INFORME DE GESTION INTEGRADO
PERIODO
DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 3766719/2022
Informe # 03

OBJETO:
PRESTAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONALES.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE	Nelcy Andrea Abril Hormaza Javier Alejandro Sanchez Elizabet García Bernal	Carlos Javier Díaz Rodríguez David Diaz Arcila
CARGO	Ejecutiva Experiencia al Cliente ETB Ingeniero Servicio Posventa ETB Ingeniero de Aprovisionamiento ETB	Contratista OTIC-SED
FECHA	10/10/2022	10/10/2022

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 3766719/2022 SED-ETB
Informe # 03
01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. GESTIÓN DEL SERVICIO 4
2.1. INDISPONIBILIDAD PRESENTADA DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2022 5
2.2. RESPONSABILIDAD DE CASOS GENERADOS. 6
3. DESCRIPCIÓN DE CASOS 7
3.1. CASOS DE RESPONSABILIDAD DE ETB. 7
3.2. CASOS RESPONSABILIDAD DE LA SED 8
3.3. CASOS DE FUERZA MAYOR 9
4. RELACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PRESTADOS 10
4.1. RELACIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS 10
5. DESARROLLO OTROS PROYECTOS 13
6. COMPENSACIONES 14
7. AVANCE FINANCIERO 15

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 3766719/2022 SED-ETB
Informe # 03
01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo detallar la gestión brindada por ETB S.A - ESP sobre los servicios contratados por la Secretaría de Educación durante el mes de septiembre de 2022

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato es:

Implementación y prestación de los servicios de telecomunicaciones que componen la Red de comunicación de datos, Datos e Internet dedicado, integración de plataformas de seguridad informática y proyectos de Networking que pueden ser implementados en los tres niveles institucionales de acuerdo a las necesidades de la SED; con las condiciones técnicas y económicas que se establecen en los Anexos Técnicos y Financieros que se suscriben como documentos complementarios y se constituyen en parte integral del contrato. De acuerdo con las necesidades actuales para dar soporte a los procesos administrativos y académicos, se requiere la contratación de los siguientes servicios:

 Enlaces dedicados punto a punto: Enlaces que comunican sedes educativas, direcciones locales de educación, centro de gestión de la OTIC y nivel central, Direcciones Locales, CADES y supercades donde la SED presta sus servicios; su objetivo es transmisión de datos y/o acceso a Internet.

Los enlaces dedicados podrán ser implementados en diferentes tecnologías de Red de acceso, dependiendo de los anchos de banda requeridos; actualmente contamos con aproximadamente 763 enlaces, los cuales llegan al Centro de Gestión de la OTIC a través de un punto de concentración.

 Enlaces de acceso a internet y seguridad lógica en la nube para colegios: Enlaces de Acceso a Internet para sedes educativas de mínimo 30 Mbps y con posibilidad de crecimiento de ancho de banda de 45 Mb, 60 Mb ,100Mb, 256 Mb y hasta 512 Mb (ancho de banda dedicado por sede educativa). Cada acceso contará con el servicio de seguridad lógica en la nube que cumple con las políticas de seguridad establecidas por la SED y definidas en el Anexo Técnico.

 Solución Radio Enlaces Zonas Rurales: Soportar y mantener la solución de conectividad de las zonas rurales mediante radios microondas; garantizándoles canales de datos dedicados de mínimo 6 Mbps por cada sede de colegio y con proyección de crecimiento de hasta 60 Mbps si la necesidad de la institución educativa lo requiere.

 Móviles LTE – 4G: Solución en datos y voz de la cuarta generación de la telefonía móvil basada en el protocolo IP, siendo un sistema y una red que se alcanza gracias a la convergencia entre las redes de cable e inalámbricas. Esta tecnología podrá ser usada por módems inalámbricos, móviles inteligentes y otros dispositivos móviles.

 Mifi o Wifi móvil: Router móvil (3G o posterior) que actúa como Hotspot Wifi móvil y se puede conectar a un teléfono móvil o módem USB 3G (o posterior) y proporciona acceso a internet a máximo cinco dispositivos concurrentes y trabaja a una distancia máxima de 10 mts y proporciona internet o acceso a red a cualquier dispositivo habilitado para Wifi.

2. GESTIÓN DEL SERVICIO

ETB como proveedor de servicios de Telecomunicaciones cuenta con herramientas que le permiten evaluar la calidad del servicio proporcionado, dispone de una mesa de ayuda con el objetivo de garantizar la disponibilidad de los enlaces y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

El presente informe pretende exponer la gestión del servicio en el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2022.

La disponibilidad general de toda la infraestructura de red que ETB provee a la Secretaria de Educación para este periodo fue de 99,99%

El siguiente gráfico muestra el histórico de casos registrados en los últimos 3 meses hasta septiembre de 2022.

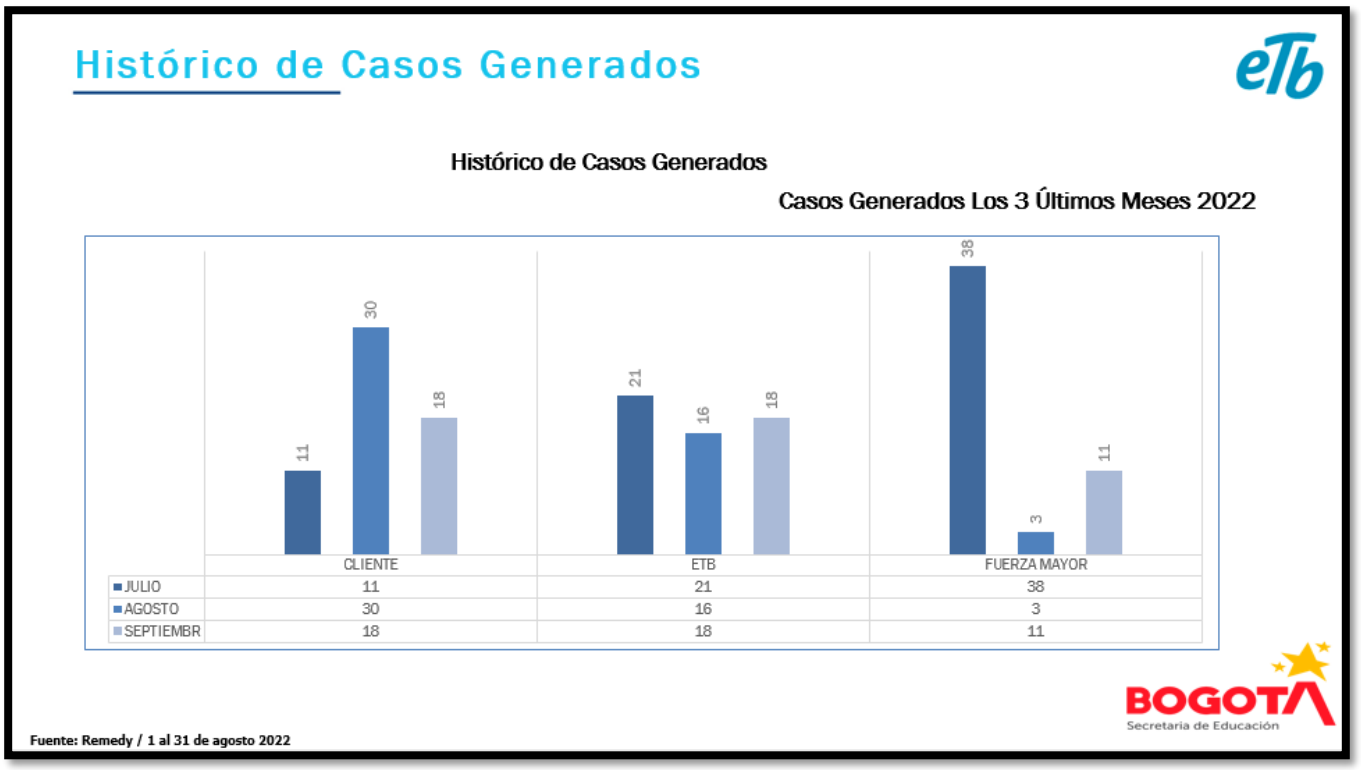


Fig. 1: Consolidado de casos últimos 3 meses.

2.1. INDISPONIBILIDAD PRESENTADA DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2022

A continuación, se describen los enlaces que presentaron durante el periodo una disponibilidad menor al 99,7% de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico capítulo 7 ANS.

Para el mes de septiembre de 2022 se tienen tiquetes que incumplen con los ANS pactados:



3. Conciliación-Enlaces que no cumplen SLA

En el periodo de septiembre de 2022 se tienen **11 TICKETS** los cuales estén por debajo de los ANS pactados:

CAGO	SERVICIO	ID_SED	COLEGIO	SERVICIOS INVOLUCRADOS (SEDE)	DIRECCIÓN	DETALLE CIERRE	PERTINENCIA EN SEG	TIEMPO INDISPONIBILIDAD	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD (%)	Factor de compensación a SED según ANS
5038738	CAV301000019	FR0611	Supercade BOSA	Supercade BOSA	Calle 57R Sur No. 72D - 12	DA?O DE CONECTORES	18000	5:0:00	99,33%	5%
4904461	CAV30488704	FR0332	COLEGIO JOSE MARTI (IED)	N AZARETH	DG. 32B SUR No.15C-25	CORTE Y/O APERTURA DOBLE	18000	5:0:00	99,33%	5%
4616620	CAV30494358	FR0087	COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	CLL 38C SUR No.79-08	ATENUACION DE POTENCIA	14400	4:0:00	99,46%	5%
4779547	CAV30492595	FR0200	COLEGIO UNION EUROPEA (IED)	UNION EUROPEA	TR. 18G No.63D-15 SUR	CONFIGURACION	16020	4:27:00	99,40%	5%
5077851	CAV30492654	FR0032	COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)	ORLANDO HIGUITA ROJAS	Cll 57 SUR No 87 H 03	CORTE Y/O APERTURA SIMPLE	39600	11:0:00	98,52%	10%

Fuente: Remedy / 1 al 30 de septiembre 2022



3. Conciliación-Enlaces que no cumplen SLA

4689666	CAV30-C889457	FR0583	COLEGIO NUEVA COLOMBIA (IED)	AURES II	Calle 128 C No. 102 A 25	CORTE Y/O APERTURA SIMPLE	46800	13:0:00	98,25%	10%
4948350	CAV30-C889363	FR0600	COLEGIO CLASS (IED)	CIUDAD ROMA	CR. 80A No.56B-10 SUR	CORTE Y/O APERTURA SIMPLE	28080	7:48:00	98,95%	10%
5073437	CAV30278164	FR0010	COLEGIO CARLOS PIZARRO LEON GOMEZ (IED)	COL PIZARRO LEON GOMEZ	CLL. 72 SUR No. 100 A - 71	CORTE Y/O APERTURA SIMPLE	21960	6:5:00	99,18%	5%
5104104	CAV30-C889882	FR0360	COLEGIO RAFAEL URIBE URIBE (IED)	RAFAEL URIBE URIBE	CR. 25 No.47-02 SUR	CORTE Y/O APERTURA SIMPLE	12360	3:26:00	99,54%	5%
4883511	CAV30-C889399	FR0289	COLEGIO EL LIBERTADOR (IED)	MANUEL MURILLO TORO	FR0289 COLEGIO EL LIBERTADOR (IED) AV. 27 No.33-57 SUR	CORTE Y/O APERTURA SIMPLE	18000	5:0:00	99,33%	5%
4621202	CAV30CII107634	FR0865	COLEGIO CIUDAD DE BOGOTA (IED)	CIUDAD DE BOGOTA (2do. Enlace)	KR 25 53 B 32 SUR	DAÑO DE EQUIPO	9840	2:44:00	99,63%	5%

Fuente: Remedy / 1 al 30 de septiembre 2022

Fig. 2: Servicios que no cumplieron la disponibilidad septiembre de 2022.

2.2. RESPONSABILIDAD DE CASOS GENERADOS.

Los casos atendidos en septiembre de 2022, se clasifican de la siguiente manera:

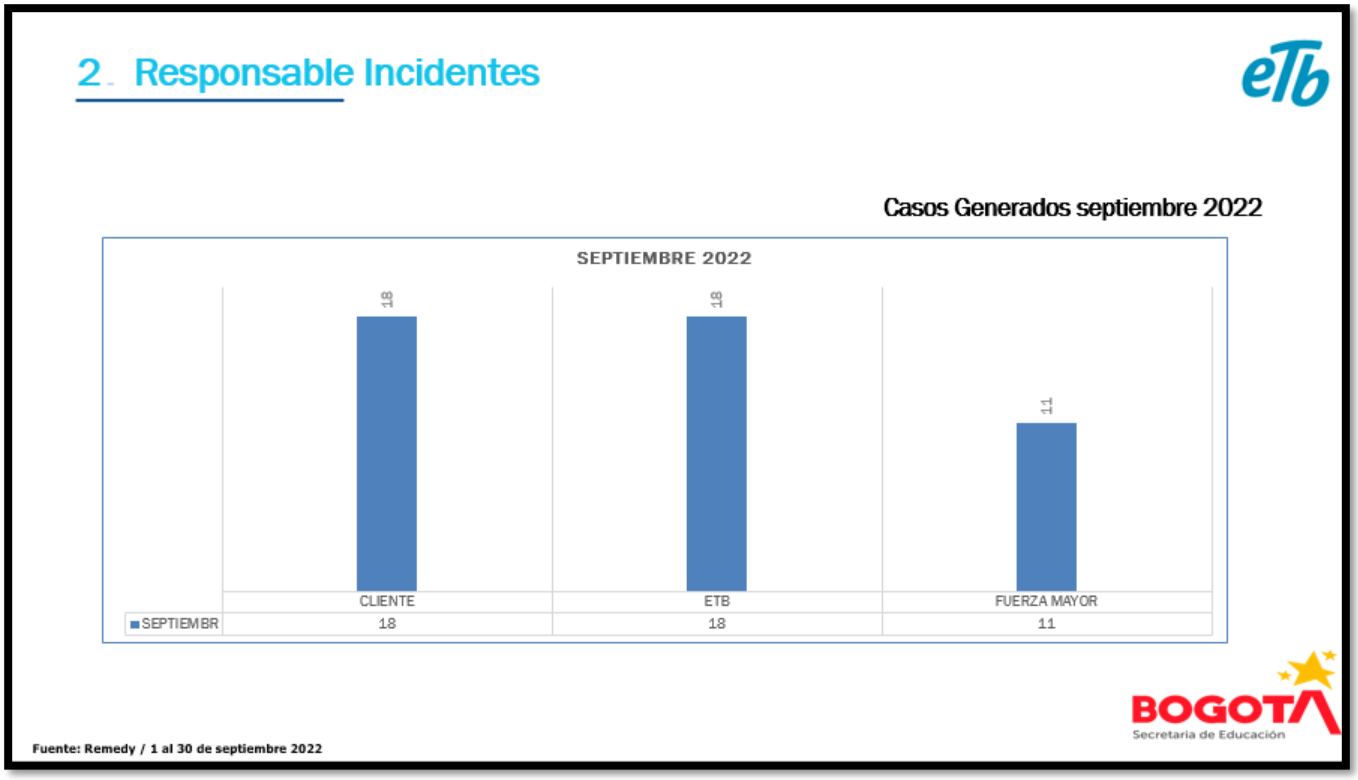


Fig. 3: Asignación de tiquetes durante septiembre de 2022.

3. DESCRIPCIÓN DE CASOS

A continuación, se describe el total de casos trabajados por el tipo del reporte realizado:

3.1. CASOS DE RESPONSABILIDAD DE ETB.

A continuación, se presenta una gráfica que evalúa la responsabilidad de ETB en cada una de las fallas reportadas por el cliente durante la prestación del servicio en el periodo de septiembre de 2022.

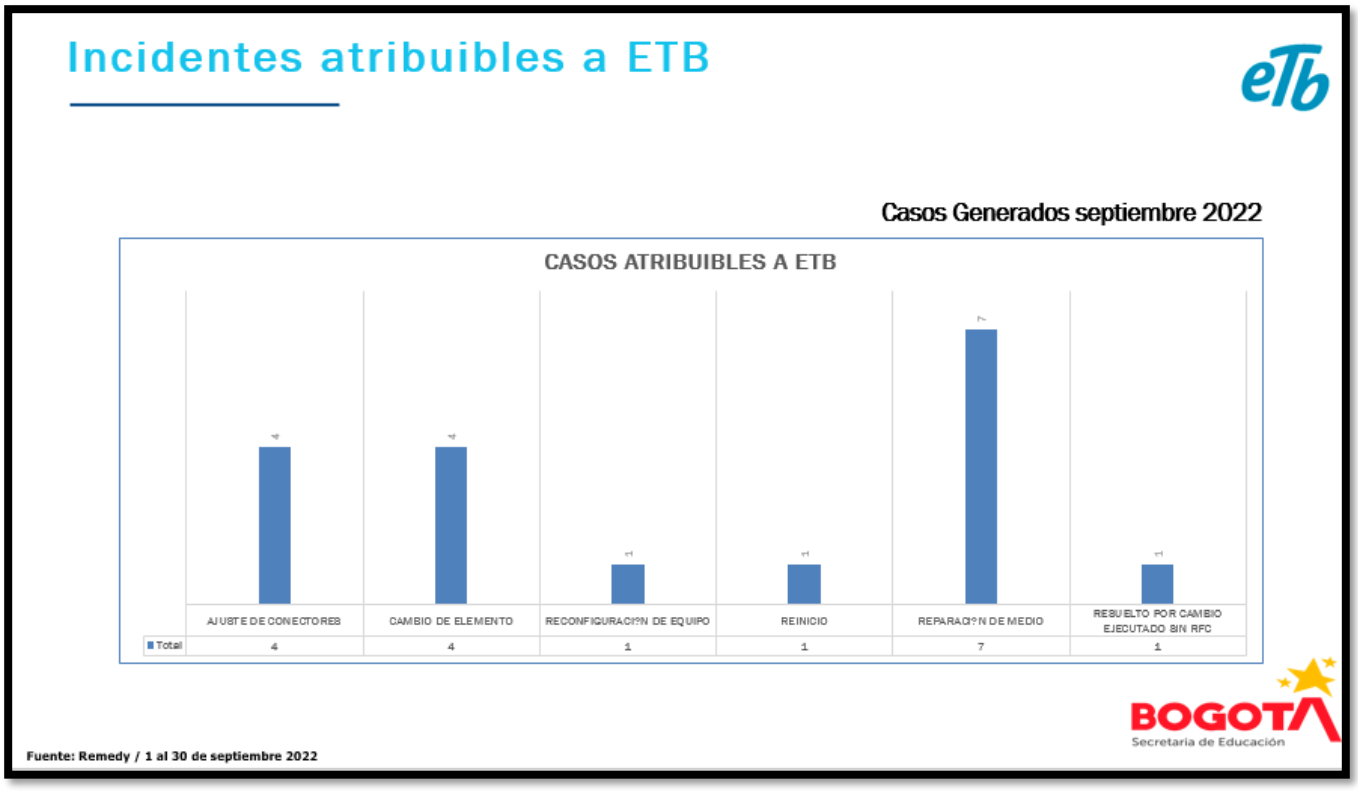


Fig. 4: Tiquetes responsabilidad ETB, periodo septiembre de 2022.

3.2. CASOS RESPONSABILIDAD DE LA SED

A continuación, se presenta una gráfica que evalúa la responsabilidad de la SED en cada una de las fallas reportadas durante la prestación del servicio en el periodo de septiembre 2022.

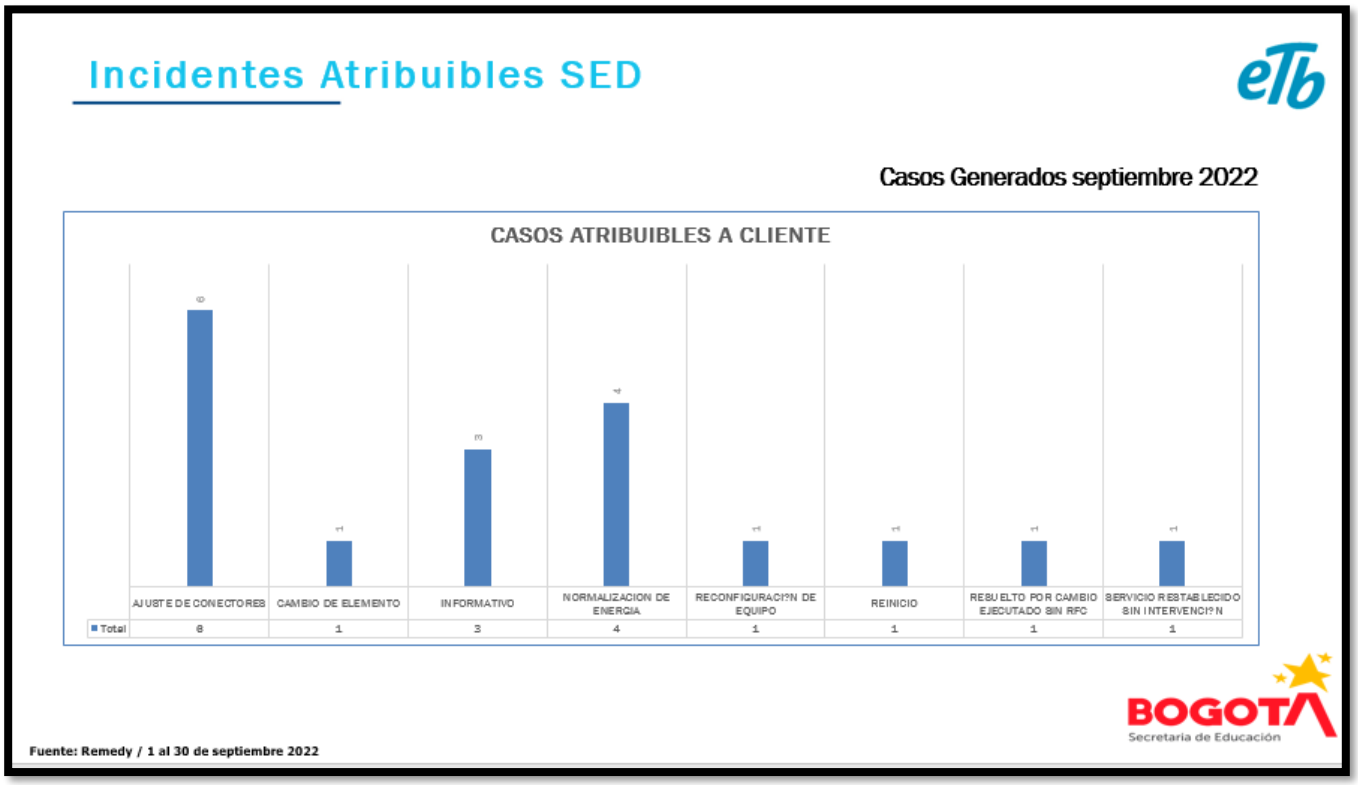


Fig. 5: Tiquetes responsabilidad SED, periodo septiembre de 2022.

3.3. CASOS DE FUERZA MAYOR

A continuación, se presenta una gráfica que evalúa la responsabilidad de fuerza mayor en cada una de las fallas reportadas durante la prestación del servicio en el periodo de septiembre 2022.

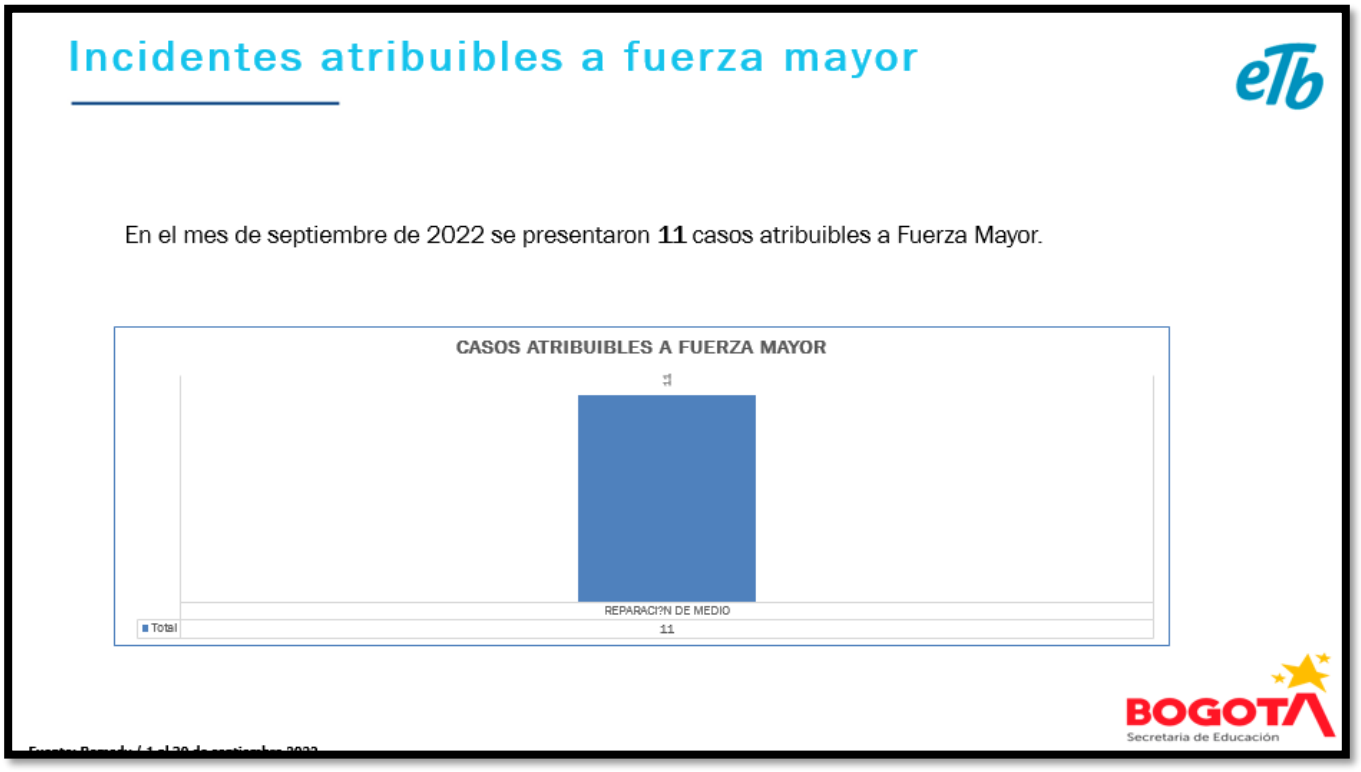


Fig. 6: Tiquetes responsabilidad fuerza mayor, periodo septiembre de 2022.

4. RELACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PRESTADOS

Se realizó entrega digital de la base de servicios prestados y operativos durante el mes de septiembre de 2022, esto en cumplimiento al **literal i. Obligaciones Específicas del Contratista del numeral 9.5 del Anexo Técnico del Contrato Interadministrativo No. 3766719/2022**." *Llevar una base de datos debidamente actualizada de la solución brindada e implementada en la SED, incluyendo, entre otros datos, bienes y componentes relacionados con el servicio (direcciones, medio de comunicación, relación e identificación de elementos activos, ancho de banda) sitio por sitio"*

4.1. RELACIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS

A continuación, se relaciona el consolidado de factibilidades y aprovisionamientos que se encontraban en curso en el mes del 01 al 31 de septiembre de 2022.

ITEM	ID SED	COLEGIO	LOCALIDAD	No. SEDE	FECHA SOLICITUD SED	TRAMITE
1	NVC03	NVC	(13) TEUSAQUILLO	1	10/06/2021	SUSPENSION Enlace 50Mbps
2	CDG03	CENTRO DE INNOVACIÓN DIGITAL	(13) TEUSAQUILLO	N/A	10/06/2021	SUSPENSION Enlace 50Mbps
3	FR0400	COLEGIO VENTIUN ANGELES (IED	(11) SUBA	2	4/11/2021	SUSPENSION POR DOS MESES DEL CANAL DE DATOS E INTERNET
4	FR0198	COLEGIO EL MANANTIAL (CED)	(4) SAN CRISTOBAL	1	16/02/2022	SUSPENSION INMEDIATA DEL ENLACE
5		COLEGIO LOS CEREZOS	(10) ENGATIVA	1	4/03/2022	FACTIBILIDAD DE NUEVO ENLACE DE INTENET DEDICADO 100M, CANAL DATOS 1M
6		COLEGIO SANTA TERECITA (Nuevo nombre GLORIA VALENCIA DE CASTAÑO)	(4) SAN CRISTOBAL	1(Ppal.)	17/03/2022	FACTIBILIDAD NUEVO ENLACE DE INTENET DEDICADO 100M, CANAL DATOS 1M
7	FR0245	COLEGIO LA VICTORIA (IED)	(4) SAN CRISTOBAL	1	7/04/2022	TRASLADO INTERNO URGENTE cambio de recorrido de Fibra Óptica
8	FR0554	COLEGIO ISABEL II (IED)	(8) KENNEDY	2	7/04/2022	SUSPENSIÓN INMEDIATA ENLACE POR OBRA EN EL COLEGIO, TIEMPO 4 MESES
9	FR0588	COLEGIO SAN RAFAEL (IED)	(8) KENNEDY	2	7/04/2022	SUSPENSIÓN INMEDIATA ENLACE POR OBRA EN EL COLEGIO, TIEMPO 4 MESES
10	FR0505	COLEGIO DE CULTURA POPULAR (IED)	(16) PUENTE ARANDA	2	9/06/2022	SUSPENSION ENLACE DE DATOS + ID SEGURIDAD POR 4 MESES.

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 3766719/2022 SED-ETB
Informe # 03
01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

ITEM	ID SED	COLEGIO	LOCALIDAD	No. SEDE	FECHA SOLICITUD SED	TRAMITE
11	FR0649	COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	(19) CIUDAD BOLÍVAR	2	23/06/2022	SUSPENSION ENLACE DE DATOS + ID POR TERMINO DE 4 MESES.
12	AD00757	CRIEL DE USME	(5) USME	N/A	22/07/2022	RETIRO INMEDIATO CANAL DE DATOS ADSL 1M
13	AD00749	SUPERCADE DE SUBA	(11) SUBA	N/A	16/08/2022	AMPLIACIÓN ENLACE A 10 MBPS
14	FR0895	SUPERCADE CAD	(13) TEUSAQUILLO	N/A	16/08/2022	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO ENLACE DE DATOS DE 10 MBPS
15	FR0635	SUPERCADE DE ENGATIVA	(10) ENGATIVA	N/A	16/08/2022	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO ENLACE DE DATOS DE 10 MBPS
16	FR0391	COLEGIO LA ARABIA (IED)	(19) CIUDAD BOLIVAR	1(Ppal)	17/08/2022	TRASLADO INTERNO HACIA EL RACK SALA DE SISTEMAS
17	FR0323	COLEGIO PARAISO MIRADOR (IED)	(19) CIUDAD BOLIVAR	3(Ppal)	7/09/2022	SUSPENSION INMEDIATA ENLACES ID Y DATOS
18	SE4210	COLEGIO RUR TOTUMA ALTA (CED)	(20) SUMAPAZ	1	12/09/2022	AMPLIACION ENLACE SATELITAL A 6Mbps/1Mbps
19	FR0897	COL. CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA (IED) 2DO. ENLACE PARA BLQ. PRIMARIA	(7) BOSA	1(Ppal)	16/09/2022	NUEVO ENLACE DATOS 1Mbps + ID 100Mbps /SEGURIDAD

ITEM	ID SED	COLEGIO	LOCALIDAD	No. SEDE	FECHA SOLICITUD SED	TRAMITE
20	FR0590	COLEGIO VISTA BELLA (IED)	(11) SUBA	3	26/09/2022	TRASLADO INTERNO ENLACE HACIA CUARTO CONTIGUO SALA DE SISTEMAS
21	FR0864	COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	(10) ENGATIVA	1(Ppal)	28/09/2022	AUMENTO A CANAL DE INTERNET A BW 256 Mbps Dedicado
22	FR0131	COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	(10) ENGATIVA	2	28/09/2022	REDUCION DE CANAL INTERNET A BW 100 Mbps Dedicado
23	FR0194	COLEGIO LOS PINOS (IED)	(3) SANTA FE	1(Ppal)	28/09/2022	SUSPENSION ENLACE DE DATOS + INTERNET POR TERMINO INDEFINIDO

- **Actividades ejecutadas – aprovisionamiento**

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2022, se realizaron las siguientes actividades conforme a solicitud de la Secretaría de Educación.

ITEM	TRAMITE	ID SED	ID ETB	COLEGIO	LOCALIDAD	BW INTERNET	FECHA ENTREGA
1	INSTALACION NUEVA 10MBPS	FR0895	CAV3000039299	SuperCade CAD	(13) TEUSAQUILLO	10Mbps	5/09/2022
2	INSTALACION NUEVA 10MBPS	FR0635	CAV3000039300	SUPERCADE DE ENGATIVA	(10) ENGATIVA	10Mbps	5/09/2022
3	MIGRACION A FO AMPLIACION A 10MBPS	FR0896	CAV30-CI889892	SUPERCADE DE SUBA	(11) SUBA	10Mbps	5/09/2022
4	AMPLIACION 512Mbps	FR0245	IDL00CI951260	COLEGIO LA VICTORIA (IED)	(4) SAN CRISTOBAL	512Mbps	2/09/2022
5	SUSPENSION INMEDIATA ENLACES ID Y DATOS	FR0323	IDL00CI958917	COLEGIO PARAISO MIRADOR (IED)	(19) CIUDAD BOLIVAR	30Mbps	9/09/2022
6	SUSPENSION INMEDIATA ENLACES ID Y DATOS POR TERMINO INDEFINIDO	FR0194	IDL00CI950978	COLEGIO LOS PINOS (IED)	(3) SANTA FE	512Mbps	30/09/2022
7	REDUCION DE CANAL INTERNET A BW 100 Mbps Dedicado	FR0131	IDL00CI953939	COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	(10) ENGATIVA	100Mbps	30/09/2022

5. DESARROLLO OTROS PROYECTOS

EL 01 de julio se dio inicio a la ejecución por parte de ETB de los mantenimientos preventivos remotos de acuerdo al compromiso del cronograma.

Se relaciona el estatus de mantenimientos con corte al corte 30 de septiembre de 2022. Se ha realizado de manera exitosa el mantenimiento remoto en 422 canales de datos y 390 mantenimientos exitosos para canales de internet. Se ha presentado novedad asociada a posible equipo apagado, atenuación o gestión para 16 canales de datos y 14 canales de internet.

Estatus mantenimientos preventivos remotos a 30 de agosto de 2022.

ESTADO MANTENIMIENTO REMOTO	CANAL DE DATOS	CANAL DE INTERNET
Sedes Realizas sin novedad	422	390
Sedes Con Novedad	16	14
Sedes Pendiente	277	263
Total General Sedes	715	667

Se contempla la ejecución de mantenimientos preventivos en sitio para 100 sedes. El 01 de agosto inició la realización de los mantenimientos con la intervención de dos sedes diarias de acuerdo a cronograma. Se realiza verificación de conexiones; cableado de fibra óptica, UTP, condiciones eléctricas y marquillas del servicio asi mismo validación de operatividad del mismo.

Se relaciona a continuación el estatus de mantenimientos preventivos en sitio con corte del 30 de septiembre de 2022 donde se muestra que se ha ejecutado de manera exitosa 74 mantenimientos sin presentar novedad y se encontró una novedad asociada a atenuación en el recurso de transmisión en una de las sedes visitadas.

Estatus mantenimientos preventivos en sitio a 30 de septiembre de 2022.

TOTAL DE SEDES	100
MANTENIMIENTO EXITOSO	74
MANTENIMIENTO CON NOVEDAD	1
PENDIENTES	25

6. COMPENSACIONES

El día 04 de octubre de 2022, se realizó la reunión con la supervisión de ETB y delegado de la SED con el fin de realizar conciliación de servicios del periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022 donde se generaron las siguientes compensaciones:

- **Compensaciones por aprovisionamiento del servicio**

Para el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2022 No se generaron compensaciones por aprovisionamiento de servicio.

- **Por Indisponibilidad del Servicio**

Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022 se ocasionaron las siguientes compensaciones por indisponibilidad del servicio.

COMPESANCIONES SEPTIEMBRE POR INDISPONIBILIDAD

CASO	INICIO DE AFECTACIÓN	FIN AFECTACIÓN	SERVICIO	ID_SED	SERVICIOS INVOLUCRADOS (SEDE)	VALOR DE LA COMPESACION
5038738	23/09/2022	26/09/2022	CAV301000019	FR0611	Supercade BOSA	$ 54.835
4621202	01/09/2022	02/09/2022	CAV30CI1107634	FR0865	CIUDAD DE BOGOTA (2do. Enlace)	$ 186.256
4904461	16/09/2022	16/09/2022	CAV30488704	FR0332	NAZARETH	$ 186.256
4616620	01/09/2022	02/09/2022	CAV30494358	FR0087	INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	$ 927.264
4779547	09/09/2022	09/09/2022	CAV30492595	FR0200	UNION EUROPEA	$ 927.264
5077851	26/09/2022	27/09/2022	CAV30492654	FR0032	ORLANDO HIGUITA ROJAS	$1.854.528
4689666	05/09/2022	07/09/2022	CAV30-CI889457	FR0583	AURES II	$ 372.512
4948350	19/09/2022	20/09/2022	CAV30-CI889363	FR0600	CIUDAD ROMA	$ 372.512
5073437	26/09/2022	26/09/2022	CAV30278164	FR0010	COL PIZARRO LEON GOMEZ	$ 927.264
5104104	27/09/2022	27/09/2022	CAV30-CI889882	FR0360	RAFAEL URIBE URIBE	$ 927.264
4843511	13/09/2022	13/09/2022	CAV30-CI889399	FR0289	MANUEL MURILLO TORO	$ 186.256
					TOTAL	$ **6.922.212**

7. AVANCE FINANCIERO

A continuacion se detalla el avance financiero del 01 al 30 de SEPTIEMBRE de 2022 de pagos conciliados y realizados en el contrato No 3766719 de 2022.

CONCILIACION MES DE SEPTIEMBRE DEL 2022

CONCEPTO	VALOR
Servicios de Seguridad en la Nube Excluidos de IVA - septiembre 2022	$ 1.579.567.593
Servicios Conectividad Incluido IVA - septiembre 2022	$ 5.332.409.738
VALOR TOTAL	$ 6.911.977.331

CONCILIACIONES		
$	6.715.565.500	Valor del 1 al 31 de julio del 2022
$	6.840.707.042	Valor del 1 al 31 de agosto del 2022
$	6.911.977.331	Valor del 1 al 30 de septiembre del 2022
$	**20.468.249.873**	**VALOR CONCILIADO**
	$ 97.459.465.583	**VALOR DEL CONTRATO SIN EJECUTAR DESPUES DEL PAGO DE LAS CONCILIACIONES INCLUIDA DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022**