Gmail Claudia Patricia Ramirez Pico <gestiondocumental@seguritech.com>

SGT-SDSCJ-045-22 Cumplimiento del Anexo 3 - Especificaciones técnicas mesa de servicio.

2 mensajes

Claudia Patricia Ramirez Pico <gestiondocumental@seguritech.com> 3 de noviembre de 2022, 21:01
Para: ada.sandoval@scj.gov.co
Cc: Sandra Yazmin Torres Aguilar <sandray.torres@scj.gov.co>, Fabio Andres Albornoz Quintero <fabio.albornoz@scj.gov.co>, javier.espeleta@scj.gov.vo, César Augusto Herrera Tovar <cesar.herrera@seguritech.com>, Giglhiana Katherine Lozada Valencia <giglhiana.lozada@seguritech.com>, Loren Justin Guerrero Diana <loren.guerrero@seguritech.com>

Bogotá, 03 de noviembre de 2022

Señores
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Atn. Doctora Ada Luz Sandoval Herazo
Directora C4
Calle 20 No 68 A 06
Bogotá

Ref.: **Contrato No SCJ-1932-2022 cuyo objeto es "*Prestar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte y gestión al sistema de video vigilancia de Bogotá D.C., con disponibilidad de bolsa de repuestos".***

Asunto: **Cumplimiento del Anexo 3 - Especificaciones técnicas mesa de servicio.**

Respetados señores,

Dando cumplimiento a las obligaciones contractuales relacionadas en el **Anexo *3 - Especificaciones técnicas mesa de servicio,*** nos permitimos radicar matriz verificada con la Entidad el pasado jueves 27 de octubre del 2022, en la cual se presentó y verificó la funcionalidad de las especificaciones técnicas de la mesa de servicio, como se evidencia a continuación:

Ver oficio adjunto.



SGT-SDSCJ-045-22 Cumplimiento del Anexo 3 - Especificaciones técnicas mesa de servicio..pdf
301K

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com> 3 de noviembre de 2022, 21:01
Para: gestiondocumental@seguritech.com

Seguritech Colombia S.A.S NIT. 901.202.687-5

SGT-SDSCJ-045-22

Bogotá, 03 de noviembre de 2022

Señores
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Atn. Doctora Ada Luz Sandoval Herazo
Directora C4
Calle 20 No 68 A 06
Bogotá

Ref.: **Contrato No SCJ-1932-2022 cuyo objeto es "*Prestar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte y gestión al sistema de video vigilancia de Bogotá D.C., con disponibilidad de bolsa de repuestos".***

Asunto: **Cumplimiento del Anexo 3 - Especificaciones técnicas mesa de servicio.**

Respetados señores,

Dando cumplimiento a las obligaciones contractuales relacionadas en el ***Anexo 3 - Especificaciones técnicas mesa de servicio,*** nos permitimos radicar matriz verificada con la Entidad el pasado jueves 27 de octubre del 2022, en la cual se presentó y verificó la funcionalidad de las especificaciones técnicas de la mesa de servicio, como se evidencia a continuación:

Item	Descripción	Cumple	Observaciones
1.	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.	Sí	Se da cumplimiento con Citronella (sistema de gestión, control y monitoreo). Mediante capacitación del 12 de octubre de 2022, se orienta el uso de la herramienta y mediante oficio SGT-SDSCJ-024-22 del 20 de octubre de 2022 se realizó entrega de 4 usuarios asignados a C4, manual de uso y canales de comunicación (línea de atención fija, línea celular y cuenta de correo de gmail.)
1.1.	El software y/o aplicativo debe ser administrable permitiendo roles y perfiles como se describen en la tabla 1.	Sí	Se habilitaron 4 usuarios a la entidad, con perfil para crear, consultar, aprobar y descargar reportes: -SEGSANDRATO

SGT-SDSCJ-045-22

<table>
<tr><th>Item</th><th colspan="7">Descripción</th><th>Cumple</th><th>Observaciones</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="7"><table>
<tr><th>Usuarios</th><th>Administración</th><th>Creación

Incidencias</th><th>Consulta / Seguimiento Incidencias</th><th>Aprobación / Autorización de Actividades</th><th>Descarga Informes XLSX</th></tr>
<tr><td>Contratista de Mantenimiento</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td>X</td></tr>
<tr><td>Interventoría</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr>
<tr><td>SDSCJ</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td>X</td></tr>
<tr><td>MEBOG</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Contratistas

(ETB, CODENSA, Implementación, Etc.)</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td></td><td>-SEGJORGEAM
-SEGCARMENOS
-SEGJAVIERES

Un usuario para el Coordinador del Proyecto:
-SEGCESARHE3
Un usuario para el Ingeniero Residente de Datacenter:
-SEGDIEGOGA2

Un usuario para el coordinador de la Mesa de Servicio:
-SEGWILSONBO
Dos usuarios por cada ingeniero residente que ateniende la mesa de servicio (8 ingenieros):
-SEGANGELICAEL (Ingeniero de campo) - SEGANGELICAEL1 (Supervisor)
-SEGJHONPI (Ingeniero de campo) - SEGJHONPI1 (Supervisor)
-SEGJAVIERBU (Ingeniero de campo) - SEGJAVIERBU1 (Supervisor)
-SEGOSCARZA (Ingeniero de campo) - SEGOSCARZA1 (Supervisor)
-SEGLUISMU (Ingeniero de campo) - SEGLUISMU1 (Supervisor)
-SEGCARLOSOB (Ingeniero de campo) - SEGCARLOSOB1 (Supervisor)
-SEGLEIVINCA (Ingeniero de campo) - SEGLEIVINCA1 (Supervisor)
-SEGAMILCARME (Ingeniero de campo) - SEGAMILCARME1 (Supervisor)

Tres usuarios para motorizado (3 ingenieros):
-SEGRICARDOCA
-SEGNELSONDI
-SEGCRISTIANSU

Dos usuarios para las cuadrillas que se encuentran atendiendo la estabilización y los mantenimientos correctivos:
-SEGMIGUELVI
-SEGJOHANRO

Dos usuario para gestionar el módulo del laboratorio:
-SEGLUISCH (Jefe de almacén) - SEGLUISCH1 (Técnico de laboratorio)</td></tr>
<tr><td>1.2.</td><td colspan="7">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:</td><td>Sí</td><td>Se da cumplimiento con el software Citronella y el tablero.</td></tr>
</table>

SGT-SDSCJ-045-22

Item	Descripción	Cumple	Observaciones
	Reportes en .xlsx	Sí	Desde Citronella se puede realizar descarga de los Incidentes y requerimientos, las ubicaciones y el componente de configuración (hoja de vida de las ubicaciones) en archivos de excel.
	Reportes en PDF	Sí	Citronella permite realizar descarga de los reporte por cada servicio o incidente creado, ingresando al detalle de los ticket, en la pestaña de "Reporte de incidente y requerimiento".
	Hoja de vida de un punto, de una ubicación o de un subsistema.	Sí	Citronella permite consultar y exportar la hoja de vida de un punto, ingresando a la pestaña de ubicaciones y/o componentes de configuración.
	Hoja de vida de todos los puntos, de todas las ubicaciones o de todos los subsistemas.	Sí	Citronella permite consultar y exportar la hoja de vida de un punto, ingresando a la pestaña de ubicaciones y/o componentes de configuración.
	Estado del sistema de video vigilancia en tiempo real, por localidad, por subsistema o por proyecto/contrato.	Sí	Desde el 14/10/2022 se dio cumplimiento con el Zabbix, plataforma de apoyo para el personal de la mesa de servicio para monitorear en tiempo real.
	Listado de puntos, en tiempo real, que se encuentren sin visualización con su respectivo diagnóstico, código SDSCJ y ubicación (localidad y georreferencia)	Sí	Desde el tablero, pestaña de Incidentes, se da cumplimiento.
	Listado de fallas recurrentes en los equipos que conforman el Sistema de Video Vigilancia por marcas y referencias.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Listado de las cámaras de video vigilancia donde se detalle Cámara, Tipo, Marca, Modelo, Fecha inicio de garantía y Fecha fin de garantía.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Listado de equipos, cámaras y repuestos en stock disponibles para realizar los cambios que se requieran.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Registrar y discriminación del tipo de actividad y/o visita realizada.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Históricos, se da cumplimiento.
	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)	Sí	Desde el tablero, pestaña de Incidentes, se da cumplimiento.
	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)	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.

SGT-SDSCJ-045-22

Item	Descripción	Cumple	Observaciones
	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)	Ajustar	Desde el tablero, pestaña de Preventivos, se da cumplimiento. (En proceso agregar la columna del código SDSCJ).
	Listado de ingreso de nuevos bienes al almacén de la SDSCJ y dada de baja de elementos.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Inventario, se da cumplimiento.
	Estado y avance presupuestal del contrato de mantenimiento al día.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Presupuesto, se da cumplimiento. (actualizar datos reales).
	Reporte Detallado de fallas en sitio.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Incidentes, se da cumplimiento.
	Reporte de casos presentados, resueltos y pendientes.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Incidentes, se da cumplimiento.
	Reporte del porcentaje de avance de solución de fallas.	Sí	Se presentan los informes semanales, adicionalmente desde el tablero, pestaña de Incidentes, se da cumplimiento.
	Reporte estadístico del estado de fallas	Sí	Se presentan los informes semanales, adicionalmente desde el tablero, pestaña de Incidentes, se da cumplimiento.
	Reporte estadístico de índices de fallas (por tipo de equipos, marca y modelo) que conforman el sistema	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Reporte del Porcentaje de efectividad en el desarrollo de los mantenimientos.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Preventivos, se da cumplimiento.
	Reporte de causa de daño de equipos enviados a reparación a fábrica.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Reporte de causa de daño de equipos enviados a reparación en laboratorio de contratista.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Reporte de estado y equipos en tratamiento por el laboratorio del contratista	Sí	Desde el tablero, pestaña de Laboratorio, se da cumplimiento.
	Reporte del cumplimiento al cronograma semana de limpieza de acrílicos y lentes.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Preventivos, se da cumplimiento.
	Información a la INTERVENTORÍA 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.	Sí	Desde la cuenta de correo de la Mesa de Servicio se envía un correo cada 4 horas.

SGT-SDSCJ-045-22

Item	Descripción	Cumple	Observaciones
	Deberá llevar el registro de accesos del personal dispuesto para el diagnóstico 24*7*365.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Checador E/S, se da cumplimiento, la Entidad solicitó que los reportes se exporten cada mes o
	Reporte administración y estado de la bolsa de Repuestos.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Inventario, se da cumplimiento (actualizar datos reales).
	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:	Sí	Tablero, pestaña Presupuesto (actualizar datos reales).
	o Las visitas de mantenimiento ejecutadas y aprobadas por la interventoría,	Sí	Tablero, pestaña Presupuesto (actualizar datos reales).
	o La utilización de la bolsa de repuestos aprobadas por la interventoría,	Sí	Tablero, pestaña Presupuesto (actualizar datos reales).
	o Aplicación de descuentos o compensaciones por ANS.	Sí	Tablero, pestaña Presupuesto (actualizar datos reales).
	o Monto de la factura radicada en la SDSCJ y fecha en la que se realiza el pago	Sí	Tablero, pestaña Presupuesto (actualizar datos reales).
	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.	Sí	Desde el tablero, pestaña de Históricos, se da cumplimiento.

SGT-SDSCJ-045-22

Item	Descripción	Cumple	Observaciones
	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.	Sí	Se habilitaron 4 usuarios a la entidad, con perfil para crear, consultar, aprobar y descargar reportes: -SEGSANDRATO -SEGJORGEAM -SEGCARMENOS -SEGJAVIERES Un usuario para el Coordinador del Proyecto: -SEGCESARHE3 Un usuario para el Ingeniero Residente de Datacenter: -SEGDIEGOGA2 Un usuario para el coordinador de la Mesa de Servicio: -SEGWILSONBO Dos usuarios por cada ingeniero residente que ateniende la mesa de servicio (8 ingenieros): -SEGANGELICAEL (Ingeniero de campo) - SEGANGELICAEL1 (Supervisor) -SEGJHONPI (Ingeniero de campo) - SEGJHONPI1 (Supervisor) -SEGJAVIERBU (Ingeniero de campo) - SEGJAVIERBU1 (Supervisor) -SEGOSCARZA (Ingeniero de campo) - SEGOSCARZA1 (Supervisor) -SEGLUISMU (Ingeniero de campo) - SEGLUISMU1 (Supervisor) -SEGCARLOSOB (Ingeniero de campo) - SEGCARLOSOB1 (Supervisor) -SEGLEIVINCA (Ingeniero de campo) - SEGLEIVINCA1 (Supervisor) -SEGAMILCARME (Ingeniero de campo) - SEGAMILCARME1 (Supervisor) Tres usuarios para motorizado (3 ingenieros): -SEGRICARDOCA -SEGNELSONDI -SEGCRISTIANSU Dos usuarios para las cuadrillas que se encuentran atendidendo la estabilización y los mantenimientos correctivos: -SEGMIGUELVI -SEGJOHANRO Dos usuario para gestionar el módulo del laboratorio: -SEGLUISCH (Jefe de almacén) - SEGLUISCH1 (Técnico de laboratorio)

SGT-SDSCJ-045-22

<table>
<tr><th>Item</th><th>Descripción</th><th>Cumple</th><th>Observaciones</th></tr>
<tr><td>2.</td><td>• 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.</td><td>Sí</td><td>La Entidad entregó información el pasado 11/10/2022, en la presentación de hoy 27/10/2022 se muestra cumplimiento de la carga de la información en Citronella y el Tablero (pestaña formatos de carga).</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>• 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 reemplace, instale o actualicen elementos.</td><td>Sí</td><td>Tablero, pestaña presupuesto (actualizar datos reales).</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>• 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.</td><td>Sí</td><td>-La mesa de servicio gestiona los servicio en Citronella desde el pasado 10/10/2022.

-El pasado 21/10/2022 se realizó entrega de 4 usuarios a C4.</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>• 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.</td><td>Sí</td><td>La Entidad entregó información el pasado 11/10/2022, en la presentación de hoy 27/10/2022 se muestra cumplimiento de la carga de la información en Citronella y el Tablero (pestaña formatos de carga).</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>• 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:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>CODIGO_MEBOG</td><td>CODIGO_SDSCJ</td><td>CODIGO_ETB</td><td>CODIGO_CODENSA</td><td>TIPO_INSTALACION</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>PROYECTO_CONTRATO</td><td>FECHA_INSTALACION</td><td>DIRECCIÓN</td><td>BARRIO</td><td>UPZ</td><td></td></tr>
</table></td><td>Sí</td><td>Tablero, pestaña Formatos de carga.</td></tr>
</table>

SGT-SDSCJ-045-22

Item	Descripción						Cumple	Observaciones
	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	FECHAINTAL_BATERIA			
	CAPCIDAD_FUENTE	FUENTE_ALIMENTA	VENTILADOR	FECHA_ULTIMO_MTTO_CTVO	FECHA_ULTIMO_MTTO_PTVO			
7.	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.						Sí	La Entidad a través de losa canales de comunicación estipulados en el Plan de Comunicaciones, podrán solicitar inclusión o eliminación de atributos.
8.	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.						Sí	La Entidad entregó hoja de vida de los puntos el pasado 11/10/2022 en la presentación de hoy 27/10/2022 se muestra cumplimiento de la carga de la información en Citronella y el Tablero (pestaña formatos de carga). Pendiente esquemas de conexión por la entidad.
9.	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.						Sí	Tablero, pestaña Eventualidades.

Seguritech Colombia S.A.S NIT. 901.202.687-5

SGT-SDSCJ-045-22

Aclaraciones:

* La información se interrelaciona en el tablero, para mejorar la visibilidad y búsqueda de la información.

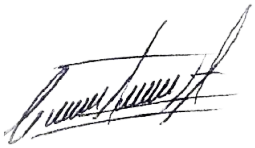
* Como se indicó en la mesa de trabajo, el tablero se encuentra en construcción, teniendo en cuenta que a la fecha no se contaba con toda la información actualizada, como lo son, los servicios en estatus histórico, programación de mantenimientos preventivos, entre otros.

* Hoy, 03 de noviembre del 2022, se realizó la prueba para evidenciar el ingreso simultáneo de más de 20 usuarios a la plataforma de Citronella, con resultado satisfactorio, como se evidencia en la pestaña de Checador E/S

Anexo: Acta de presentación.

Sin otro particular, quedo a la espera de sus observaciones;

Cordialmente,



Cesar Augusto Herrera Tovar
Coordinador de Proyecto
cesar.herrera@seguritech.com
Cel: 3203345706

Elaboró: Giglhiana Katherine Lozada Valencia
Líder de Control y Gestión Operativa

Revisó: Claudia Patricia Ramirez Pico
Documentador

Aprobó: Cesar Augusto Herrera Tovar
Coordinador de Proyecto