **Reposición e instalación de partes**: se prestaron los servicios de Reposición e instalación de partes relacionados a continuación:

INCIDENCIA	PARTE	PLACA	CANTIDAD
63071	Multipuerto USB		1
63138	Board para HP 6300 SP	20968	1
63138	Fuente para HP 6300 SP	20968	1
63149	Disco Duro para portátil	20355	1
63577	Disco Duro IDE	1073	1
63754	Disco Duro IDE	20114	1
63738	Memoria RAM	20779	1

Tabla 1: Instalación de partes

2. Atender todas las solicitudes realizadas por los usuarios, en el aplicativo de mesa de ayuda de la SDP, en los tiempos establecidos en el acuerdo de servicio

Durante este periodo se han atendido las incidencias realizadas a través del GLPI en la mesa de ayuda, a continuación, se relacionan las incidencias atendidas por niveles.

INCIDENCIAS DE NIVEL 1 Y 2 ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA

Se discriminan las solicitudes de nivel 1 y nivel 2 que se atendieron de acuerdo con las incidencias reportadas, con un Total de 612 de 650 para un **94.15%** de atención.

N1 Y N2 ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	612	94,15%
En curso (asignada)	23	3,54%
En curso (planificada)	1	15,38%
En espera	12	1,85%
Nuevo	1	0,15%
Resuelto	1	0,15%
Total general	**650**	**100,00%**

Tabla 2 *Total, Incidentes Niveles 1 y 2*

INCIDENCIAS DE PRIMER NIVEL ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA

Solicitudes de primer nivel que se atendieron de acuerdo con las incidencias reportadas, con un Total del **96.65%** de Atención.

N1-ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	462	96,45%
En curso (asignada)	7	1,46%
En curso (planificada)	1	0,21%
En espera	8	1,67%
Nuevo	1	0,21%
Total general	**479**	**100,00%**

Tabla 3 Total, Incidencias De Primer Nivel

3. Realizar seguimiento y documentación de las incidencias y requerimientos del aplicativo de mesa de ayuda, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos de la SDP.

Las incidencias atendidas se han documentado en el aplicativo de GLPI de acuerdo con los procesos desarrollados.

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del **96.65%** de Atención con respecto al total de incidencias y las solicitudes de segundo nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del **87.71%** de Atención con respecto al total de incidencias.

CASOS N1 Y N2	TOTAL
NIVEL 1	**479**
Cerrado	462
En curso (asignada)	7
En curso (planificada)	1
En espera	8
Nuevo	1
NIVEL 2	**171**
Cerrado	150
En curso (asignada)	16
En espera	4
Resuelto	1
Total general	**650**

Tabla 4 Incidencias Por Niveles

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda) con respecto a Técnico Vs Estado de las incidencias.

N1-TECNICO-ESTADO	TOTAL
Arévalo Triana José Manuel	**91**
Cerrado	89
En espera	2

Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés González Montano Ana María	**1**
En espera	1
Benítez Arteta Jairo Rafael	**2**
Cerrado	2
Corredor García Wilmar Anderson	**61**
Cerrado	59
En curso (asignada)	1
En espera	1
González Bejarano María Teresa Corredor García Wilmar Anderson	**1**
Cerrado	1
González Montano Ana María	**104**
Cerrado	99
En curso (asignada)	4
Lopez Martin Ricardo Andrés	**69**
Cerrado	66
En espera	3
Ramírez Acero José Reyes Corredor García Wilmar Anderson	**1**
Cerrado	1
Ramírez Acero José Reyes González Montano Ana María	**1**
Cerrado	1
Ramírez Acero José Reyes Reyes López William Tisquezuza	**1**
Cerrado	1
Rativa Martin John Edgar Arévalo Triana José Manuel	**1**
Cerrado	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	**131**
Cerrado	130
En curso (asignada)	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	**2**
Cerrado	1
En curso (planificada)	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	**2**
Cerrado	1
En espera	1
Reyes Lopez William Tisquezuza González Montano Ana María	**2**
Cerrado	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	**3**
Cerrado	3

Reyes Lopez William Tisquezuza Rico Tovar Jorge Alberto	**2**
Cerrado	2
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	**3**
Cerrado	2
En curso (asignada)	1
Rico Tovar Jorge Alberto Arévalo Triana José Manuel	**1**
Cerrado	1
Total general	**479**

Tabla 5. Técnico Nivel 1 Vs Estado

4. Diagnosticar y determinar si se requiere reparación o reemplazo de la parte afectada en los equipos de cómputo y periféricos objeto del contrato, relacionados en el Anexo Técnico.

Aplica para este periodo.

Se realizó diagnostico con reparación y cambio de partes, se relacionaron estos en el **Ítem 1.3** del presente informe.

5. Realizar la instalación física y puesta en marcha de cada uno de los repuestos solicitados por el supervisor del contrato.

Aplica para este periodo.

Se realizó instalación y puesta en funcionamiento de los elementos y partes relacionadas en el **Ítem 1.3** del presente informe.

6. Respaldar la información del usuario tal como los datos contenidos en el disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento cuando se requiera el reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información.

De acuerdo con las categorías registradas en GLPI: "Generación copias de seguridad" durante el período del presente informe, en donde se requirió realizar los Backups y/o paso de información de un equipo a otro o al Drive de la SDP, se registraron las siguientes incidencias:

Categorías copias de seguridad y gestión usuarios	Incidencia
Generación copias de seguridad y Recuperación	63660
Generación copias de seguridad y Recuperación	63846
Generación copias de seguridad y Recuperación	63809
Generación copias de seguridad y Recuperación	63882
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 923
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 895
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 667

Generación copias de seguridad y Recuperación	63 669
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 453
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 919
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 918
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 432
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 821
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 616
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 760
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 594
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 586
Generación copias de seguridad y Recuperación	63 436

Tabla 6. Backups

7. Efectuar el seguimiento y control de las fallas presentadas en los equipos objeto de mantenimiento, desde la solicitud hasta la solución, mediante la utilización del aplicativo suministrado por la SDP (GLPI).

A través del aplicativo GLPI, se ha adelantado el seguimiento de los servicios técnicos solicitados y registrados como mantenimiento de equipos de cómputo, del periodo comprendido entre junio 23 a julio 22 de 2022, se relacionan a continuación:

N1-REVISION	TOTAL
Arévalo Triana José Manuel	19
Benítez Arteta Jairo Rafael	2
Corredor García Wilmar Anderson	7
González Montano Ana María	24
Lopez Martin Ricardo Andrés	18
Ramírez Acero José Reyes Corredor García Wilmar Anderson	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza González Montano Ana María	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	2
Rico Tovar Jorge Alberto Arévalo Triana José Manuel	1
Total general	**79**

Tabla 7. Total, revisión equipo computo/parte /periférico de Primer Nivel

El total de servicios prestados en este periodo, registrados en el GLPI de Nivel 1 vs categoría, se relacionan en el siguiente cuadro.

N1-CATEGORIA	TOTAL
Acceso VPN	**60**
Arévalo Triana José Manuel	11
Corredor García Wilmar Anderson	6
González Montano Ana María	31
Lopez Martin Ricardo Andrés	10
Reyes Lopez William Tisquezuza	2
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	**12**
Arévalo Triana José Manuel	5
Corredor García Wilmar Anderson	1
González Montano Ana María	1
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Ramírez Acero José Reyes González Montano Ana María	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Generación copias de seguridad y recuperación	**9**
Arévalo Triana José Manuel	4
Corredor García Wilmar Anderson	2
González Montano Ana María	1
Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Gestión de conectividad	**17**
Arévalo Triana José Manuel	1
Corredor García Wilmar Anderson	7
González Montano Ana María	3
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Reyes Lopez William Tisquezuza	4
Gestión de garantías (hardware)	**1**
Corredor García Wilmar Anderson	1
Gestión de Impresión	**10**
Arévalo Triana José Manuel	2
Corredor García Wilmar Anderson	4
González Montano Ana María	2
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Gestión de mantenimientos (hardware)	**4**

Arévalo Triana José Manuel	2
Corredor García Wilmar Anderson	2
Gestión de usuarios	**99**
Arévalo Triana José Manuel	17
Corredor García Wilmar Anderson	13
González Bejarano María Teresa Corredor García Wilmar Anderson	1
González Montano Ana María	23
Lopez Martin Ricardo Andrés	18
Ramírez Acero José Reyes Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Rativa Martin John Edgar Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	22
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Rico Tovar Jorge Alberto	2
Instalación/desinstalación de software	**20**
Arévalo Triana José Manuel	6
Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés González Montano Ana María	1
Corredor García Wilmar Anderson	3
González Montano Ana María	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	6
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	1
Planta telefónica	**3**
Corredor García Wilmar Anderson	1
Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Préstamo equipos/videobeam	**19**
Arévalo Triana José Manuel	2
Corredor García Wilmar Anderson	4
Lopez Martin Ricardo Andrés	9
Reyes Lopez William Tisquezuza	4
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	**7**
Arévalo Triana José Manuel	3
Corredor García Wilmar Anderson	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	**79**
Arévalo Triana José Manuel	19

Benítez Arteta Jairo Rafael	2
Corredor García Wilmar Anderson	7
González Montano Ana María	24
Lopez Martin Ricardo Andrés	18
Ramírez Acero José Reyes Corredor García Wilmar Anderson	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza González Montano Ana María	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Rico Tovar Jorge Alberto Arévalo Triana José Manuel	1
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	2
Seguridad y Privacidad de la información	**3**
Arévalo Triana José Manuel	2
Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	**128**
Arévalo Triana José Manuel	16
Corredor García Wilmar Anderson	5
González Montano Ana María	14
Lopez Martin Ricardo Andrés	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	89
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	1
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	**8**
Arévalo Triana José Manuel	1
Corredor García Wilmar Anderson	2
González Montano Ana María	2
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	1
Total general	**479**

Tabla 8 Servicios Atendidos por Nivel1 vs Categoría

8. Alimentar y mantener actualizada la base de conocimiento de la mesa de ayuda:

Para cada servicio se ha descrito la solución realizada en el Software GLPI de la SDP de acuerdo el Tipo de Servicio ANS.

Para los casos donde se ve la necesidad de realizar manual y/o descripción del proceso realizado para la solución de las incidencias, la información se encuentra contenida en la carpeta compartida del área de soporte:

\\1065SDP105\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\BASECONOCIMIENTO

Adicionalmente se ha contribuido con la permanente Observación y Verificación de los aplicativos de la SDP: *SISBEN, Perno, Limay, SISCO, SIPA y SINUPOT.*

De acuerdo con las incidencias clasificadas en el GLPI como: "Instalación/desinstalación de software" y "Revisiones de equipos y/o traslados de equipos", se actualizan los equipos según formato "Check List" o Lista de Chequeo para software básico que debe contener cada equipo.

Paralelamente se está realizando el proceso de actualización de la herramienta GLPI de acuerdo con las incidencias clasificadas como: "Traslado de Equipos" y "Asignación de Equipos", llevando carpeta de formatos A-FO-329 digitalmente, anexando el formato al sistema de Equipos de Procesamiento" en GLPI.

9. Informar con mínimo tres (3) días de anticipación al supervisor designado por la SDP durante la ejecución del contrato, los cambios de personal que presta los servicios en la mesa de ayuda. Se debe presentar la hoja de vida, con los respectivos documentos establecidos en el contrato y en el pliego de condiciones a consideración del supervisor del contrato para su respectiva aprobación. El reemplazo deberá tener el nivel de formación académica (estudios, pregrado y postgrado) establecido en los estudios previos y la experiencia igual o superior a la acreditada por el integrante a reemplazar.

Para el presente periodo se realizó el reemplazo del Ingeniero William Tisquezuza Reyes López por la ingeniera Geimy Carolina Aguilar Angarita, posteriormente la ingeniera Aguilar renunció y se asignó al ingeniero José Amín Álvarez Julio quien cumple con el nivel de formación académica y de experiencia y fue aprobado por el supervisor del contrato designado por la SDP.

10. Realizar el cambio de personal en caso de que el supervisor del contrato por parte de la Secretaria Distrital de Planeación encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del personal del servicio del contratista, dicho cambio se deberá hacer efectivo a más tardar en los siguientes cinco (5) días hábiles de haberse realizado la solicitud. El reemplazo deberá tener el nivel de formación académica (estudios, pregrado y postgrado) establecido en los estudios previos y la experiencia igual o superior a la acreditada por el integrante a reemplazar y debe ser aprobado por el supervisor del contrato.

No se solicitó por parte del supervisor del contrato por parte de la Secretaría Distrital de Planeación cambio de personal en el periodo comprendido entre junio 23 a julio 22 de 2022.

11. Las situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, serán reportadas al coordinador de la mesa de ayuda por parte del contratista, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.

No se reportaron situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, al coordinador de la mesa de ayuda por parte del coordinador en el periodo comprendido entre junio 23 a julio 22 de 2022.

12. Prestar soporte técnico y de funcionamiento al usuario final en el manejo de los aplicativos que se encuentran en producción en la SDP, como SinuPot, SEGPLAN, SISBEN, SIPA, Perno, entre otros. La Secretaría Distrital de Planeación realizará la inducción sobre la operación de estos aplicativos, la cual estará dirigida al total de los integrantes del equipo de trabajo dispuesto por el

contratista para la ejecución del contrato y que ejercerán los roles descritos en el presente pliego de Condiciones.

N1-APLICATIVOS	TOTAL
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	**128**
Arévalo Triana José Manuel	16
Corredor García Wilmar Anderson	5
González Montano Ana María	14
Lopez Martin Ricardo Andrés	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	89
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	1
Total general	**128**

Tabla 9. Totales por aplicativos SDP

Se presta oportunamente el soporte técnico sobre los aplicativos en el ambiente de producción manejados en la SDP, cuando se presentan inconvenientes en el funcionamiento. El diagnóstico y solución ofrecida para cada una está registrada en el GLPI para permitir el análisis por parte de la dirección de sistemas.

13. Instalar y configurar "software cliente" a los usuarios de la SDP.

De acuerdo con las incidencias categorizadas en GLPI como: “Revisión Equipo de Cómputo/parte/periférico” y/o “Instalación/Desinstalación de Software” en donde se ve la Necesidad de configurar equipos y/o software base propios de la SDP, los cuales se han atendido y realizado dicha configuración de software que ha presentado inconveniente.

Además, se maneja formato de software base con el cual se preparan los equipos.

System Digital Computer SAS garantiza que se ha abstenido de facilitar, instalar o reproducir CD's de Juegos, música o software NO autorizado por el Supervisor del contrato y/o adquiridos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá

Se observan las siguientes reglas:

* No instalar software sin la autorización previa y escrita de la SECRETARIA DISTITAL DE PLANEACION – SDP- a través de la Dirección de Sistemas de la entidad.
* No sacar copias del software de la entidad.
* Limitar el uso del software a las actividades propias del contrato.
* No utilizar el software desarrollado con motivo del contrato para fines ajenos a la entidad, salvo autorización previa y expresa por escrito de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION –SDP- a través de la Dirección de Sistemas de la entidad.
* No introducir modificación alguna al software instalado de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION – SDP, sin la autorización previa y escrita de la Dirección de Sistemas.

La transgresión de estas reglas constituye incumplimiento de las obligaciones.

14. Dejar operando el equipo de manera adecuada y mínimo en las condiciones encontradas antes de realizar el respectivo mantenimiento o la atención del servicio.

Cuando se han atendido los servicios y/o incidentes registrados en GLPI, los equipos han quedado operando de manera correcta.

15. Reportar de forma inmediata por escrito al Supervisor del Contrato en caso de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.

No se presentó novedad o anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo en el periodo comprendido entre junio 23 a julio 22 de 2022.

16. Entregar mensualmente y/o cuando el supervisor del contrato lo solicite una bitácora electrónica donde se detallen los problemas técnicos, causas, solución y tiempo en que se solucionó el inconveniente. Esta información se debe poder extractar del aplicativo suministrado por la SDP

Para el presente informe se entrega la bitácora contenida en un Archivo Excel, donde se encuentran relacionados los tipos de errores y su solución. Se localizan en la compartida: *\\1065SDP105\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\BASECONOCIMIENTO*

17. Atender todos los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, sin quedar al finalizar el contrato algún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir y que las partes reemplazadas queden debidamente legalizadas y funcionando.

SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS asigno en el nivel 1 el 100% de los incidentes ingresados al GLPI asignando un técnico/ingeniero para cada incidente.

18. En caso de que uno de los elementos de cómputo que este cubierto en el contrato sea cambiado o repuesto por uno nuevo, el elemento nuevo quedará cubierto por el servicio de soporte para equipos en garantía.

Se reemplazaron los elementos y se relacionaron estos en el **Ítem 1.3** del presente informe.

19. Entregar al finalizar el contrato, el inventario actualizado de los equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato.

Contrato vigente.

20. Realizar las demás obligaciones que puedan surgir dentro del desarrollo del objeto contractual y que sean solicitadas por el Supervisor del contrato.

- Se realiza la rotación de los integrantes de Mesa de Ayuda por mes y así poder brindar acompañamiento de un técnico durante la jornada requerida.

SEMANA	07:00 AM	07:00 AM	08:00 AM	09:00 AM	SABADO	COORDINADOR
20-25 JUNIO	JOSE MANUEL	ANDERSON	ANA MARIA	RICARDO	ANA MARIA	08:00 AM
27-02 JULIO	ANA MARIA	RICARDO	JOSE MANUEL	ANDERSON	ANDERSON	08:00 AM
05-09 JULIO	RICARDO	JOSE MANUEL	ANDERSON	ANA MARIA	ANA MARIA	08:00 AM
11-16 JULIO	ANDERSON	ANA MARIA	RICARDO	JOSE MANUEL	JOSE MANUEL	08:00 AM
18-23 JULIO	JOSE MANUEL	ANDERSON	ANA MARIA	RICARDO	RICARDO	08:00 AM

Tabla 10. Rotación de integrantes mesa de ayuda.

21. Dar a la entidad el tiempo de soporte adicional presentado en la propuesta, sin costo para la SDP.

Se tiene previsto dentro del contrato.

22. Cumplir con la persona adicional presentada en la propuesta para la atención de servicios de soporte técnico en la mesa de ayuda, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional, indicado por el proponente.

SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS, asignó a la señora ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO como personal de soporte adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta para la atención de servicios de soporte técnico en la mesa de ayuda, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional

23. Contratar dentro del personal de soporte técnico para la mesa de ayuda para la ejecución del contrato con la SDP, una (1) persona que pertenezca al grupo de población vulnerable y que cumpla con el perfil requerido de acuerdo con los registros y procedimientos que sobre el particular tiene establecida la secretaria de Desarrollo Económico para dar cumplimiento al Decreto No 380 de 2015, emanada por la Secretaria de General de la Alcaldía de Bogotá D.C., que deberá presentarse dentro del segundo mes de ejecución del contrato.

PERSONAL CONTRATO No. 529 de 2022 SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	**ROL**
JOSE AMIN ALVAREZ JULIO	Coordinador
ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO	Técnico de Soporte 1
RICARDO LOPEZ	Técnico de Soporte 2
MANUEL AREVALO	Técnico de Soporte 3
ANDERSON CORREDOR	Técnico de Soporte Población Vulnerable

Tabla 11. Personal mesa de ayuda SDP

24. Presentar, previo a la suscripción del acta de inicio, la certificación de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Expedida por la ARL a la que se encuentra afiliado y diligenciar el formulario de cumplimiento de los requisitos.

Se hace entrega impresa del certificado de pago efectuado por SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS en concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, Paz y Salvo de obligaciones laborales del personal del equipo de trabajo y a su vez se entregan impresas las respectivas planillas de pago de cada uno de los integrantes del equipo.

25. Atender las visitas de verificación que se realizaran por parte de la SDP para verificar la información allegada en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo.

La empresa contratada, SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS se encuentra disponible para recibir la visita por parte de la SDP, en el momento que esta lo solicite, dando así cumplimiento al parágrafo 25 de las obligaciones establecidas en el contrato 529 DE 2022

RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORA

Teniendo en cuenta que este mes se presentaron varios fines de semana con más de 1 feria programada, se solicita que los usuarios que crean las solicitudes para el servicio de acompañamiento tecnológico de las mismas, lo realicen mínimo 3 o 4 días antes de dicho evento, ya que cuando los crean faltando 1 día se generan problemas tanto en el envió de préstamos de equipos con su respectivo formato y con la asignación del técnico para dicho evento.

ANEXOS

N1-SEMANAS	TOTAL
Semana 23/06/2022 al 30/06/2022	128
Semana 01/07/2022 al 07/07/2022	99
Semana 08/07/2022 al 14/07/2022	122
Semana 15/07/2022 al 22/07/2022	130
TOTAL	**479**

Tabla 12. Incidencias Semanales N1

TOTAL CASOS N1	TOTAL
Arévalo Triana José Manuel	91
Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés González Montano Ana María	1
Benítez Arteta Jairo Rafael	2
Corredor García Wilmar Anderson	61
González Bejarano María Teresa Corredor García Wilmar Anderson	1
González Montano Ana María	104
Lopez Martin Ricardo Andrés	69
Ramírez Acero José Reyes Corredor García Wilmar Anderson	1
Ramírez Acero José Reyes González Montano Ana María	1
Ramírez Acero José Reyes Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Rativa Martin John Edgar Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	131
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	2
Reyes Lopez William Tisquezuza González Montano Ana María	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	3
Reyes Lopez William Tisquezuza Rico Tovar Jorge Alberto	2
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	3
Rico Tovar Jorge Alberto Arévalo Triana José Manuel	1
Total general	**479**

Tabla 13 Incidencias Por Técnico

N2 VS CATEGORIA	TOTAL
NIVEL 2	**171**
Acceso VPN	**3**
Barros Acosta Eva María	1
Rativa Martin John Edgar	1
Rativa Martin John Edgar Chala Granados Alejandro	1
Alistamiento de servidores	**10**
Chala Granados Alejandro	1
Cotes Solano Rosmery Galvis Rangel Julián Enrique	1
Cotes Solano Rosmery Ropero Winston	1
González Valderrama William Valentino	1
Pérez Roa Ángel María	1
Rativa Martin John Edgar	2
Rativa Martin John Edgar Ropero Winston	1
Ropero Winston	2
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	**1**
Ramírez Acero José Reyes	1
Generación copias de seguridad y recuperación	**9**
Chala Granados Alejandro	8
Rativa Martin John Edgar	1
Gestión de Cambio Informático	**4**
Cotes Solano Rosmery	1
Cotes Solano Rosmery González Valderrama William Valentino	1
Cotes Solano Rosmery Ropero Winston	1
Patino Garzón Héctor Miller	1
Gestión de conectividad	**20**
Cotes Solano Rosmery	1
Cotes Solano Rosmery Galvis Rangel Julián Enrique	1
Cotes Solano Rosmery Ropero Winston	1
Galvis Rangel Julián Enrique	1
González Valderrama William Valentino	2
Pérez Roa Ángel María	9
Rico Tovar Jorge Alberto	2
Ropero Winston	3
Gestión de mantenimientos (hardware)	**1**
Gutiérrez Campos Víctor Manuel	1
Gestión de usuarios	**63**
Barros Acosta Eva María	2

Chala Granados Alejandro	5
Cotes Solano Rosmery González Bejarano María Teresa	6
Galvis Rangel Julián Enrique	14
González Bejarano María Teresa	2
Rativa Martin John Edgar	23
Rativa Martin John Edgar González Bejarano María Teresa	1
Rativa Martin John Edgar Torres Castiblanco Ricardo	1
Rico Tovar Jorge Alberto	1
Torres Castiblanco Ricardo	8
Instalación/desinstalación de software	**4**
Ramírez Acero José Reyes	1
Rico Tovar Jorge Alberto	3
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	**2**
Pérez Roa Ángel María	1
Rico Tovar Jorge Alberto	1
Seguridad y Privacidad de la información	**1**
Pinzón Galindo Blanca Yolanda	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	**53**
Barros Acosta Eva María	9
Barros Acosta Eva María Ruiz Vargas Laureano	4
Cotes Solano Rosmery	1
Cotes Solano Rosmery Galvis Rangel Julián Enrique	1
Cotes Solano Rosmery González Valderrama William Valentino	1
Galvis Rangel Julián Enrique	5
González Bejarano María Teresa	1
González Valderrama William Valentino	1
Guevara Silva Martha Yolanda	1
Montero Leguizamón Alejandro	4
Patino Garzón Héctor Miller	1
Pérez Contreras Blanca Cecilia Guevara Silva Martha Yolanda	1
Pérez Roa Ángel María	3
Ramírez Acero José Reyes	2
Ramírez Acero José Reyes Cotes Solano Rosmery	1
Ramírez Acero José Reyes Cotes Solano Rosmery Galvis Rangel Julián Enrique	1
Ramírez Acero José Reyes González Bejarano María Teresa Galvis Rangel Julián Enrique	1
Ramírez Acero José Reyes Montero Leguizamón Alejandro	7
Rativa Martin John Edgar	2

Ropero Winston	1
Ruiz Vargas Laureano	4
Cotes Solano Rosmery Galvis Rangel Julián Enrique Ropero Winston	1
Total general	**171**

Tabla 14. Técnico Nivel 2 vs Categoría

N1-CATEGORIA	TOTAL
Acceso VPN	**60**
Arévalo Triana José Manuel	11
Corredor García Wilmar Anderson	6
González Montano Ana María	31
Lopez Martin Ricardo Andrés	10
Reyes Lopez William Tisquezuza	2
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	**12**
Arévalo Triana José Manuel	5
Corredor García Wilmar Anderson	1
González Montano Ana María	1
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Ramírez Acero José Reyes González Montano Ana María	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Generación copias de seguridad y recuperación	**9**
Arévalo Triana José Manuel	4
Corredor García Wilmar Anderson	2
González Montano Ana María	1
Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Gestión de conectividad	**17**
Arévalo Triana José Manuel	1
Corredor García Wilmar Anderson	7
González Montano Ana María	3
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Reyes Lopez William Tisquezuza	4
Gestión de garantías (hardware)	**1**
Corredor García Wilmar Anderson	1

Gestión de Impresión	**10**
Arévalo Triana José Manuel	2
Corredor García Wilmar Anderson	4
González Montano Ana María	2
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Gestión de mantenimientos (hardware)	**4**
Arévalo Triana José Manuel	2
Corredor García Wilmar Anderson	2
Gestión de usuarios	**99**
Arévalo Triana José Manuel	17
Corredor García Wilmar Anderson	13
González Bejarano María Teresa Corredor García Wilmar Anderson	1
González Montano Ana María	23
Lopez Martin Ricardo Andrés	18
Ramírez Acero José Reyes Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Rativa Martin John Edgar Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	22
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Rico Tovar Jorge Alberto	2
Instalación/desinstalación de software	**20**
Arévalo Triana José Manuel	6
Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés González Montano Ana María	1
Corredor García Wilmar Anderson	3
González Montano Ana María	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	6
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	1
Planta telefónica	**3**
Corredor García Wilmar Anderson	1
Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Préstamo equipos/videobeam	**19**
Arévalo Triana José Manuel	2
Corredor García Wilmar Anderson	4
Lopez Martin Ricardo Andrés	9
Reyes Lopez William Tisquezuza	4

Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	**7**
Arévalo Triana José Manuel	3
Corredor García Wilmar Anderson	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	**79**
Arévalo Triana José Manuel	19
Benítez Arteta Jairo Rafael	2
Corredor García Wilmar Anderson	7
González Montano Ana María	24
Lopez Martin Ricardo Andrés	18
Ramírez Acero José Reyes Corredor García Wilmar Anderson	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza González Montano Ana María	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Rico Tovar Jorge Alberto Arévalo Triana José Manuel	1
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	2
Seguridad y Privacidad de la información	**3**
Arévalo Triana José Manuel	2
Lopez Martin Ricardo Andrés	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	**128**
Arévalo Triana José Manuel	16
Corredor García Wilmar Anderson	5
González Montano Ana María	14
Lopez Martin Ricardo Andrés	3
Reyes Lopez William Tisquezuza	89
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	1
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	**8**
Arévalo Triana José Manuel	1
Corredor García Wilmar Anderson	2
González Montano Ana María	2
Lopez Martin Ricardo Andrés	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	1
Total general	**479**

Tabla 15. Categorías Nivel 1

NIVEL VS URGENCIA	TOTAL
NIVEL 1	**479**
Alta	78
Baja	2
Mediana	192
Muy alta	204
Muy baja	3
NIVEL 2	**171**
Alta	30
Baja	1
Mediana	71
Muy alta	69
Total general	**650**

Tabla 16. Niveles VS urgencia

N2-VENCIDOS	TOTAL
Barros Acosta Eva María	2
Chala Granados Alejandro	1
Cotes Solano Rosmery Galvis Rangel Julián Enrique	1
Galvis Rangel Julián Enrique	2
González Valderrama William Valentino	1
Rativa Martin John Edgar	4
Rico Tovar Jorge Alberto	2
Ropero Winston	1
Total general	**14**

Tabla 17. Vencidos Nivel 2

N1-VENCIDOS	TOTAL
Arévalo Triana José Manuel	9
Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés González Montano Ana María	1
Corredor García Wilmar Anderson	6
González Bejarano María Teresa Corredor García Wilmar Anderson	1
González Montano Ana María	8
Lopez Martin Ricardo Andrés	11
Reyes Lopez William Tisquezuza	2

Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Rico Tovar Jorge Alberto	1
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	1
Total general	**43**

Tabla 18. Vencidos nivel 1

N1-SATISFACCION	TOTAL
Arévalo Triana José Manuel	91
Bueno	13
Regular	1
Sin calificar	77
Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés González Montano Ana María	1
Sin calificar	1
Benítez Arteta Jairo Rafael	2
Bueno	2
Corredor García Wilmar Anderson	61
Bueno	6
Sin calificar	55
González Bejarano María Teresa Corredor García Wilmar Anderson	1
Sin calificar	1
González Montano Ana María	104
Bueno	20
Sin calificar	83
Lopez Martin Ricardo Andrés	69
Bueno	6
Sin calificar	63
Ramírez Acero José Reyes Corredor García Wilmar Anderson	1
Sin calificar	1
Ramírez Acero José Reyes González Montano Ana María	1
Sin calificar	1
Ramírez Acero José Reyes Reyes Lopez William Tisquezuza	1
Sin calificar	1
Rativa Martin John Edgar Arévalo Triana José Manuel	1
Sin calificar	1
Reyes Lopez William Tisquezuza	131

Bueno	16
Malo	6
Regular	2
Sin calificar	107
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel	2
Sin calificar	2
Reyes Lopez William Tisquezuza Arévalo Triana José Manuel Lopez Martin Ricardo Andrés Corredor García Wilmar Anderson González Montano Ana María	2
Bueno	1
Sin calificar	1
Reyes Lopez William Tisquezuza González Montano Ana María	2
Bueno	1
Sin calificar	1
Reyes Lopez William Tisquezuza Lopez Martin Ricardo Andrés	3
Sin calificar	3
Reyes Lopez William Tisquezuza Rico Tovar Jorge Alberto	2
Sin calificar	2
Rico Tovar Jorge Alberto Corredor García Wilmar Anderson	3
Sin calificar	3
Rico Tovar Jorge Alberto Arévalo Triana José Manuel	1
Sin calificar	1
Total general	**479**

Tabla 19. Casos por satisfacción Nivel 1

SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS
JOSE AMIN ALVAREZ JULIO
COORDINADOR MESA DE AYUDA SDP