Informe de Gestión Mensual Mesa de ayuda CREG

Comisión de Regulación de Energía y Gas

Prestación de servicios de gestión de soporte

Apreciados Señores:

En el documento adjunto, encontrará el reporte del comportamiento de los servicios ofrecidos por TIVIT a la CREG correspondiente al periodo del mes de junio de 2022.

Los servicios analizados en su comportamiento son:

- Soporte en la administración de infraestructura,
- Gestión del dominio de sistemas de información
- Monitoreo de plataforma tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y gas - CREG

En caso de existir alguna duda, puede contactar a su Gerente de Servicio o comunicarse con nuestras lineas de Servicio al Cliente:

- Bogotá 607 60 00
- Directo 4945000
- Linea Gratuita Nacional 01 800 9 19989
- Email servicioalcliente@tivit.com

Índice

Contenido

1. Información Torres Técnicas: 5

1.1. MESA DE AYUDA 5

1.1.1. Recepción de solicitudes usuarios por medio de Aranda Service Desk 5

1.1.2. Solicitudes resueltas y en trámite 5

1.1.3. Casos por especialista y estado 6

1.1.4. Casos anulados 6

1.1.5. Top 10 de escalamientos por usuarios 7

1.1.6. Soporte especializado a usuarios VIP 8

1.1.7. Configuración wifi y correo 8

1.1.8. Seguimiento al cierre de las solicitudes 9

1.1.9. Seguimiento al cierre de las solicitudes 9

1.2. MICROINFORMATICA 10

1.2.1. Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware 10

1.2.2. Plataforma Lotus 10

1.2.3. Otras Solicitudes atendidas 11

1.2.4. Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor 11

1.2.5. Red WAN 12

1.2.6. Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS 12

1.2.7. Diagnostico y recuperación de caídas de servidores 12

1.2.8. Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK 12

1.2.9. Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE 12

1.2.10. Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX 13

1.2.11. Centro de Servicios 13

1.2.12. Actividades 13

1.3. APLICACIONES 13

2. ANS Contractuales (Cumplimiento): 14

3. Otros: 15

4. Conclusiones y Recomendaciones 15

Propiedad de TIVIT

La información contenida en este documento es de propiedad de TIVIT y/o CREG, la cual no podrá ser reproducida, mostrada o divulgada fuera de la TIVIT y/o CREG sin el correspondiente permiso escrito, esta información es altamente sensible y de naturaleza competitiva.

TIVIT no asume ninguna responsabilidad financiera o de otro tipo que pueda ser el resultado del uso de la información contenida en este documento, incluyendo pero no limitada a perjuicios directos, indirectos, especiales o consecuenciales.

Usted debe tener mucho cuidado de asegurar el uso de esta información y/o el material del software conforme a las leyes, reglas, y regulaciones de la o las jurisdicciones con respecto a las cuales se utiliza. La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso. Las revisiones se pueden publicar para notificar tales cambios y/o adiciones.

1. Información Torres Técnicas:

1.1. MESA DE AYUDA

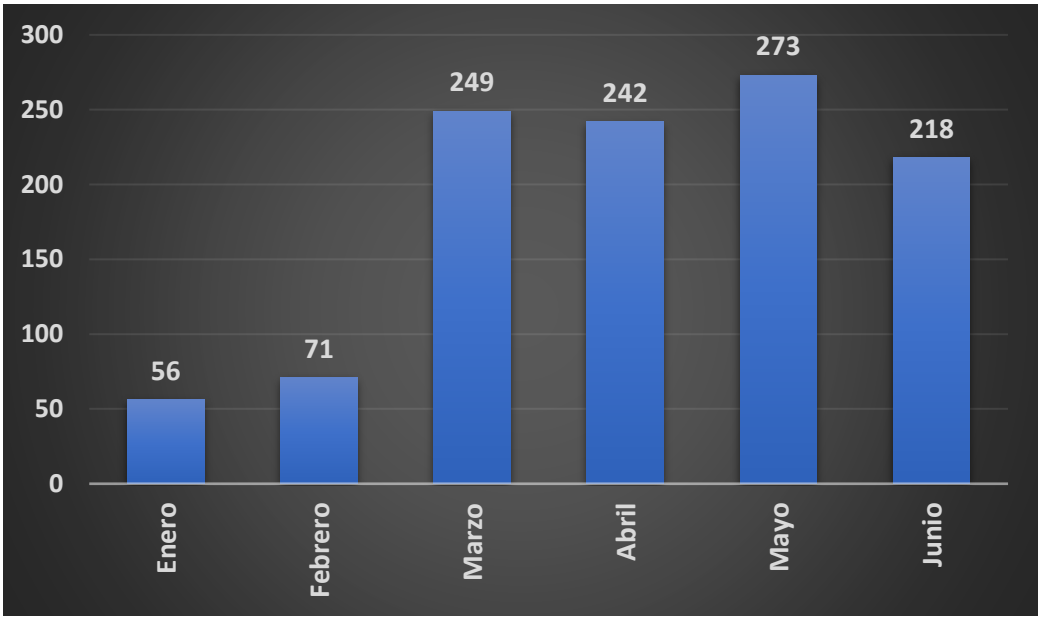
A continuación, se indica la cantidad de solicitudes atendidas durante el periodo de junio de **2022** a través de la mesa de ayuda de la **CREG.**

1.1.1. Recepción de solicitudes usuarios por medio de Aranda Service Desk

Se informa durante este mes TIVIT gestiono **218** casos a través de la mesa de ayuda, esto de acuerdo con lo que reporta el aplicativo Aranda Service Desk.

Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica:

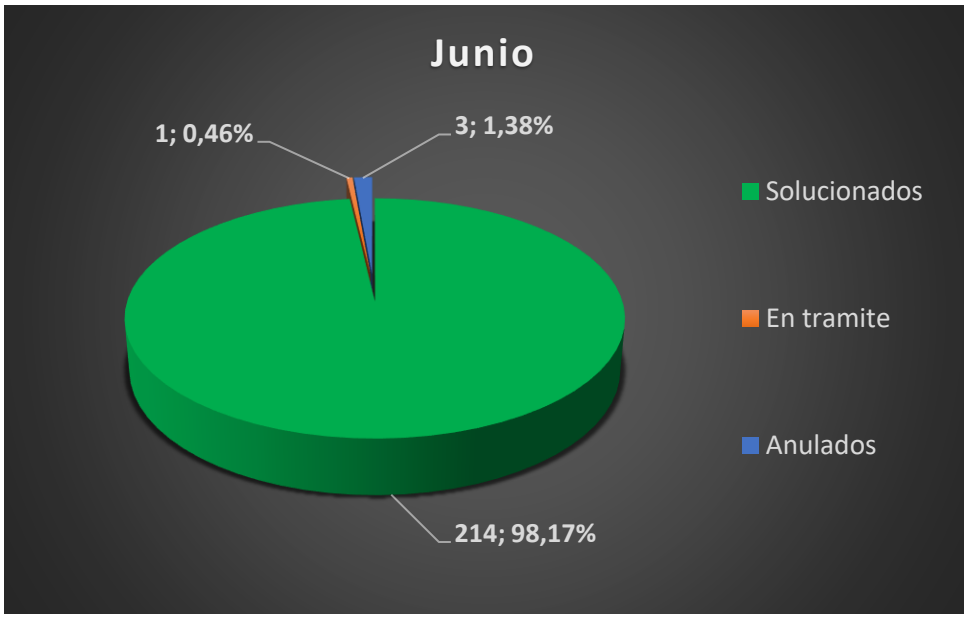
Gráfica solicitudes por mes



1.1.2. Solicitudes resueltas y en trámite

De las solicitudes atendidas en el mes de junio fueron cerradas y solucionadas **214**, lo que corresponde al **98.17%** del total de los reportes, al corte de fin de mes existe un **(1)** caso que aún están siendo gestionados **(0.46%)** y tres **(3)** de ellos en estado anulado **(1.38%).**

Gráfica variación mensual de casos



1.1.3. Casos por especialista y estado

En la siguiente gráfica podemos apreciar la cantidad de casos gestionados por cada especialista y su estado.

Gráfica estado de casos por especialista

Especialista / Estado	Cerrado	Suspendido	Anulado	Solucionado	Total general
Help Desk	159	1	3	12	175
Luz Mary Vasquez Vargas	23			1	24
it outsourcing	14			1	15
Andrea Espitia	4				4
Total general	**200**	**1**	**3**	**14**	**218**

1.1.4. Casos anulados

Durante este mes se anularon tres (3) casos, estos corresponden a los reportes RF-5137-1-4707, (por solicitud del usuario), RF-5007-1-4577 (fuera del alcance para el usuario) RF-5213-1-4783 (duplicidad).

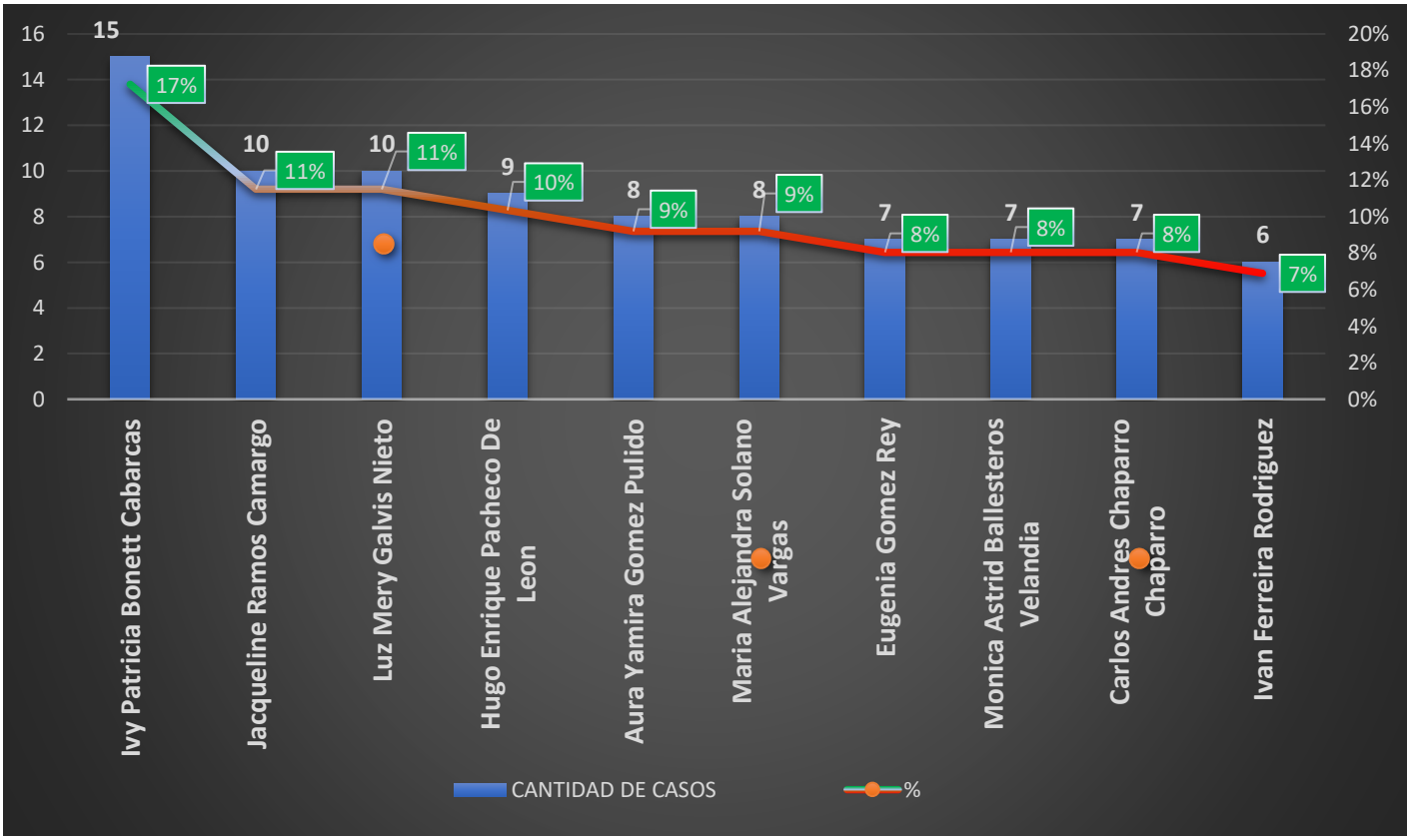
Tabla casos anulados

RAZON	CANTIDAD
Repetido o Duplicado	1
Por solicitud del Usuario.	1
Fuera de alcance	1
Total general	**3**

1.1.5. Top 10 de escalamientos por usuarios

Se observa en la ilustración el TOP **10** de usuarios, los principales reportes se encuentran asociados a temas de correo, Oráculo, portal, apoyo a reuniones, sistemas de información, office 365 y solicitudes de trámites de procesos de la CREG.

Gráfica top 10



1.1.6. Soporte especializado a usuarios VIP

De los **218** casos registrados en el mes, **21** se asocian a solicitudes generadas por usuarios VIP, la información detallada se encuentra representada en la siguiente tabla:

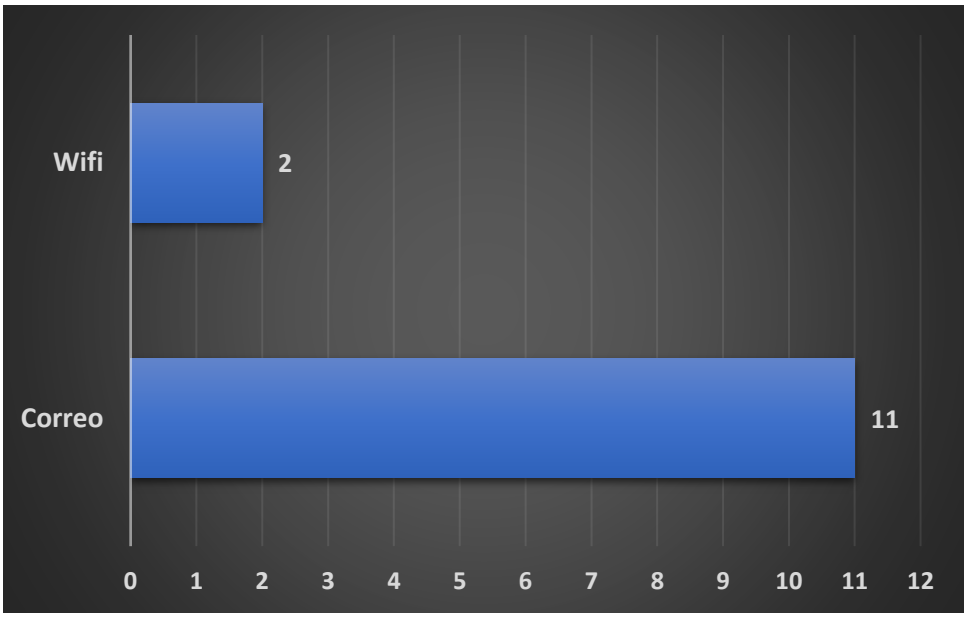
Tabla solicitudes usuarios VIP

USUARIO VIP	CASOS ESCALADOS
Hugo Enrique Pacheco De Leon	9
Luis Julian Zuluaga Lopez	5
Maria Claudia Alzate	4
Oscar Hernan Muñoz Correa	1
Jose Fernando Prada	1
Daisy Cerquera Lozada	1
Total general	**21**

1.1.7. Configuración wifi y correo

Once **(11)** de las solicitudes corresponden a configuración o soporte de correo y dos **(2)** casos corresponden a configuración de wifi, la estadística se presenta en la siguiente gráfica:

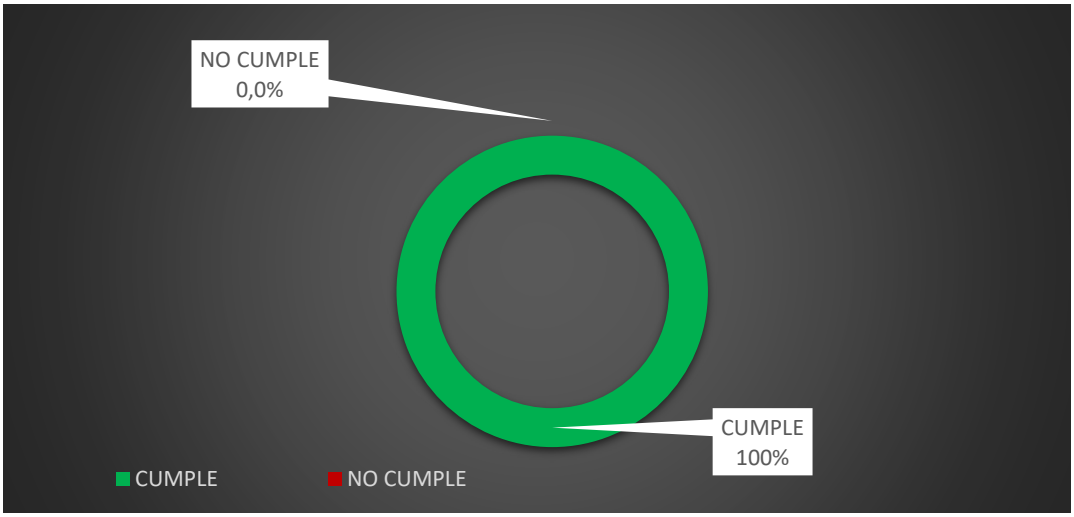
Gráfica gestión de conectividad



1.1.8. Seguimiento al cierre de las solicitudes

En el Anexo mes 06 – Tabla solicitudes junio se detalla el tiempo requerido para dar cierre a cada una de las solicitudes, estas se relacionan con el lapso establecido en el catálogo de servicios del área de Informática y Tecnología de la **CREG**. La gráfica de ANS evidencia un cumplimiento del **100%** en este mes**.**

Gráfica ANS



1.1.9. Seguimiento al cierre de las solicitudes

Para este mes es el cumplimiento del **SLA** es del **98.17%**, esto se debe a que Aranda no toma los casos anulados dentro de esta estadística, por otra parte, un **(1)** reporte se encuentra en estado en trámite: RF-5087-1-4657, (Hdesk). Dicho reporte aún están en gestión ya que la solución depende de un tercero o están aún en proceso.

Estado	Cantidad	Registrados	Porcentaje
CASOS SIN CERRAR	1	218	0,46
CERRADOS DENTRO DEL SLA	214	218	98,17
CERRADOS FUERA DEL SLA	0	218	0

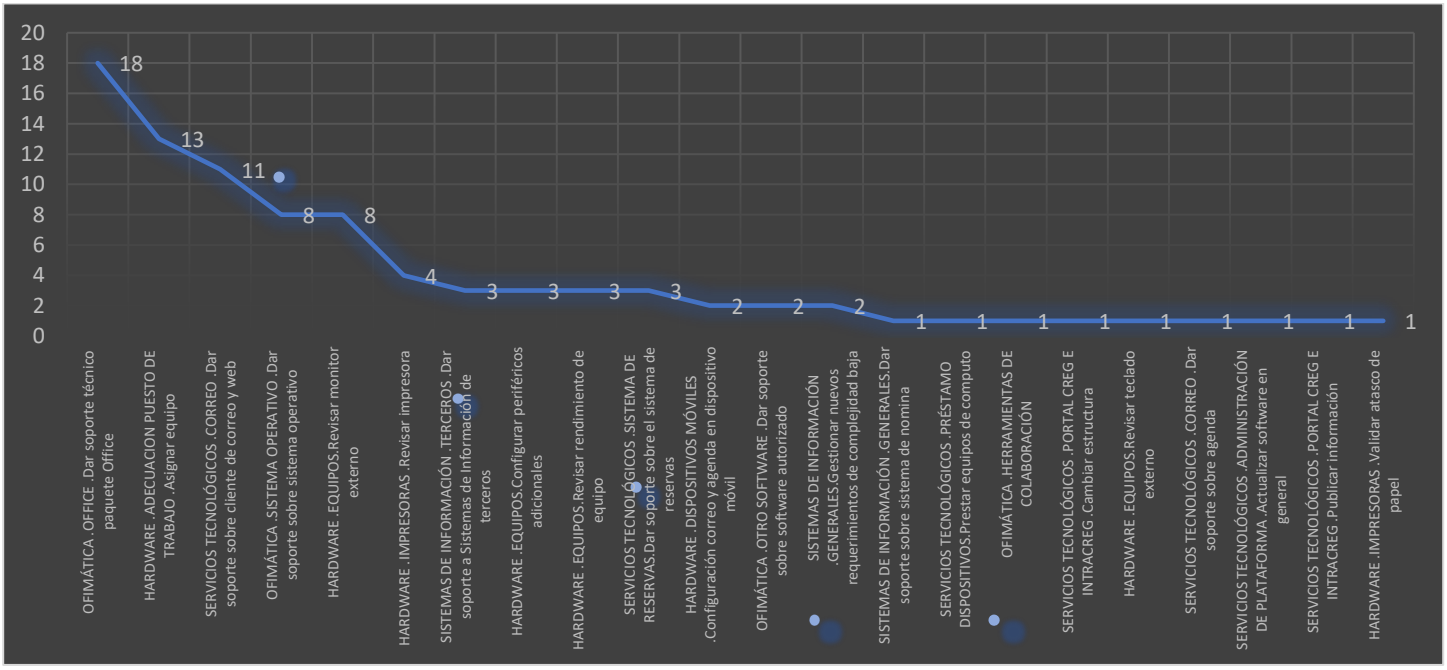
1.2. MICROINFORMATICA

Para este periodo el soporte se sigue brindando de manera presencial y remota, ya que algunos funcionarios están asistiendo a las instalaciones de la entidad y otros están en teletrabajo.

1.2.1. Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware

Del total de solicitudes del mes, **89** reportes corresponden a temas de software y hardware, la siguiente grafica muestra el detalle de estas:

Gráfica hardware y software



1.2.2. Plataforma Lotus

Solicitudes correspondientes a temas con la plataforma Lotus Domino, Az Digital, servicios en línea, Expedientes o gestión de calidad ISODOC un total de **75.**

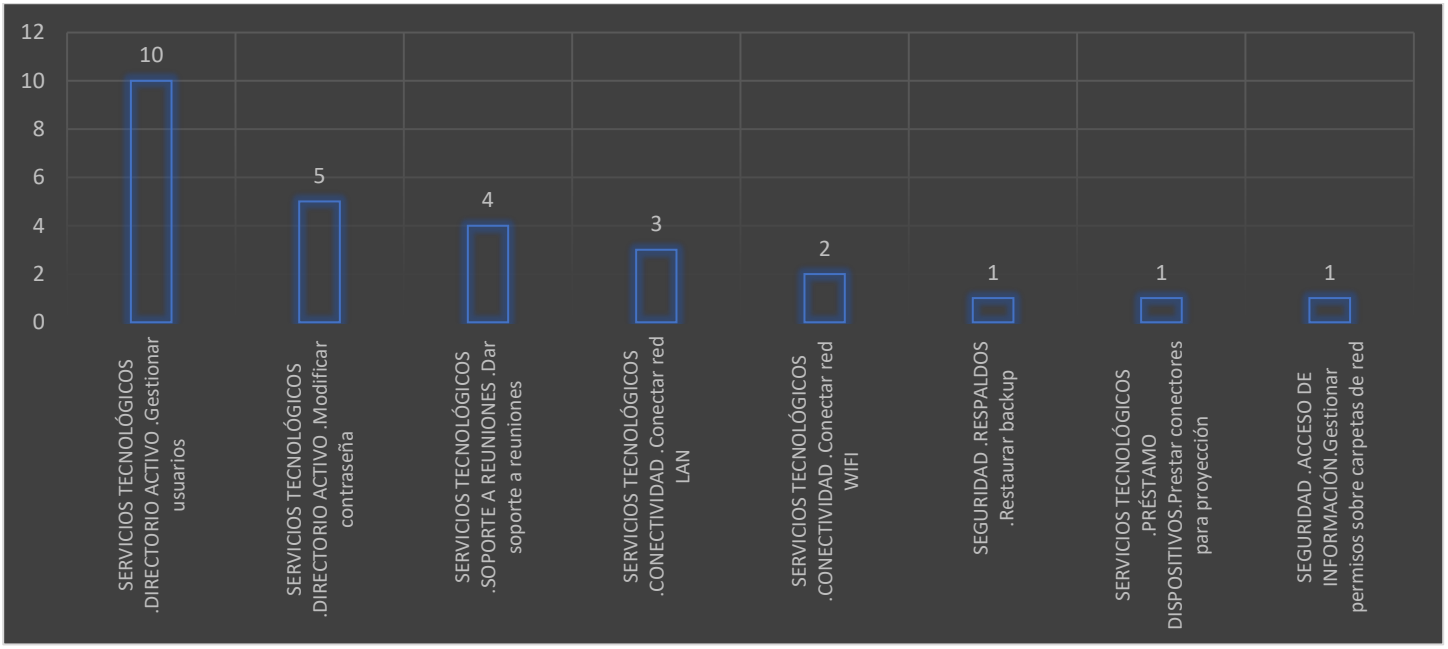
Gráfica soporte Notes

CATEGORIA	CANTIDAD
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .GENERALES.Dar soporte sobre Oráculo	65
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .GENERALES.Dar soporte sobre AZdigital	6
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .GENERALES.Dar soporte sobre expedientes	3
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .GENERALES.Dar soporte sobre Servicios en linea	1
Total general	**75**

1.2.3. Otras Solicitudes atendidas

Se registran **54** solicitudes relacionadas con servicios tecnológicos / VPN / soporte a reuniones directorio activo, recursos de red, entre otros, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica otras solicitudes atendidas



1.2.4. Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor

Durante el mes no existieron escalamientos a proveedores por temas de hardware.

INFRAESTRUCTURA

Gráficas y tablas mencionadas en esta parte del informe se encuentran relacionadas en el Anexo 2 Soporte de Infraestructura.

1.2.5. Red WAN

La conexión de la entidad hacia Internet se realiza por medio de un canal con el proveedor de internet Tigo, para medir la disponibilidad se monitorea la interfaz la cual arroja un 99.98 % para este mes, como se puede corroborar en la Gráfica 1: Disponibilidad canal Internet.

1.2.6. Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS

En la Gráfica 2: Monitoreo de los servidores se puede observar una disponibilidad general de 98.48%, un estado de alerta en 1.23% y una no disponibilidad de 0.30%. Este último porcentaje corresponde al reinicio controlado sobre los servidores descritos en la Tabla 1: Servidores con reinicios y/o apagados controlados.

La información que se observa en la Tabla 2: Disponibilidad de servidores, corrobora los datos de la gráfica 2, detallado para cada uno de los servidores. Y las siguientes tablas del Anexo describen los servicios para cada servidor que sumaron este porcentaje.

1.2.7. Diagnostico y recuperación de caídas de servidores

Para el mes de junio de 2022 no se han presentado reinicios inesperados

1.2.8. Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK

Para el mes de junio de 2022 no se han presentado solicitudes de copias de o restauración de Backup.

1.2.9. Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE

La información relacionada con el consumo de CPU y memoria sobre la plataforma de virtualización se observa en las Gráficas 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

1.2.10. Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX

El almacenamiento de la entidad no presenta alertas, las Gráficas 9 y 10 muestran el espacio utilizado y disponible.

1.2.11. Centro de Servicios

Desde el inicio de la operación no se han generado incidentes creados por el Centro de Servicios.

1.2.12. Actividades

No hay actividades por no tener incidentes durante el mes de Junio.

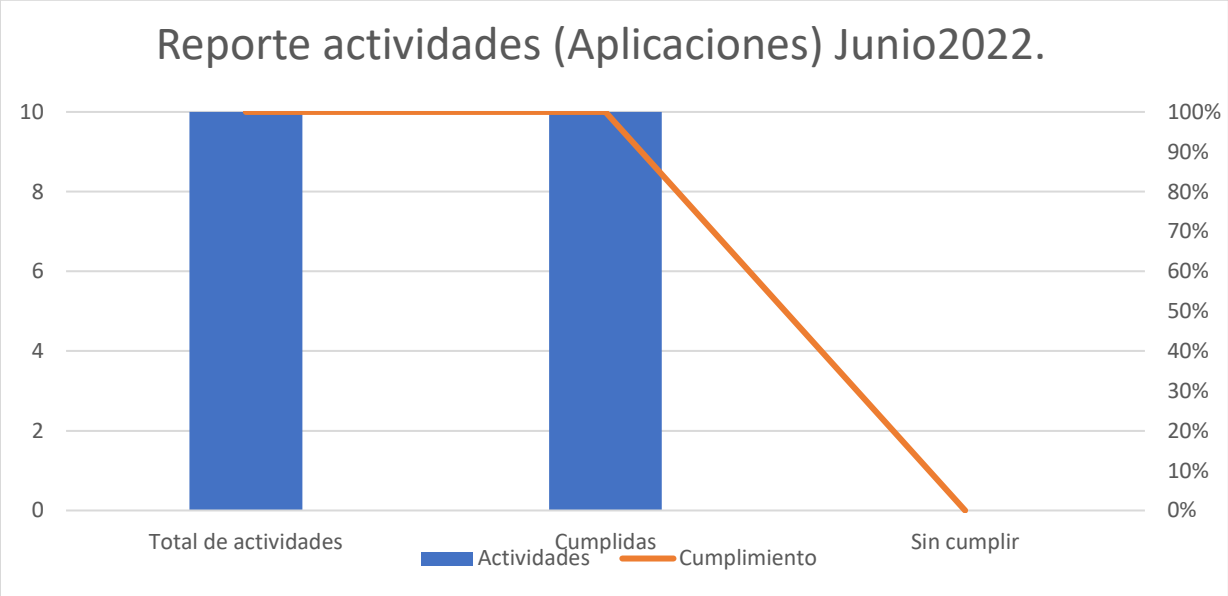
1.3. APLICACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de Junio de 2022 y 30 de Junio de 2022 las actividades realizadas fueron:

a. Asistencia y participación en comité de TI.
b. Instalación de certificado web en el segundo nodo de aplicas.
c. Asistencia y participación en reuniones de entrega de software AZ digital de Analítica hacia la CREG.
d. Verificación de claves a aplicaciones, páginas WEB, servicios y servidores que se conocían hasta la fecha con el fin de apoyar la tarea de monitorear los sistemas de una manera técnica.
e. Lectura general del reporte detallado de análisis de vulnerabilidades ejecutados el año anterior.
f. Reunión con Ingeniera Luz Mary Vasquez para hacer seguimiento a proyecto de buscadores
g. Reunión con funcionario de la CREG para conocer el funcionamiento de la herramienta perdida de gas y como verificar su óptimo funcionamiento.
h. Disponer espacio para, entregar archivos proveedor creangel.
i. Realizar la publicación en el sitio web de los precios del combustible líquidos.
j. Asistencia y participación en la reunión de aseguramiento de plataforma.
k. Seguimiento proyecto AOM y sus servicios con Amazon
l. Revisión estado de accesibilidad formularios PQR
m. Reuniones de capacitación AZ digital.
n. Reunión proveedor para buenas prácticas de manejo de datos a nivel digital.

Los documentos generados en este periodo fueron:

a. Documentación plan espejo migración de servidor
b. Manual para crear nuevos espacio (Bloques) en el sitio web de la CREG



Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento.

2. ANS Contractuales (Cumplimiento):

A continuación, el resultado de los ANS del periodo:

Descripción	Meta (SLA)	Resultado
Ejecución de actividades asignadas en Planner (no ejecutadas)	<1	0
Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner:	<=2	0
Calidad y oportunidad en los reportes entregados	< 3-4	0
Atención de mesa de ayuda (Cumplimiento de Ticket)	>=97%	100%
Rotación	<=40%	0

Atención de Incidentes	97%	100%

3. Otros:

- Se encuentra en gestión los temas de la base del conocimiento en Aranda, aún existe un caso escalado al proveedor para validar error al momento de cargar los ítems.

.

4. Conclusiones y Recomendaciones

- Se evidencia que algunos equipos de computo presentan problema con mouse, conexión wifi, rendimiento entre otros, por lo cual urge el cambio de los mismos ya que en el momento que se ha revisado se da solución pero al parecer algunos presentan componentes defectuosos.