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 agosto 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 6

1.1.3. Casos por especialista y estado 6

1.1.4. Casos anulados 7

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 9

1.1.8. Seguimiento al cierre de las solicitudes 9

1.1.9. Seguimiento al cierre de las solicitudes 10

1.2. MICROINFORMATICA 11

1.2.1. Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware 11

1.2.2. Soporte Sistemas de información 11

1.2.3. Otras Solicitudes atendidas 12

1.2.4. Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor 12

1.2.5. Red WAN 13

1.2.6. Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS 13

1.2.7. Diagnostico y recuperación de caídas de servidores 13

1.2.8. Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK 13

1.2.9. Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE 13

1.2.10. Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX 14

1.2.11. Centro de Servicios 14

1.2.12. Actividades 14

1.3. APLICACIONES 14

2. ANS Contractuales (Cumplimiento): 15

3. Otros: 16

4. Conclusiones y Recomendaciones 16

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

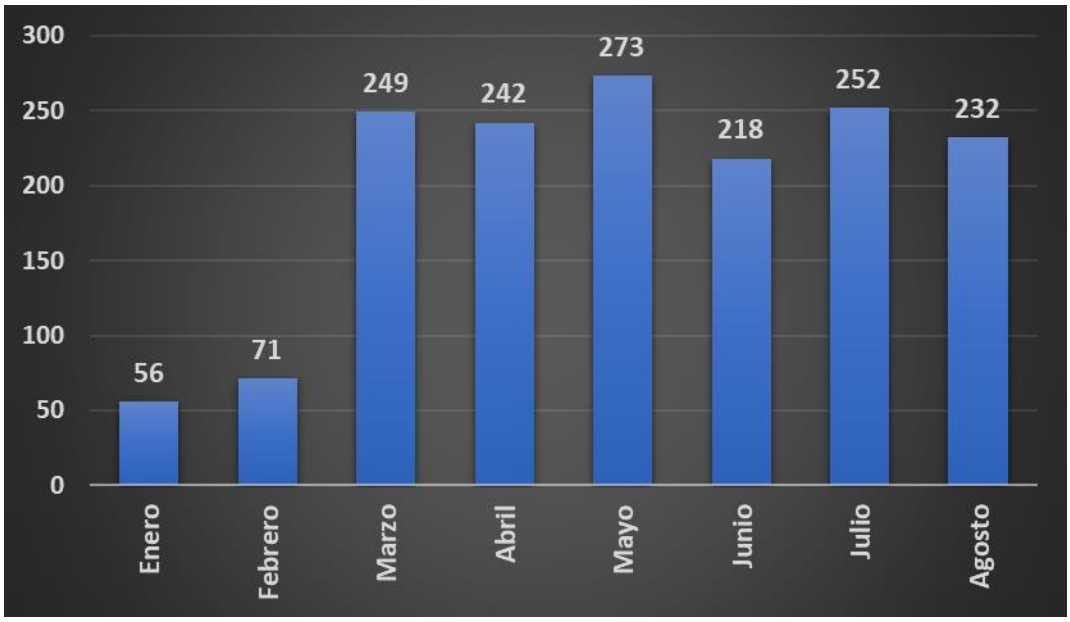
A continuación, se indica la cantidad de solicitudes atendidas durante el periodo de agosto de **2022** a través de la mesa de ayuda de la **CREG.**

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

Se informa durante este mes **TIVIT** gestiono **202** casos a través de la mesa de ayuda y **30** casos fueron tramitados por el proveedor **analítica,** para un total de **232** reportes registrados, esto de acuerdo con lo que reporta el aplicativo Aranda Service Desk.

Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica:

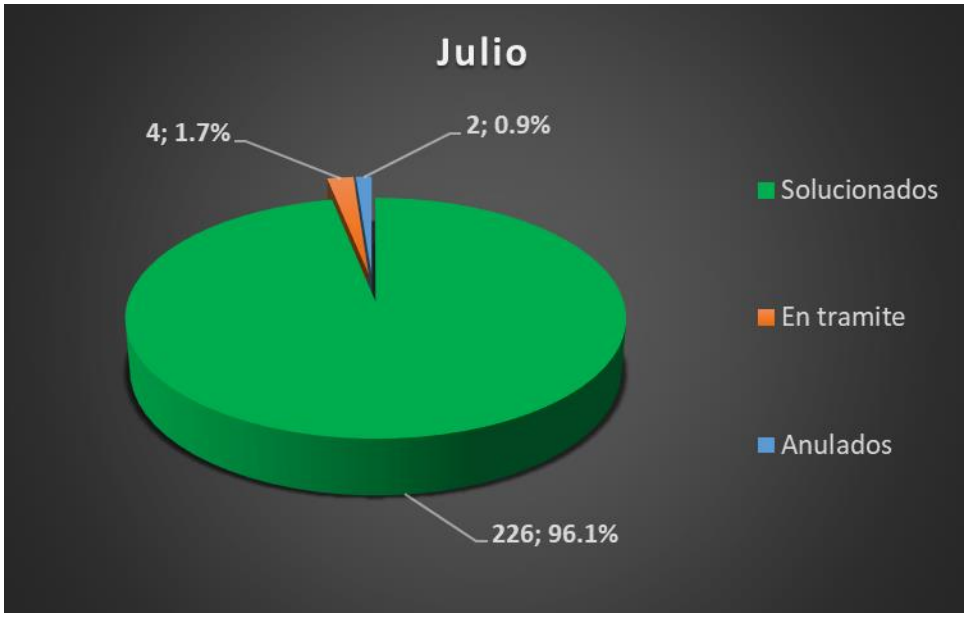
Gráfica solicitudes por mes



1.1.2. Solicitudes resueltas y en trámite

De las solicitudes atendidas en el mes de agosto fueron cerradas y solucionadas **226**, lo que corresponde al **96.1%** del total de los reportes, al corte de fin de mes existen cuatro **(4)** casos que aún están siendo gestionados **(1.7%)** y dos **(2)** de ellos en estado anulado **(0.9%).**

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

ESTADO POR ESPECIALISTA					
Especialista / Estado	Cerrado	Suspendido	Anulado	Solucionado	Total general
Help Desk	145		1		146
it outsourcing	33	2	1		36
Soporte Azdigital	26	2		2	30
Luz Mary Vasquez Vargas	10			1	11
Andrea Espitia	8				8
Sistemas Informacion	1				1
Total general	**222**	**6**	**2**	**2**	**232**

1.1.4. Casos anulados

Durante este mes se anularon dos (2) casos, estos corresponden a los reportes RF-5666-1-5236 y el reporte RF-5602-1-5132, el motivo fue duplicidad.

Tabla casos anulados

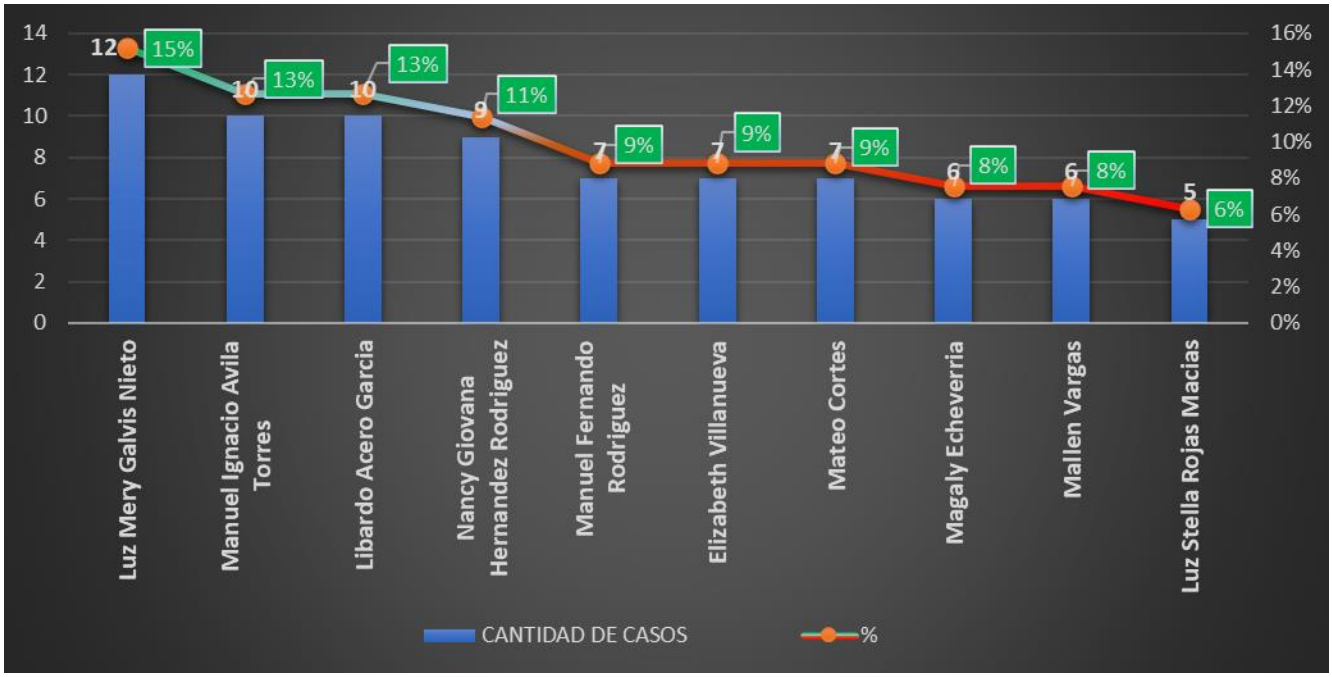
ESTADO	Anulados

RAZON	CANTIDAD
Repetido o Duplicado	2
Total	**2**

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 nómina, office 365, correo, AZ Digital, Oráculo, portal, apoyo a reuniones y solicitudes de trámites de procesos de la CREG.

Gráfica top 10



1.1.6. Soporte especializado a usuarios VIP

De los **232** casos registrados en el mes, **12** se asocian a solicitudes generadas por usuarios VIP, la información detallada se encuentra representada en la siguiente tabla:

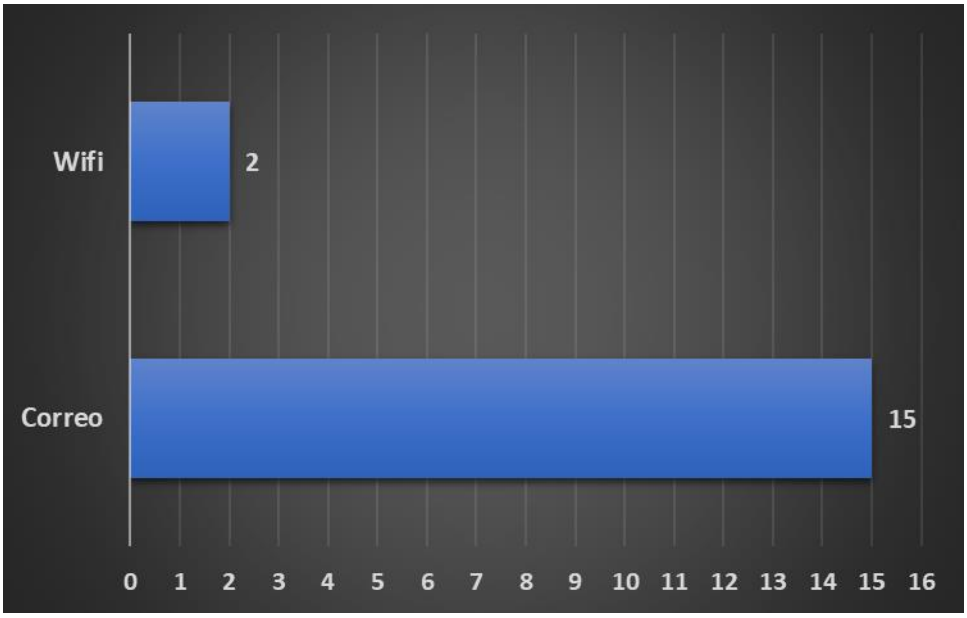
Tabla solicitudes usuarios VIP

USUARIO VIP	CASOS ESCALADOS
Jorge Alberto Valencia Marin	4
Hugo Enrique Pacheco De Leon	2
Luis Julian Zuluaga Lopez	2
Andres Bernardo Barreto Gonzalez	2
Sara Velez Cuartas	1
Natasha Avendano Garcia	1
Total	**12**

1.1.7. Configuración wifi y correo

Quince **(15)** 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 08 – Tabla solicitudes agosto 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 por parte de TIVIT del **99.5%** en este mes**.**

Gráfica ANS





1.1.9. Seguimiento al cierre de las solicitudes

Para este mes es el cumplimiento del **SLA** general es del **96.12%**, esto se debe a que Aranda no toma los casos anulados dentro de esta estadística, por otra parte, cuatro **(4)** reportes se encuentra en estado en trámite:

RF-5643-1-5213 y RF-5700-1-5270 **(Analítica)**. Dichos reportes aún están en gestión, por otra parte los reportes RF-5685-1-5255 y RF-5484-1-5284 **(it Outsourcing)**, están siendo gestionados y se esta validando de acuerdo a dos artículos enviados por el fabricante Microsoft.

De igual manera se observa que existieron **3** reportes en el mes que no cumplieron con el tiempo de respuesta estimado para la atención hacia el usuario, estos reportes corresponden a los casos RF-5656-1-5226, RF-5658-1-5228, **gestionados por analítica** y el caso RF-5509-1-5079 gestionado por **hdesk.**

Se concluye que del total de los casos gestionados por **TIVIT (202)**, **dos (2)** fueron anulados, **dos (2)** de ellos no fueron cerrados por que aún están en curso y **uno (1)** no cumple el ANS establecido en el catálogo de servicios; dado lo anterior se obtiene un resultado **SLA** del **97.52%**, cumpliendo así con dicho indicador en este mes.

Estado	Cantidad	Registrados	Porcentaje
CASOS SIN CERRAR	4	232	1,72
CERRADOS DENTRO DEL SLA	223	232	96,12
CERRADOS FUERA DEL SLA	3	232	1,29

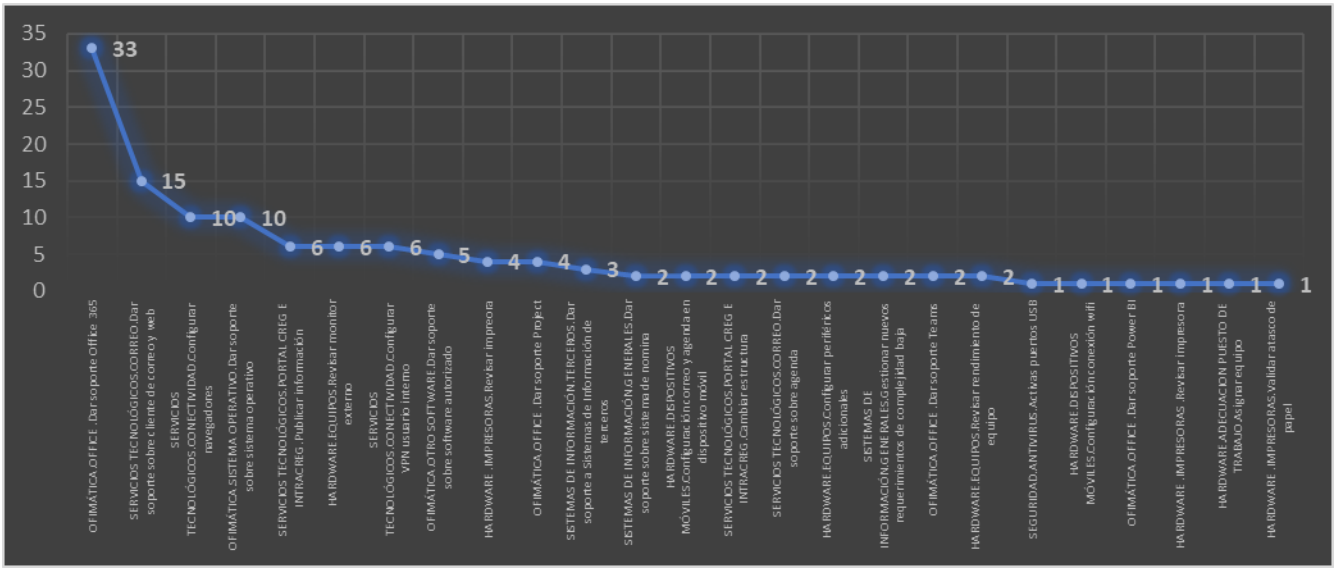
1.2. MICROINFORMATICA

Para este periodo el soporte se sigue brindando de manera presencial y remota, ya que varios 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, **124** reportes corresponden a temas de software y hardware, la siguiente grafica muestra el detalle de estas:

Gráfica hardware y software



1.2.2. Soporte Sistemas de información

Solicitudes correspondientes a temas de sistemas de información, Az Digital, Lotus Domino servicios en línea, Expedientes o gestión de calidad ISODOC un total de **76.**

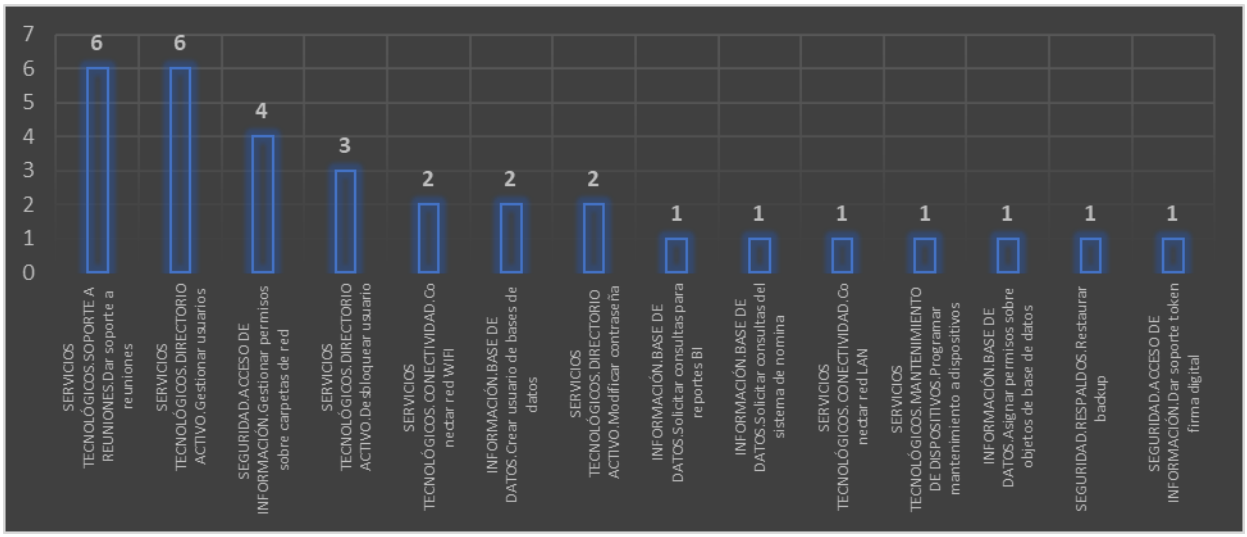
Gráfica soporte Sistemas de Información

CATEGORIA	CANTIDAD
SISTEMAS DE INFORMACIÓN.GENERALES.Dar soporte sobre AZdigital	60
SISTEMAS DE INFORMACIÓN.GENERALES.Dar soporte sobre Oráculo	15
SISTEMAS DE INFORMACIÓN.GENERALES.Dar soporte sobre el sistema de gestión calidad	1
TOTAL	**76**

1.2.3. Otras Solicitudes atendidas

Se registran **32** solicitudes relacionadas con servicios tecnológicos Soporte a reuniones, Directorio activo, gestión de permisos, recursos de red, gestión en la base de datos 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 Media Commerce, para medir la disponibilidad se monitorea la interfaz la cual arroja un 99.99 % 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 98.40%, un estado de alerta en 1.45% y una no disponibilidad de 0.14%. 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

No se presentaron caídas inesperadas de los servidores.

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

No se obtienen requerimientos por parte de la mesa de ayuda para la recuperación de información.

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 Agosto.

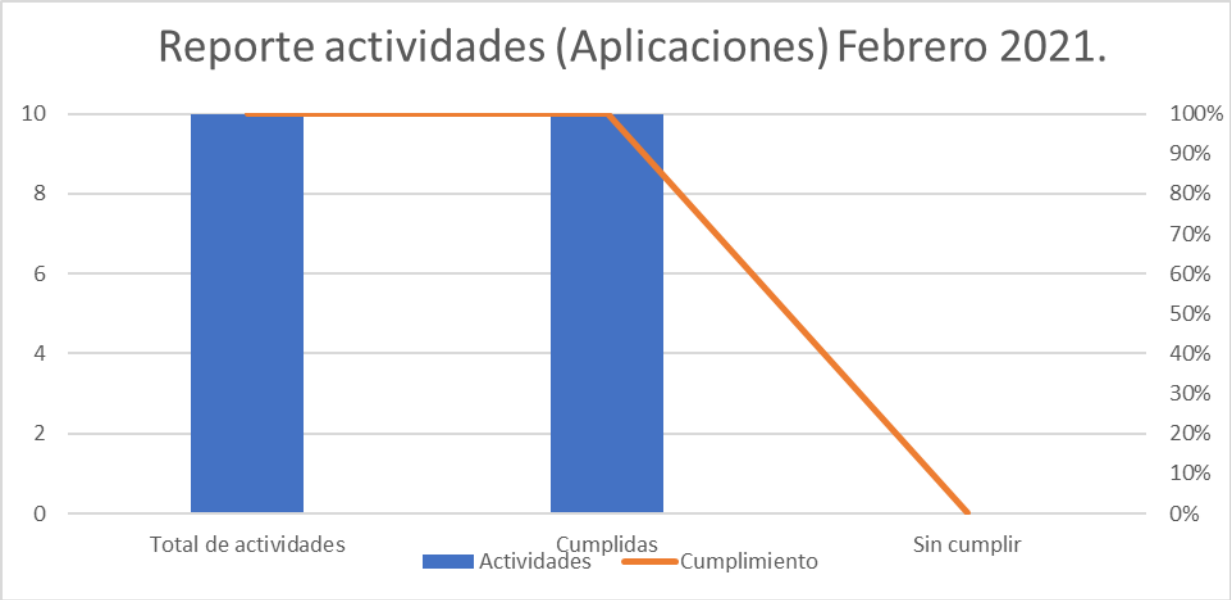
1.3. APLICACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de Agosto de 2022 y 31 de Agosto de 2022 las actividades realizadas fueron:

a. Asistencia y participación en comité de TI.
b. Instalación de certificado Apligas.
c. Asistencia y participación en reuniones AZ digital
d. REDIRECT y webconfig plataforma Aranda
e. Lectura general del reporte revisión de matriz de accesibilidad.
f. Levantamiento arquitectura empresarial proyecto carga de información CREG.
g. Reunión para lograr correo certificado en azdigital con certificado 4-72.
h. Generación ftp 4-72 para carga de información segura
i. Asistencia y participación en la reunión de aseguramiento de plataforma.
j. Revisión plan de trabajo UTP y solicitud de nuevos puntos
k. Seguimiento migración AWS
l. Revision sistema perdida de gas.

Los documentos generados en este periodo fueron:

a. Gobierno y gestión de s3.
b. Documentación certificado iis



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)	>=99%	100%
Rotación	<=40%	0
Atención de Incidentes	100%	100%

3. Otros:

- Aún está en gestión el tema del certificado de seguridad https para que permita el cargue de documentos en la base del conocimiento.

4. Conclusiones y Recomendaciones

- Se evidencia que en varios de los puestos designados con ratón y teclados han sido en ocasiones retirados estos dispositivos por parte de los usuarios y se desconoce si están en puestos alternos, esto fue notificado previamente pero aún se desconoce si ya fueron retornados por los usuarios.