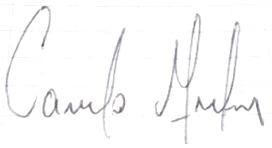
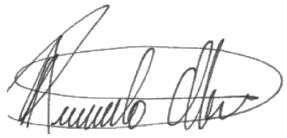
Informe final de actividades
Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Mayo 12 2023 - Abril 11 2024

RESPONSABLES	CARGO/ROL	LABOR	FIRMA
Camilo Martin	Ingeniero Implementador Dexon	Elaboró	
Carlos Romero	Gerente de Servicios Dexon	Elaboró	
Ricardo Cuellar P.	Profesional Universitario OTIC - SED	Revisó	
Julio Ramón Patiño	Contratista OTIC - SED	Revisó	
Ricardo Abad Chacón I	Supervisor – SED Jefe OTIC	Aprobó	

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

1. OBJETO

Informe general de actividades realizadas en periodo de la vigencia de contrato para Dexon Software, durante mayo 12 2023 - abril 11 2024

2. ALCANCE DEL OBJETO

Dar a conocer los cumplimientos contractuales generados durante la vigencia del presente contrato en términos de servicio de soporte, mantenimiento, fortalecimiento y actualización de la aplicación, cuando la Entidad lo requiera para el licenciamiento en modalidad SAAS de la plataforma Dexon, en la nube privada de la Secretaría de Educación del Distrito para once (11) meses adquiridos.

PROCESOS TI

Modelar y parametrizar las practicas ITIL implementadas en la Entidad

- Durante la vigencia actual se dio avance en la generación y configuración de los procesos solicitados por la entidad de acuerdo con los modelos propios entregados por la SED, dando avance a los siguientes procesos.
    - Gestión de Incidentes e incidencias Mayores: Procesos implementado en ambiente productivo Dexon.
    - Gestión de Repuestos: Procesos implementado en ambiente productivo Dexon.
    - Gestión de Requerimientos: Procesos implementado en ambiente productivo Dexon.
    - Gestión de Problemas: Procesos implementado en ambiente productivo Dexon.
    - Base de Conocimiento: Procesos implementado en ambiente productivo Dexon bajo la funcionalidad de Procedimientos y FAQs (preguntas y respuestas frecuentes).
    - Gestión de Activos: En proceso de configuración en ambiente de producción de acuerdo con avances de despliegue e instalación de Agentes Dexon.
    - Gestión de Mejora Continua: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon.
    - Gestión de Cambios: En proceso de pruebas y mejoras en ambiente de pruebas.

Derecho a uso del agente Dexon instalado en los equipos de la SED.

- Se realizaron pruebas y entrega de Agente Dexon con el fin de realizar el despliegue e instalación de este, a la fecha se cuenta con un inventario de 35.567 máquinas.

PROCESOS SERVICIO ADMINISTRATICOS

- Gestión de Aseo y Cafetería: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Bebidas Calientes: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Carnetización: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Fotocopias: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Mantenimiento de Sedes: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Parqueaderos: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

- Gestión de Planta Telefónica: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Préstamo Auditorio: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Suministro de Papelería: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Servicios Públicos: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Telefonía Móvil: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Transporte: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon

PROCESOS SERVICIOS HUMANO

- Gestión de Incidencias Humano: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión de Requerimientos Humano: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon

PROCESOS ATENCION AL CIUDADANO

- Gestión Buzón Contáctenos: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon.
- Gestión Buzón Entidades: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon
- Gestión Buzón Sed Notificaciones: Proceso implementado en ambiente productivo Dexon

Dedicación de un especialista para el mantenimiento adaptativo Cinco (5) días a la semana.

- Para la presente vigencia se contó con la administración del especialista Camilo Martin como principal y Carlos Romero como Backup y apoyo en los tiempos estipulados.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

2.1 ENTREGA DE LICENCIAS

El alcance contratado corresponde al licenciamiento en modalidad SAAS de la plataforma Dexon para los usuarios y comprende los siguientes servicios:

PRODUCTO	ESTADO
MODULO BASE DEXON SERVICE DESK	ENTREGADA
WEB 3 INTERFASE	ENTREGADA
IT REMOTE MANAGER	ENTREGADA
MODULO BASE IT ASSET REMOTE MANAGER	ENTREGADA
IMPLEMENTACION DE PROCESOS ITIL	ENTREGADA

El derecho a uso se activará dentro de los dos (2) días siguientes a la suscripción del acta de inicio, para tal efecto el contratista deberá remitir al supervisor del contrato los códigos de activación del uso de las respectivas licencias. Durante el plazo de ejecución del contrato, se deberá mantener la versión del software Dexon actualizada de acuerdo con las versiones que sean expedidas por el fabricante y poner a disposición de la entidad contratante los manuales asociados a las nuevas versiones y funcionalidades; verificando que todas operen correctamente.

2.2 SERVICIOS CONEXOS

La vigencia de los servicios conexos será por el término de once (11) meses, contados a partir de la activación de los códigos de licencias.

Los servicios que deberá entregar DEXON SOFTWARE después de hacer la activación de las licencias son:

2.2.1 Soporte Técnico Remoto

El soporte técnico remoto del Software Dexon, se prestó por el término de once (11) meses contados desde la suscripción del acta de inicio del contrato, por parte del personal de Dexon Software.

2.2.2 Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento correctivo del Software Dexon, se prestó por el término de once (11) meses contados desde la suscripción del acta de inicio del contrato, por parte del personal de Dexon Software (Camilo Martin – Carlos Romero). Remitirse a los informes mensuales para ver el detalle de los Mantenimientos generados.

2.2.3 Mantenimiento preventivo

El Mantenimiento correctivo del Software Dexon, se prestó por el término de once (11) meses contados desde la suscripción del acta de inicio del contrato, por parte del personal de Dexon Software (Camilo Martin – Carlos Romero). Remitirse a los informes mensuales para ver el detalle de los Mantenimientos generados.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

2.2.4 Actividades mesa de ayuda Dexon

Se Brindó el soporte contratado con personal calificado y especializado en Dexon Software (Camilo Martin – Carlos Romero); soporte que se prestó con atención personalizada desde el Centro de Atención en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá, incluyendo lo siguiente:

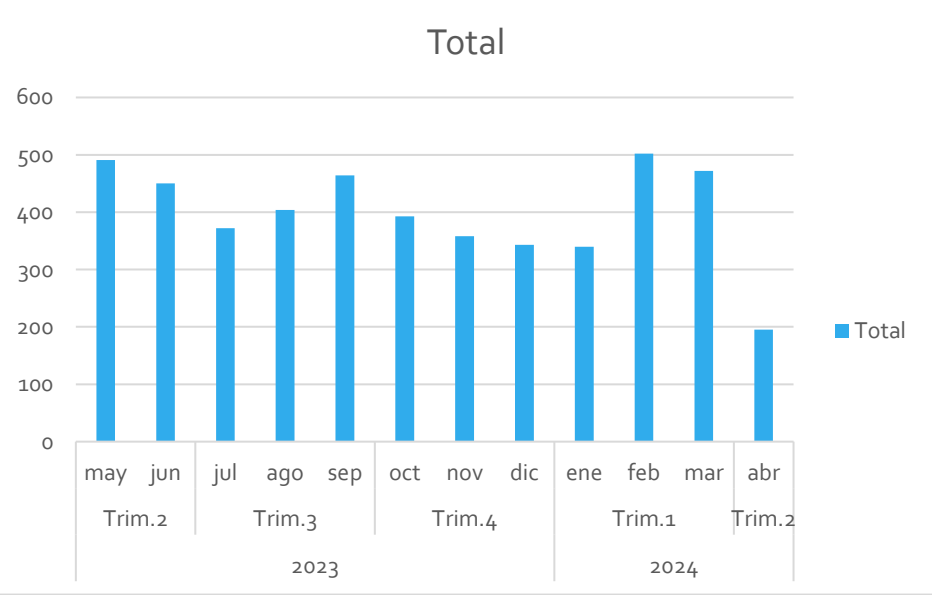
a. **Soporte telefónico:** Servicio de asistencia telefónica para solución de reporte de fallas en el software licenciado por Dexon, notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
b. **Soporte on-line:** Servicio de asistencia telemática a través de correo electrónico (mesadeserviciodexon@dexon.net)
c. A través de la **web** ingresando el caso en la plataforma de Dexon Service Desk para solución o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
d. **Conexión remota:** Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software.
e. **Actualizaciones:** Dexon pondrá a disposición de la SED las nuevas versiones y/o actualizaciones del software, de forma que las aplicaciones estén siempre al día y con las máximas prestaciones. acceso a las actualizaciones del software se encuentra incluidas y deberán ser notificadas por medios telemáticos que permitan su descarga.
f. **Registro de nuevas instalaciones**: El servicio de registro y validación de seriales estará disponible como parte de los servicios on-line hospedados en la infraestructura de Dexon.
g. Dexon prestará el servicio desde sus oficinas, por teléfono o por los medios que considere apropiados, dentro de las horas hábiles de trabajo y según el calendario laboral oficial: lunes a viernes 07:00 a 17: 30 horas.
h. La corrección de errores siempre se hace sobre la última actualización liberada e implica generar una nueva versión o actualización que será publicada en el repositorio y puesta a disposición de la SED.
i. Gestionar las solicitudes de los casos reportados por la SED, dentro de los tiempos establecidos en el numeral 3.3 del presente documento.

2.2.5 Actividades de gestión

Actividades de gestión	No. de casos
Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.	114
Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.	23
Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.	5
Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.	52
Realizar la transferencia de conocimiento funcional en el manejo del software Dexon al personal definido por la SED para mínimo 12 técnicos Nivel 1,18 coordinadores de localidad y 30 líderes funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.	13
Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores de la SED que utilizan DEXON como herramienta de gestión	78
Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.	45
Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.	92
Otras actividades de Soporte y Administración	4362
Total Casos	**4784**

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Actividades año/trimestre/mes	No. de Casos
2023	**3275**
Trim.2	**941**
may	491
jun	450
Trim.3	**1240**
jul	372
ago	404
sep	464
Trim.4	**1094**
oct	393
nov	358
dic	343
2024	**1509**
Trim.1	**1314**
ene	340
feb	502
mar	472
Trim.2	**195**
abr	195
Total Casos	**4784**



Dexon BPM – Metodología de Implementación
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

3 TIEMPOS DE RESPUESTA

a. **Tiempo de respuesta y diagnóstico inicial:** Debido a que la SED cuenta con personal en sitio, las solicitudes se atienden en grado de relevancia solicitado por los Supervisores de la SED con el fin de dar cumplimiento en los tiempos requeridos.

b. **Reporte de daño, evolución y seguimiento:** En los casos que algún componente se requirió ser actualizado se generó inicialmente la respectiva configuración y actualización en ambiente de pruebas para posteriormente ser actualizado el ambiente de producción.

c. **Tiempo de solución temporal o mitigación:** Durante el periodo actual de contratación no se generaron caídas del sistema atribuidos al software como tal, sin embargo, se trabajó en conjunto el tema de lentitud generados a nivel de red o políticas de seguridad desplegadas en la entidad.

UPDATES DE LA VERSIÓN		
Componentes	**Update**	**Fecha**
Webservices	Versión 6.4.5.337	15/12/2023
Web4	Versión 6.4.5.337	15/12/2023
Dexon Console	Versión 6.4.5.337	15/12/2023
Dexon Server	Versión 6.4.5.337	15/12/2023

Nota: Los componentes de actualización se encuentran alojados en la carpeta "ACTUALIZACION 2023" alojada en el servidor de aplicación 172.16.14.130 en disco local E:

3.1. NIVELES DE ATENCIÓN

Contemplando los niveles de falla reportados en los casos generados, se dio la priorización necesaria indicada por los supervisores del contrato con el fin de priorizar las actividades asignadas a Dexon.

3.2. COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA

No se generaron incumplimiento durante el periodo del contrato, se dio solución a todas las solicitudes realizadas de acuerdo con las prioridades escaladas.

4. ENTREGABLES

Se acuerdo a los periodos de cada mes, se generaron un total de 11 informes, de manera mensual con los siguientes ítems:

- Reporte de atención de casos: Reporte en el cual se incluyó número de caso generado en la herramienta Dexon para reportar incidencias o requerimientos, fecha de creación e inicio de la ejecución de la actividad, hallazgo, plan de acción realizado, estado de la actividad y fecha de solución.
- Clasificación por tipos de Servicios
- Cumplimientos de ANS.
- Descripción de problemas encontrados en el Software Dexon.
- Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.
- Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon.
- Glosario.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial