Informe No 2.

Ejecución de actividades contrato de prestación de servicios (Soporte, servicio y mantenimiento en la nube)

Corporación Autónoma Regional del Dique (Cardique)

C&M Development Group S.A.S. Bogotá D.C, Mayo 2024 www.sampler.com.co

Contenido

1. DEFINICION..... 3
2. OBJETIVOS..... 3
3. ACTIVIDADES EJECUTADAS..... 3
4. SITUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO: 5

INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

No.2

Contrato de prestación de servicios (Soporte y mantenimiento en la nube)

1. *DEFINICIÓN*

En el presente informe No. 2 de ejecución de actividades se presenta el reporte de las actividades de soporte, computación y sostenimiento de la nube realizadas en el marco del contrato No. CD-CARDIQUE 108-2024.

2. *OBJETIVO*

Documentar y evidenciar las actividades de soporte, computación, sostenimiento y mantenimiento de la nube realizadas desde marzo de 2024, referente al contrato de prestación de servicios (Soporte y servicio en la nube).

3. *ACTIVIDADES EJECUTADAS Y ESTADO DEL SERVIDOR DE APLICACIONES*

1. Soporte, mantenimiento y servicio en la nube de los módulos SAMPLER LIMS, Recursos, Administrativo, Impresor de etiquetas, Muestreo, Facturador, Bitácora, Gestor Documental, Indicadores (BI), Mobile, Instrumental, Notificaciones, QAQC y validador.

2. Puesta en marcha del servicio en la nube, el cual está completamente activo y listo para ser utilizado. Características principales del servicio:

   - **Capacidad de Almacenamiento:** Disposición de 500 GB de espacio en la nube para almacenar archivos, documentos y respaldos de la base de datos.
   - **Disponibilidad 24/7:** la información estará siempre accesible cuando sea necesaria,

ya que el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

- **Respaldo de Seguridad:** Para garantizar la integridad de los datos, realizamos respaldos de seguridad cada 2 horas. Estos respaldos se almacenan de forma segura y se mantienen disponibles en caso de cualquier eventualidad.

3. Puesta en marcha del servicio de tickets:

Nuestro sistema de registro de solicitudes, inquietudes, mejoras, quejas y desarrollo de nuevas funcionalidades se maneja a través de una herramienta precisa y trazable para garantizar que sus requerimientos sean tramitados de acuerdo con su necesidad.

La prioridad del ticket determina cual será el orden de ejecución y la actuación de su requerimiento, basados en los criterios de impacto y urgencia. Con base en lo anterior, un ticket se puede clasificar en uno de estos 4 estados:

- Se define como prioridad alta los eventos que no permitan la continuidad de la operación.
- Se define como prioridad media el evento en el software que, aunque no impide la continuidad de la operación, presenta resultados diferentes a lo esperado.
- Se define como prioridad baja los eventos que impliquen cambios en alguna funcionalidad, pero que no determinan una urgencia manifiesta.

Tipo de Soporte	Descripción
ESCALAMIENTO SOPORTE SOFTWARE SAMPLER	Se tienen definidos 4 estados de tickets, cuya clasificación inicial la realiza CARDIQUE, pero una vez se ingrese el ticket a nuestra unidad de soporte puede ser reclasificado. Se enuncian a continuación:
	T1 Alta, tiempo de respuesta hasta 12 horas. Se define Prioridad alta como el evento en el software que no permita la continuidad de la operación.
	T2 Media, tiempo de respuesta hasta 24 horas. Se define Prioridad media como el evento en el software que, aunque no impide la continuidad de la operación, presenta resultados diferentes a lo esperado.
	T3 Baja, tiempo de respuesta hasta 48 horas. Se define Prioridad baja como el evento en el software que implica un cambio en la funcionalidad actual, pero que no determina urgencia manifiesta.
	T4 Cero, el tiempo se define de acuerdo con lo solicitado por LABORATORIO. Se define Prioridad cero como el evento en el cual LABORATORIO desea agregar una funcionalidad nueva al software.

4. Servicio de almacenamiento por 10 meses de datos en la nube, con disponibilidad 24/7 de un equipo de apoyo para las necesidades de los usuarios, copias de respaldo automáticas cada 2 horas, latencia inferior a 50 min, protección de la información con alto nivel de encriptación, con un almacenamiento inicial de 500 gigas y un crecimiento máximo hasta 2 terabytes, respaldo de la información (backups) diarios, disponibilidad del 99.95%. Incluye el uso de la base de datos SQL SERVER.

5. Desde el 1 de enero del 2024 han surgido las siguientes actualizaciones (Cambios de estado) en los tickets reportados por parte de Cardique. Se evidencia a continuación el estado de cada una:

RESUMEN DE TICKETS DE SOPORTE A MAYO 2024

- Total de Tickets Reportados: 110
- Total de Tickets Resueltos: 39
- Total de Tickets Cerrados: 45
- Total de Tickets Pendientes: 26

Histórico de mantis reportados desde enero a mayo de 2024

5.1. *RESUELTOS:*

ID	Resumen	Estado	Fecha Estimada Entrega
4997	F-FIS-58 Fósforo Total	resuelta	2024-05-17
4998	F-FIS-59 Fósforo Reactivo Disuelto	resuelta	2024-05-17
4999	F-FIS-64 Fósforo Reactivo Total	resuelta	2024-05-17
5001	F-FIS-59 Fósforo Reactivo Disuelto Actualizar versión	resuelta	2024-05-17
5000	F-FIS-58 Fósforo Total Actualizar versión	resuelta	2024-05-17
4668	F-GES-04 No salen todas las muestras (códigos) en el formato	resuelta	2024-03-15
4738	F-GES-13 Varios	resuelta	2024-05-16
4357	Informe multimuestra 3 muestras	resuelta	2024-05-15
4354	Informe Básico 3 muestras	resuelta	2024-05-14
4189	Informe Básico 5 muestras	resuelta	2024-05-13
4736	Informe Seguimiento 3 días	resuelta	2024-05-09
4995	Sale funcionarios errado como analista	resuelta	2024-05-09
4978	Hidrocarburos Totales Error Reporte	resuelta	2024-05-09
4963	F-GES-04 No salen todas las mediciones ni firmas	resuelta	2024-05-23
4108	Informes Básico 1 muestra	resuelta	2024-05-20
4749	Controles de Calidad DBO	resuelta	2024-04-26
4966	Blancos de dilución DBO	resuelta	2024-05-16
4967	Mobile No sale corrección temperatura	resuelta	2024-05-07
4757	F-FIS-10 No sale lote	resuelta	2024-05-14
4830	Asignaciones Erradas	resuelta	2024-05-09
4724	F-GES-93 Calendario Indicador Informes	resuelta	2024-05-15
4161	Informes básico 2 muestras	resuelta	2024-05-02
4752	F-GES-04 Se repiten parámetros	resuelta	2024-05-06
4751	F-GES-17 Se repite hora de muestra	resuelta	2024-05-06
4753	Se borran códigos después de Sicronizar	resuelta	2024-05-02
4460	No se esta haciendo la asignación automática de ensayos	resuelta	2024-05-02
4952	Gestor Documental No Graba Fecha Versión	resuelta	2024-05-06
4705	No esta reportando con formato la DBO	resuelta	2024-05-08
4950	F-GES-04 Error al generar	resuelta	2024-05-05
4961	No permite borrar documento	resuelta	2024-05-03
4958	No se modifica rol	resuelta	2024-05-02
4646	SUMATORIA INCORRECTA DE SUBTOTALES	resuelta	2024-04-26
4687	F-GES-17 No sale la verificación del equipo	resuelta	2024-04-04

5.2. CERRADOS:

ID	Resumen	Estado	Fecha Estimada Entrega
4593	F-GES-04 Análisis Realizados	cerrada	2024-04-17
4562	No sale valor con formato	cerrada	2024-04-15
4647	No funciona Script Dureza	cerrada	2024-04-09
4590	No salen todas las preservaciones en F-GES-13 Registro de Muestras	cerrada	2024-04-18
4640	F-GES-95 Condiciones ambientales	cerrada	2024-03-14
4722	No salen muestras para aprobar	cerrada	2024-04-18
4723	Sale error al reportar materia orgánica	cerrada	2024-04-03
4702	F-GES-17 No sale temperatura	cerrada	2024-04-08
4621	F-GES-26 No salen todos los funcionarios	cerrada	2024-04-03
4671	No permite borrar equipo	cerrada	2024-03-26
4160	Informe Básico 4 muestras	cerrada	2024-03-26
4643	F-GES-04 Muestras traida cliente	cerrada	2024-03-22
4630	F-GES-04 Sale Recolector Errado	cerrada	2024-03-04
4601	Ensayos In Situ sicronizados	cerrada	2024-03-06
4625	F-GES-93 Indicador e Informes	cerrada	2024-03-01
4626	Condiciones Ambientales	cerrada	2024-03-01
4619	F-GES-04 No salen todos los códigos	cerrada	2024-03-04
4609	Error para sacar etiquetas	cerrada	2024-02-28
4591	Error al general formato F-GES-29	cerrada	2024-02-29
4604	Se salto un numero al ingresar la muestra	cerrada	2024-02-26
4587	No salen solicitudes en orden	cerrada	2024-02-29
4584	No salen coordenadas en F-GES-17 Parámetros FQ	cerrada	2024-02-22
4585	Actualizar versión F-GES-17 Parámetros FQ	cerrada	2024-02-22
4582	Sale muestra duplicada en registro de muestras	cerrada	2024-02-21
4430	No sale el analista correcto	cerrada	2024-02-08
4483	Creacion de lotes con mediciones y validacion de parametros cardique pruebas.	cerrada	2024-05-03
4583	Salen las fechas en desorden en Cadena de Custodia	cerrada	2024-05-03
4456	Orden de documentos en Gestor Documental	cerrada	2024-05-03
4564	No salen clientes en orden alfabético	cerrada	2024-05-03
4503	No estan llegando notificaciones de radicación de muestras	cerrada	2024-05-03
3639	Revisión Parámetros en Muestra	cerrada	2023-10-18
4394	No graba documento creado.	cerrada	2024-04-12
4645	Subtotal Cotizaciones Errado	cerrada	2024-03-18
4494	No están saliendo todos los ensayos que están en el plan de muestreo	cerrada	2024-02-15
4535	Equipo Dado de Baja sale en lista	cerrada	2024-02-22
4504	No deja asignar parámetro autotizado	cerrada	2024-02-12
4461	Salen para asignar muestras ya aprobadas	cerrada	2024-02-01
4434	Actualizar resolución tarifas en formato	cerrada	2024-01-25
3748	Configurar DBO	cerrada	2024-02-07
4439	No asigna ensayo DBO	cerrada	2024-01-24
4428	Salen todos los parámetros para reportar en Mobile	cerrada	2024-01-22
4359	Informe Seguimiento 5 muestras	cerrada	2024-01-31
4446	No sale parámetro copiado	cerrada	
4182	Informe Seguimiento 3 días	cerrada	2024-01-03
4353	No sale consulta de solicitudes, muestras y parámetros	cerrada	2024-01-02

5.3. PENDIENTES:

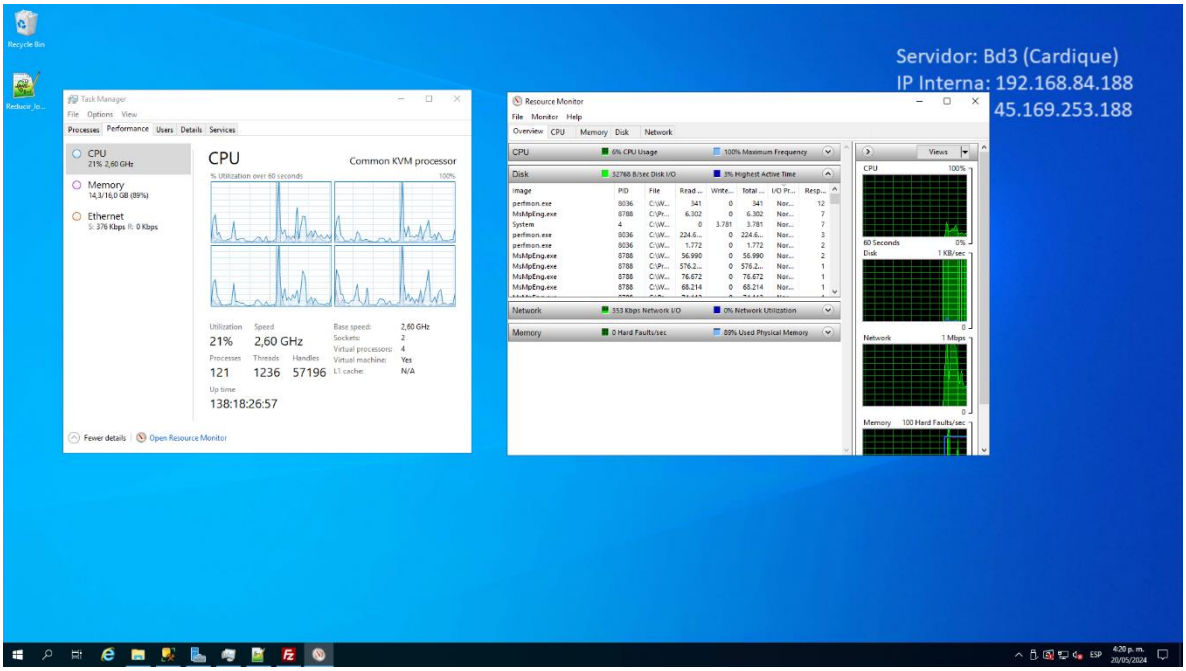
ID	Resumen	Estado	Fecha Estimada Entrega
5044	Co Agua y Sed	asignada	3/06/2024
5043	Mn Agua	asignada	3/06/2024
5042	Fe Sed	asignada	31/05/2024
5041	Cu Sed	asignada	30/05/2024
5040	Cu Agua	asignada	28/05/2024
5039	Cd Sedimentos	asignada	29/05/2024
4993	F-GES-73 Cadena de Custodia Varios	confirmada	24/05/2024
4164	Informe Multimuestras 5 muestras	asignada	27/05/2024
4183	Informe multimuestra 4 muestras	asignada	28/05/2024
5034	F-FIS-10 Muestras en desorden	asignada	3/06/2024
5032	F-GES-13 Toma fecha planeada, no la real	asignada	3/06/2024
4735	F-GES-04 Ensayos asignados	asignada	31/05/2024
5011	No salen mediciones T para aprobar	asignada	31/05/2024
5008	Limitar fecha de análisis	asignada	31/05/2024
4346	En el indicador de informe de resultados sale en tipo de solicitud "Generado por facturador"	asignada	3/06/2024
4996	F-GES-108 Carta de control	asignada	3/06/2024
4631	F-GES-17 No salen mediciones por duplicado	asignada	2024-03-12
4992	F-GES-13 Sale verificación de pH en muestras que no lo tienen	asignada	3/06/2024
4991	F-GES-13 No sale volumen de muestra real	asignada	3/06/2024
4632	F-GES-73 Actualizar a versión18	asignada	30/05/2024
4956	Instrumental no importa resultados muestras	asignada	30/05/2024
4620	F-GES-27 Quejas y Reclamos	asignada	30/05/2024
4968	F-FIS-60 No salen muestras	asignada	30/05/2024
4959	Indicador entrega de informes Abril incompleto	asignada	30/05/2024
4951	F-GES-17 Se repite hora, no sale fecha y hora verificación	asignada	30/05/2024
4847	Fecha errada en Consulta muestras y mediciones	asignada	30/05/2024
4447	Reporte de TODOS los parmametros a partir del LC	asignada	30/05/2024
4975	F-GES-04 Sale medición rechazada y cancelada	asignada	30/05/2024
4976	Muestras no aparecen después de devolver medición	asignada	3/05/2024
4492	No genera PDF	asignada	30/05/2024
4688	F-GES-04 No sale fecha toma de muestras	asignada	29/05/2024
4811	F-GES-18 Caudal	asignada	28/05/2024
4634	Informe Básico 2 Muestras	asignada	31/05/2024
4596	No salen consultas	confirmada	4/06/2024
4624	F-FIS-63 Datos columnas	asignada	3/06/2024
4595	Activar Notificaciones Informes	asignada	3/06/2024
4689	Actualizar versión Formato DBO	aceptada	30/05/2024
4686	Informe multimuestra 4 muestras	asignada	31/05/2024
4721	F-GES-29 TNC	asignada	31/05/2024

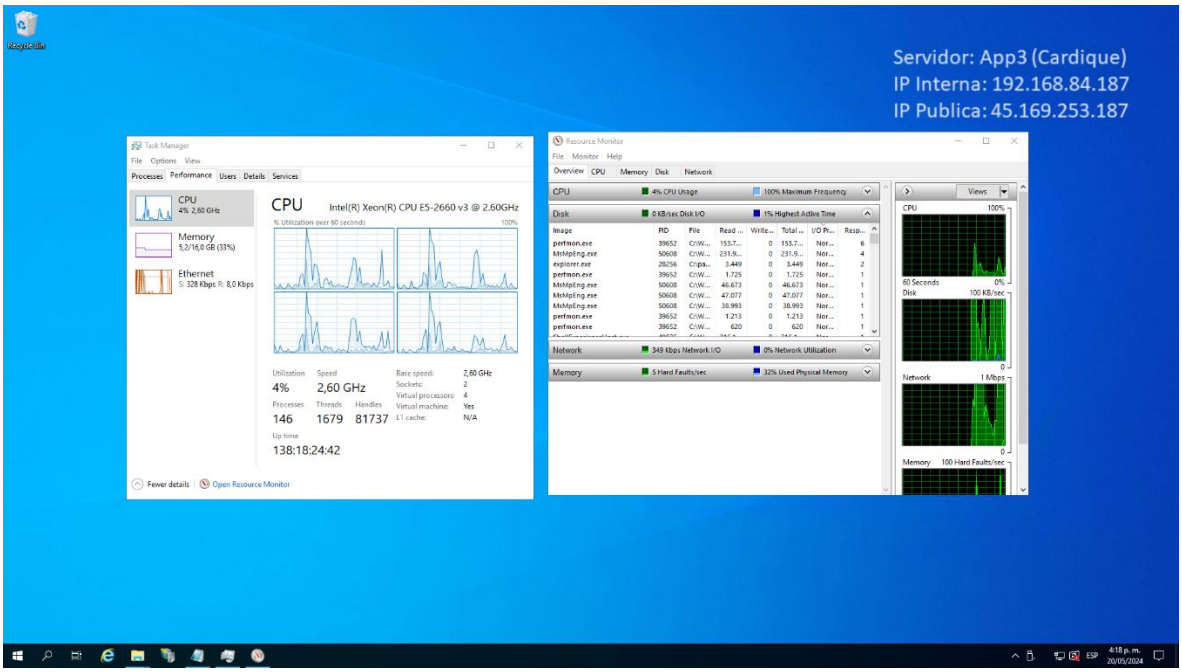
6. Descripción del servidor: Un servidor de aplicaciones es un componente de infraestructura de tecnología de la información diseñado para ejecutar y administrar aplicaciones de software. Funciona como una plataforma que proporciona un entorno de ejecución para aplicaciones, permitiendo la entrega eficiente de servicios a usuarios finales. Este tipo de servidor puede alojar una variedad de aplicaciones, incluidas aplicaciones web, empresariales y móviles.

   El servidor de aplicaciones gestiona tareas como el enrutamiento de solicitudes, la gestión de conexiones de red, el procesamiento de transacciones, la seguridad de datos y la administración de recursos. Además, proporciona servicios adicionales como la gestión de sesiones, la escalabilidad horizontal y vertical, el equilibrio de carga y la monitorización del rendimiento.

6.1. Especificaciones técnicas:

- Procesador (CPU): Intel Xeon E5-2660 4 Cores a 2,60 GHz
- RAM: 16 Gb DDR3
- Capacidad: 500 Gb





6.2. **Frecuencia de respaldos del servidor de aplicaciones y mantenimiento**: La frecuencia de los respaldos del servidor de aplicaciones se refiere a la regularidad con la que se realizan copias de seguridad de los datos y configuraciones almacenados en el servidor de aplicaciones.

4. SITUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO:

Mes	*Fecha de facturación*	*No. factura*	*Valor con IVA*
MARZO	21/03/2024	FECM-1046	$13.450.000
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			

NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
		TOTAL	$134.500.000 COP

Elaborado por: Luis Antonio Arenas Muentes– Gerente de Proyecto en C&M DEVELPMENT GROUP SAS