INFORME DE GESTIÓN CONTRACTUAL MENSUAL

Vigencia: Marzo 2023
Cliente: E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITI
Fecha de entrega: Abril 05 2023

Por medio del presente informe mensual se mostrarán los indicadores para el funcionamiento de los servicios contratados con Fibergroup S.A.S. E.S.P. durante el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo del año en curso.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, los servicios prestados contractualmente serán descritos a continuación y corresponden para:

- Sistema de telefonía IP empresarial.
- Servicio de canal de internet.

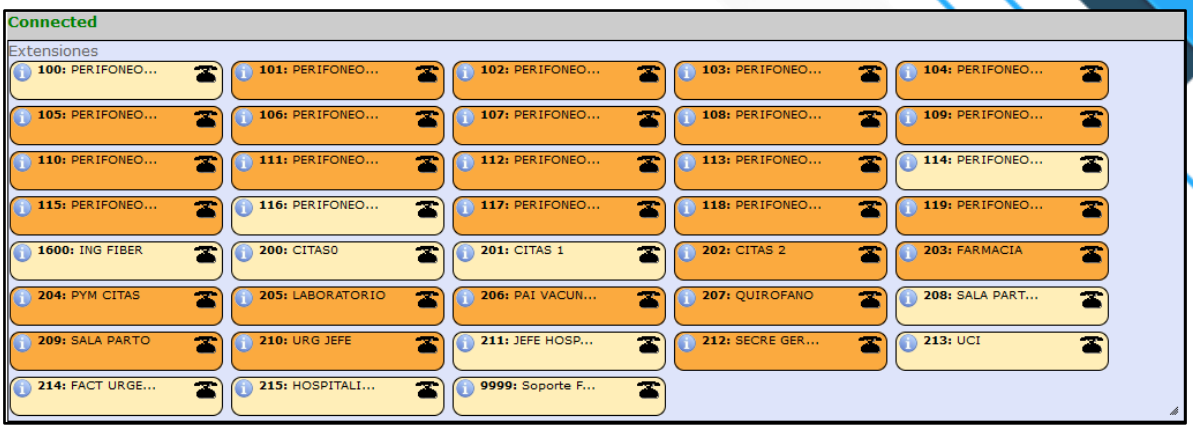
1. SISTEMA DE TELEFONÍA IP EMPRESARIAL

El Sistema de telefonía IP para el E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITI está comprendido por un servidor PBX Issabel, teléfonos IP, altavoces IP y troncales SIP para realizar recepción y salida de llamadas telefónicas.

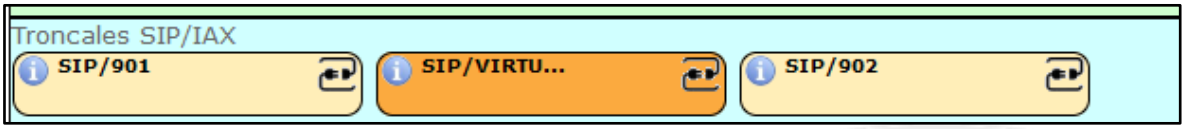
A continuación, se mostrarán las gráficas con los indicadores más relevantes del sistema:

FiberGroup
INTEGRATED CONNECTIVITY

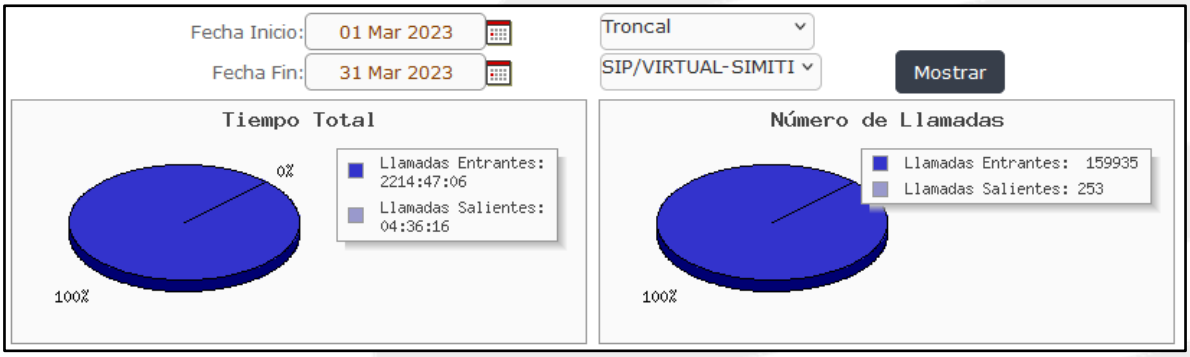
Extensiones Telefónicas



Troncales SIP



Grafica de llamadas en troncal SIP VIRTUAL-SIMITI (llamadas entrantes y salientes)



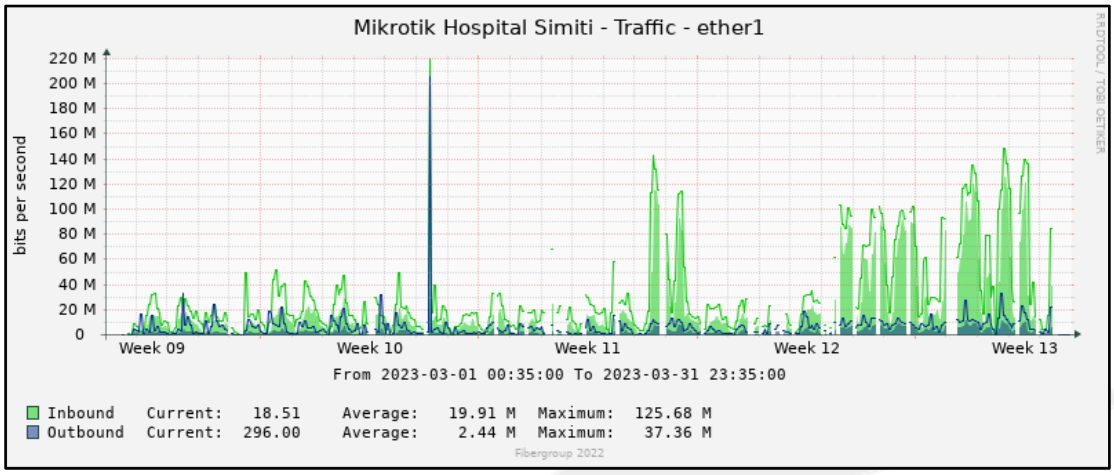
Calle 57 # 45-98, Barrio Terrazas
Bucaramanga, Santander, Colombia
www.fibergroup.net
info@fibergroup.net
607 691 6069

2. SERVICIO DE CANAL DE INTERNET

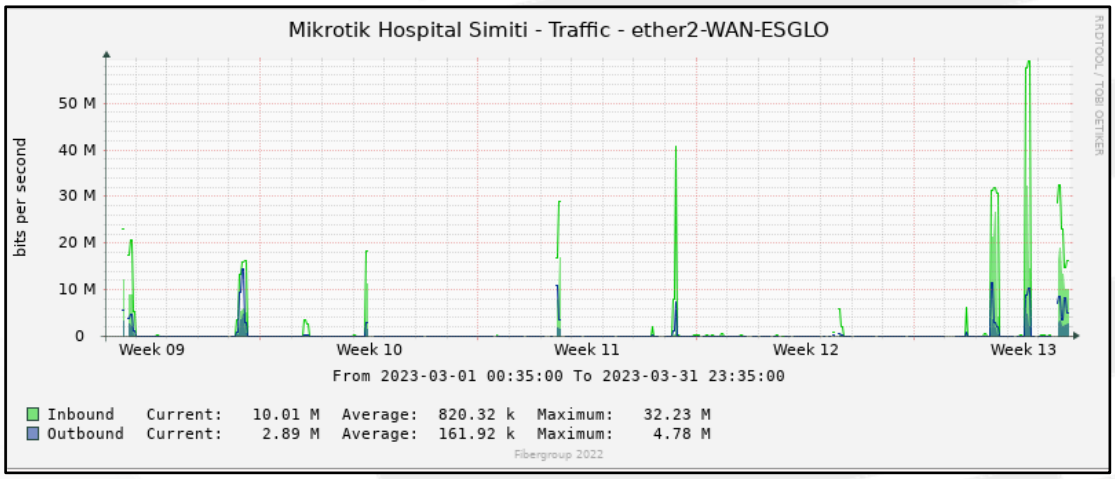
El servicio de internet para el E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITI está comprendido por dos canales de internet (canal principal y canal de backup).

A continuación, se mostrarán las gráficas con los indicadores más relevantes del sistema:

Canal Principal



Canal backup



Calle 57 # 45-98, Barrio Terrazas
Bucaramanga, Santander, Colombia
www.fibergroup.net
info@fibergroup.net
607 691 6069

3. Plataformas para la gestión de la infraestructura tecnológica.

Las plataformas utilizadas para realizar la gestión contractual en el E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITI está comprendido por las siguientes herramientas:

- Sistema PBX IP: Issabel PBX
- Sistema de monitoreo: Nagios
- Gestión de inventarios y service desk: GLPi

Las gráficas correspondientes para cada herramienta mencionada anteriormente se encuentran en los ítems 1, 2 y 4 del presente informe.

4. ANS y reporte de fallas.

El reporte de fallas y su tiempo de atención están regidos de acuerdo con lo estipulado contractualmente, teniendo como herramienta el programa GLPi para la gestión de casos en el E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITI.

Reporte de fallas

ID	Requerimiento o Incidente	Título	Prioridad	Estado	Fecha y hora de apertura	Fecha y hora de cierre	Categoría
2034	Incidencia	Falla Canal de Internet - Hospital - Simiti	Alta	Cerrado	1/03/2023 11:30 a. m.	2/03/2023 7:50 a. m.	Servicio Canal de Internet
2085	Requerimiento	Requerimiento Telefonía Ip - Hospital - Simiti	Baja	Cerrado	7/03/2023 11:00 a. m.	7/03/2023 11:09 a. m.	Servicio Telefonía IP
2109	Incidencia	Falla Canal de Internet - Hospital - Simiti	Alta	Cerrado	9/03/2023 9:30 a. m.	9/03/2023 2:35 p. m.	Servicio Canal de Internet
2151	Incidencia	Falla Canal de Internet - Hospital - Simiti	Alta	Cerrado	15/03/2023 2:00 p. m.	16/03/2023 10:02 a. m.	Servicio Canal de Internet
2326	Incidencia	Falla Canal de Internet - Hospital - Simiti	Alta	Cerrado	30/03/2023 3:00 p. m.	30/03/2023 5:22 p. m.	Servicio Canal de Internet

Resumen de fallas

Cantidad de tickets creados de acuerdo con el origen	
Monitoreo automático (incidente)	0
Solicitud de soporte (incidente)	4
PQR (requerimiento)	0
Solicitud de usuario (requerimiento)	1

Casos atendidos Marzo 2023	
Solucionados	5
Pendientes	0
En Gestión	0
Total de casos atendidos durante la vigencia	**5**

Sin otro particular.

Andrés Barbosa Cuadros
Director de mesa de ayuda
andres.barbosa@fibergroup.net
+57 3168155347