Identificación del Cliente	
Empresa: ALCALDIA DE RIONEGRO	Contacto: David Machado
Teléfono: +57 (604) 520 4060 | Ext 1255	Email: dmachado@rionegro.gov.co
Área: SUBSECRETARIA TIC	
Identificación del Servicio	
Proyecto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SOFTWARE SE SUITE – BPMS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO.	
Nombre de la actividad: ❖ Actividad 1: Servicio de renovación de soporte Platinum, de conformidad con las especificaciones técnicas y la propuesta presentada por toda la vigencia 2024. ❖ Actividad 2: Bolsa de horas de desarrollo para la realización de mejoras, componentes evolutivos y asistencia en las automatizaciones que se llevan a cabo por la Subsecretaria de TIC (500) horas.	
Teléfono: 3113124682	E-mail: jdiago@althviz.com
Fecha de Inicio: agosto 16 2024	Fecha de Fin: septiembre 13 de 2024

Núm.	Nombre	Cargo	Representa a
1	David Machado	Subsecretaria TIC	Alcaldía de Rionegro
2	Dairo Ayala	Subsecretaria TIC	Alcaldía de Rionegro
3	Jacqueline Diago	Gestión del Proyecto	Sergio Althviz Consultores SAS

ACTIVIDAD 1

1- REQUERIMIENTO / NECESIDAD

Servicio de renovación de soporte Platinum, de conformidad con las especificaciones técnicas y la propuesta presentada por toda la vigencia 2024.
- El soporte incluye 10 licencias Manager nombradas
- El soporte incluye staff ilimitados

2- ALCANCE

Atender los casos de soporte y mantenimiento que se presenten hasta el 31 de diciembre de 2024, acorde con los SLA y el nivel de servicio ofrecido en la propuesta.

El soporte tipo PLATINIUM incluye:

•Acceso a las correcciones de producto (bug fixes): Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert.
•Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas): derecho a acceder a las nuevas versiones de Productos SoftExpert que contienen varias innovaciones en requerimientos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos por toda la aplicación.
•Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ): Acceso a la base de conocimientos de soporte (FAQ): para ayudar en el proceso de resolución de problemas o para responder
preguntas, el cliente tendrá derecho a acceder a los registros publicados en nuestra base de conocimiento las 24 horas del día.

•Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto: Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.

•Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento de tickets: Acceso al sistema de tickets en línea (Customer Center) para seguimiento de los tickets abiertos o cerrados durante las 24 horas del día.

•Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets de Soporte: La subsecretaría de TIC debe designar personas de contacto específicas por solución que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad.
•Analista de soporte personalizado por conjunto de módulos: SoftExpert designará uno o más analistas de soporte técnico que centralizarán la atención a determinados conjuntos de componentes (squad).
•Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto: Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3).

Acuerdo de Niveles de Servicio:

Nivel 1 Crítica: Principal función no disponible. El problema provoca interrupciones sumamente serias para el sistema de producción:
- Sistema trabado/indisponible - Pérdida de datos.
- Error que impide la utilización del sistema.
En esta situación El Municipio de Rionegro entrará en contacto con el Soporte al cliente de SoftExpert para todas las prioridades de Nivel 1. Los ingenieros de soporte y/o desarrollo realizarán un esfuerzo continuo para encontrar una solución.

Nivel 2 Alta: Funciones principales gravemente degradadas. El problema provoca interrupciones serias en las operaciones normales del sistema, impacto negativo en las instalaciones de toda la organización, los plazos urgentes o el riesgo.
- Sistema lento por causa del software.
- Desconfiguración de las pantallas.
- Inconsistencia en los datos mostrados (por bug en el software).
- Error que dificulta, pero no impide la utilización del sistema (el funcionamiento alternativo dura por lo menos el doble de tiempo que el normal)
En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert de tal manera que los ingenieros de soporte encuentren una solución suficiente para para reducir la prioridad al nivel 3, momento en que se desarrollará una solución permanente.

Nivel 3 Moderada: El problema causa interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales.
-Inconsistencia en los datos mostrados (control no previsto en el software o utilización simultanea de una misma información)
-No impide el funcionamiento del sistema en producción, puede disminuir mínimamente el rendimiento o producirse de forma aislada en algunas estaciones de trabajo.
En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert, para que este le indique una solución, lo más rápido posible y busque un equilibrio con los casos de alta prioridad. Una vez que se proporcione una solución temporal, los ingenieros de soporte trabajarán en el desarrollo de una solución definitiva.

Nivel 4 Mínimo: El problema genera interrupciones mínimas o no interrumpe las operaciones normales (sin impacto en el negocio).
-Cualquier error que no impida la utilización del software.
-Necesidad de alteración en la configuración del software.
En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert con el fin de aportar mejoras para evaluación y posible inclusión en versiones futuras.

SLA de atención:

Severidad
Tiempo de respuesta/interacción- Platino
Nivel 1
4 horas
Nivel 2
8 horas
Nivel 3
16 horas
Nivel 4
24 horas

Los tickets registrados serán atendidos dentro del horario comercial de casa matriz, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Brasil), excepto festivos. Horario del aliado, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Colombia), excepto festivos.
Nota 1: Los tiempos presentados serán considerados en días/horas hábiles.
Nota 2: Los tiempos de respuesta son las referencias y las estimaciones que contribuyen para establecer las expectativas de respuesta de los equipos de Soporte Técnico. Sin embargo, pueden aparecer situaciones más complejas que exigen más tiempo para análisis y respuesta del equipo.
Nota 3: Los tiempos de las respuestas especificados corresponden a tiempo/interacción necesarios para que los equipos de Soporte Técnico analicen el ticket e interactúen con soluciones o solicitudes de más informaciones respecto del tema presentado, siguiendo la gravedad.

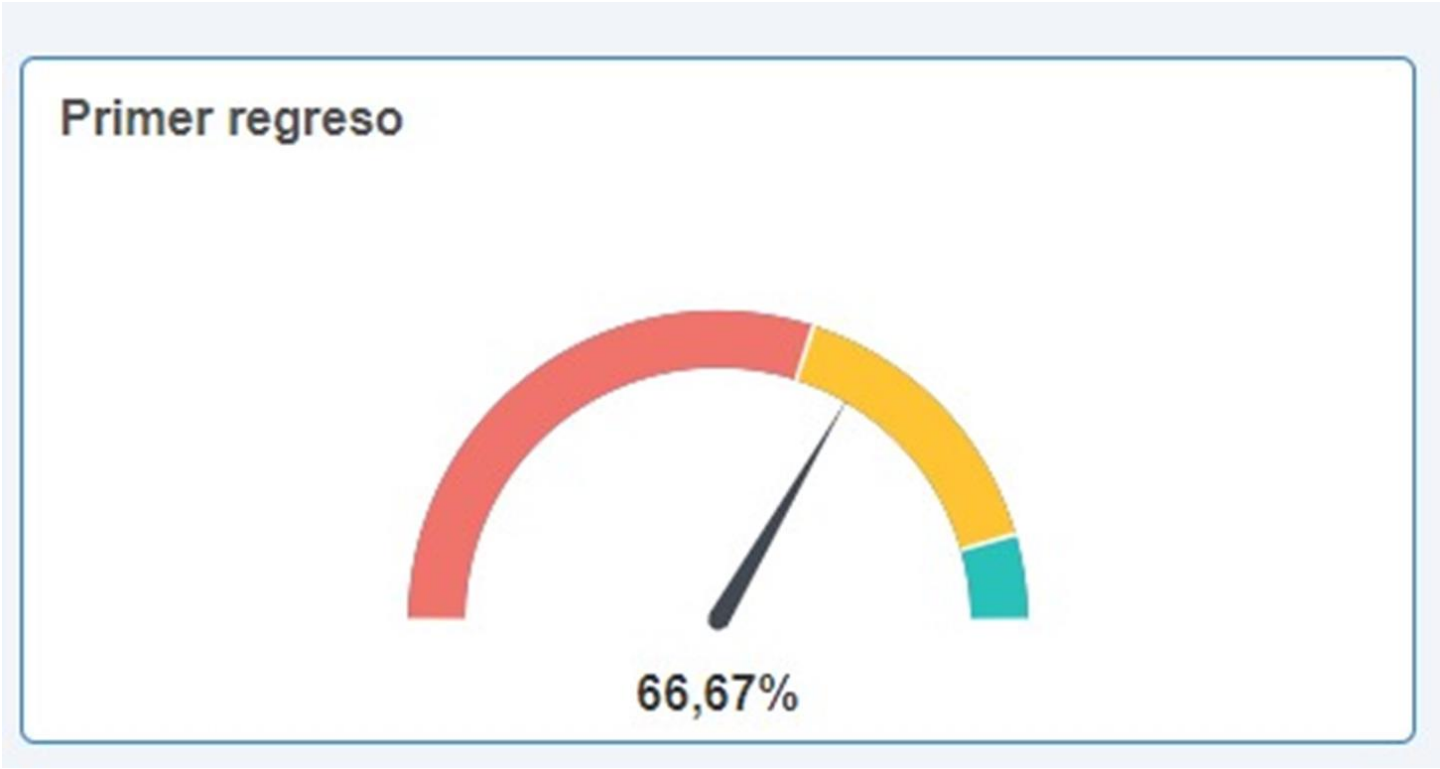
CONTACTO DE SERVICIO DE SOPORTE PRIMER NIVEL SERGIO ALTHIZ CONSULTORES SAS:

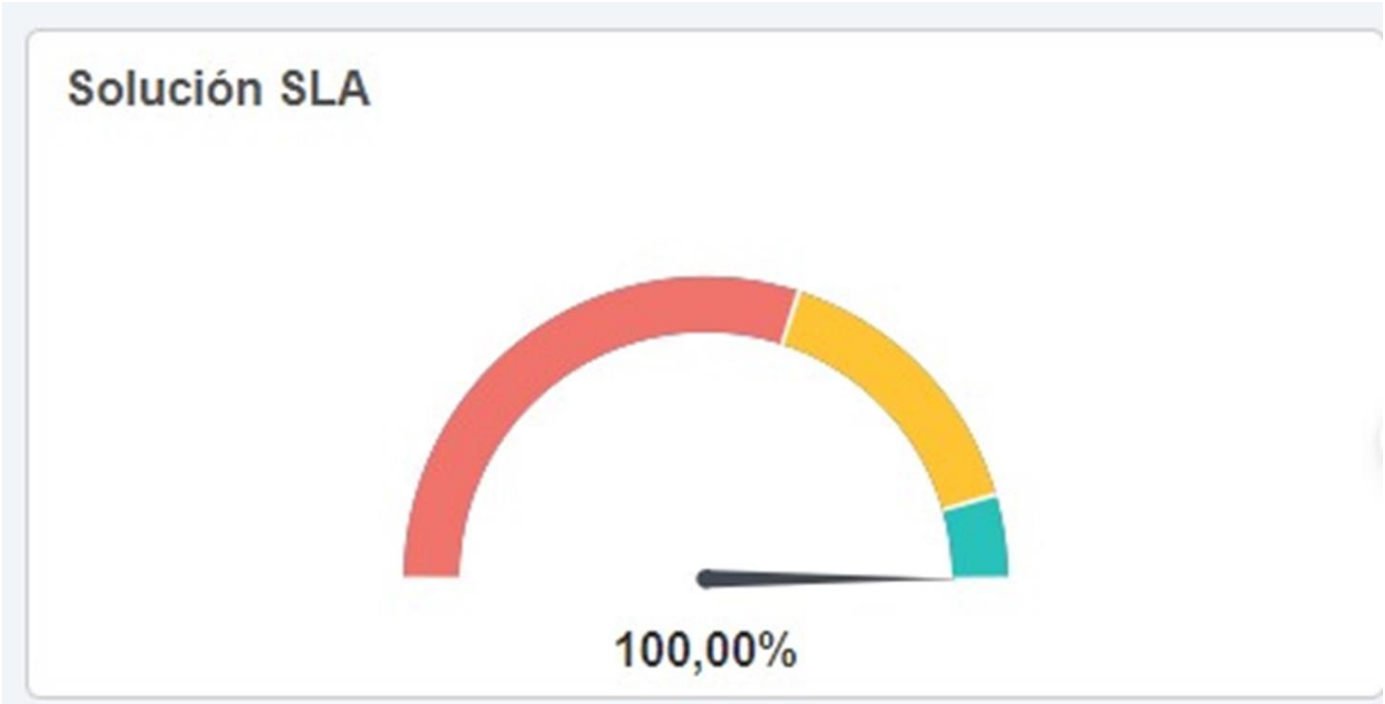
Colombia - Coordinador de Servicio Soporte Primer Nivel.
Randall Villalobos
Correo: soporte@althviz.com
WhatsApp de Soporte: 3135014754

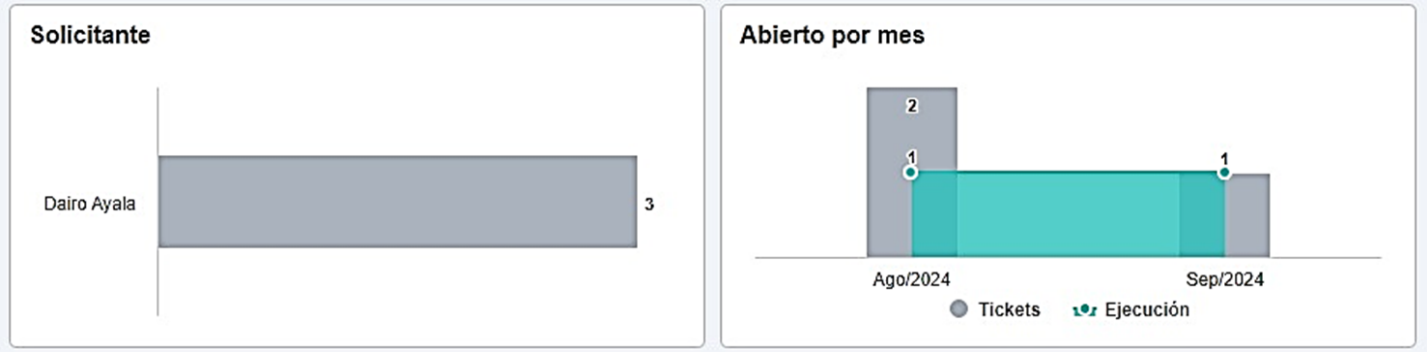
3- REPORTE DE SOLICITUDES O TICKETS INSTANCIADOS POR LA ALCALDIA DE RIONEGRO

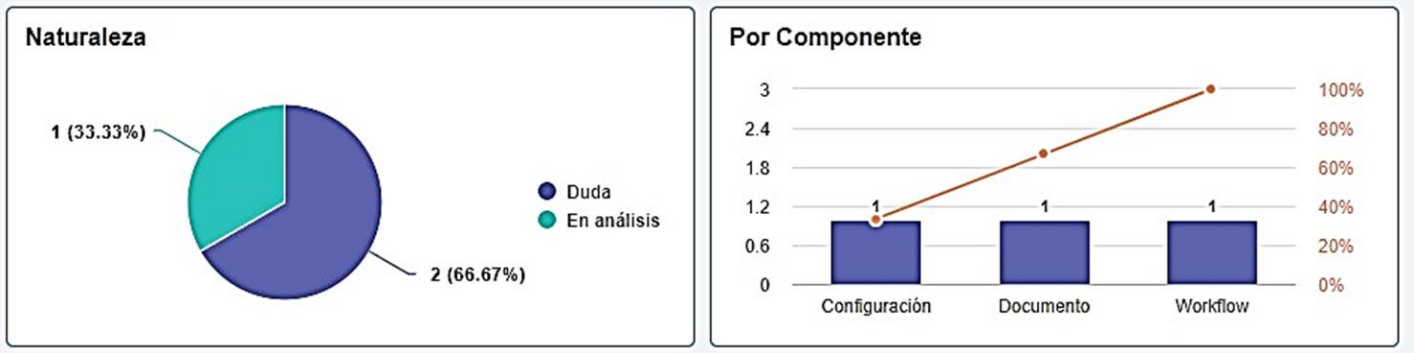





Primer regreso
66,67%


Solución SLA
100,00%







Lista

✓	Ticket		Título	Prioridad	Componente	Versión	Naturaleza	Solicitante	Apertura	Cierre	Duración	Situación	Responsable
▶	090176		ticket relacionado 084770	Medium	Documento	2.1.9.264	Duda	Dairo Ayala	29/08/2024 09:47:40		14 Día(s)	Servicio	Mariana Alejandra Moreno Mogoyan
▶	091882		portal externo	High	Configuración	2.1.9.264	En análisis	Dairo Ayala	12/09/2024 17:04:09		0 Día(s)	Primera respuesta	Não assumido
▶	090004		Error al desasociar un documento de un workflow	Low	Workflow	2.1.9.264	Duda	Dairo Ayala	27/08/2024 22:55:15	12/09/2024 17:00:31	9 Día(s)	Terminado	Mariana Alejandra Moreno Mogoyan

4- ANALISIS DE SOLICITUDES

Acorde con la información presentada, los tickets instanciados no fueron por temas técnicos o fallas de la herramienta de la Suite de Softexpert, sino fueron tickets instanciados para aclaración de dudas.

ACTIVIDAD 2

1- OBJETIVO

Informar a la subsecretaria de TICs el avance en la implementación del componente de riesgos de la plataforma SE Suite, para el registro, gestión y administración de los riesgos de la entidad de acuerdo con el documento de política, "*Política Administración de Riesgos 2024*"de la alcaldía de Rionegro Antioquia.

2- REQUERIMIENTO / NECESIDAD

De acuerdo con el ítem contractual:
Bolsa de horas de desarrollo para la realización de mejoras, componentes evolutivos y asistencia en las automatizaciones que se llevan a cabo por la Subsecretaria de TIC (500) horas.

3- ALCANCE

Como componentes evolutivos, para la puesta en marcha del componente RIESGO de la SE Suite, se consideró con el equipo de la subsecretaria responsable del proyecto realizar una implementación de la metodología de administración de riesgos, de acuerdo con el documento de política de administración de riesgos 2024 y la guía del departamento administrativo de la gestión pública (DAF), Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, para lo cual se consideró la inversión de 150 horas / hombre, que permita la configuración de los diferentes parámetros de la herramienta que habilite la estructuración de los diferentes conceptos de administración de riesgo definidos en los documentos mencionados.
Para esta actividad se dispuso de dos matrices de riesgo entregadas por el equipo de la subsecretaría de TICs, que contienen 25 registros de los riesgos objeto de la habilitación en la herramienta para ser estructurados según los lineamientos de la metodología. Estas matrices son:

- MR GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. Proceso
- MR GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Proceso

CONSECUTIVO	DETALLE ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINAL	CANTIDAD HORAS
N. 1	Descritas en este informe, a continuación	Julio 29 de 2024	Septiembre 12 de 2024	30
N. 2	Entrega en ambiente de producción de la Entidad	Septiembre 16 de 2024	Septiembre 25 de 2024	20

ALCANCE CONSECUTIVO N. 1

- Análisis de la documentación entregada para adaptar la metodología del lenguaje de la política de administración de riesgos de la Alcaldía de Rionegro en el sistema, para ajustar al estándar de la política.
- Configuración de las definiciones requeridas para la administración de (25) riesgos, que contempla:
- Estructura de objetivos institucionales
- Tipos de objetivo
- Tipos de riesgos
- Tipos de tratamiento
- Tipos de consecuencia
- Tipos de fuente de riesgo
- Tipos de control
- Mapas de calor de cada riesgo, evaluando la probabilidad y el impacto de los 25 riegos que se establecieron.
- Implementación de la metodología de administración de riesgos en ambiente de producción.

4- ACTIVIDADES REALIZADAS

De parte de nuestro equipo de consultoría se realizó el análisis de la documentación entregada por el equipo de la subsecretaria de TICs, de forma que se pudiera entender de forma específica las condiciones y necesidades respecto de la metodología de administración de riesgos de acuerdo con los documentos:

- ✓ Política de administración de riesgos 2024
- ✓ Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles para las entidades públicas V6 – 2022
- ✓ MR GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. Proceso
- ✓ MR GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Proceso

Los anteriores documentos han servido para identificar las diferentes dimensiones de información, estructuras base de la metodología de administración de riesgos y los registros que componen el alcance de la implementación en la herramienta para la administración de estos, que comprenden las siguientes instancias de la metodología:


PASO 2 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO
2.1 Establecimiento del Contexto
Contexto Interno
Contexto Externo
Contexto del Proceso
2.2 Identificación del Riesgo
Técnicas para identificación del riesgo
PASO 3 VALORACIÓN DEL RIESGO
3.1 Análisis del Riesgo
Causas y Fuentes de Riesgo
Cálculo de la Probabilidad
Análisis de Consecuencias
COMUNICACIÓN Y CONSULTA (ASPECTO TRANSVERSAL)
3.2 Evaluación del Riesgo
Análisis preliminar (Riesgo Inherente)
Valoración de los controles
Nivel de riesgo (Riesgo Residual)
3.3 Monitoreo y Revisión
Matriz de Responsabilidades
ministración del Riesgo
3.4 Seguimiento Riesgos de Corrupción
Reportes periódicos

Parametrización

Tipo de objetivos

Análisis de objetivos estratégicos y de los procesos: este paso es muy importante, dado que todos los riesgos que se identifiquen deben tener impacto en el cumplimiento del objetivo estratégico o del proceso.

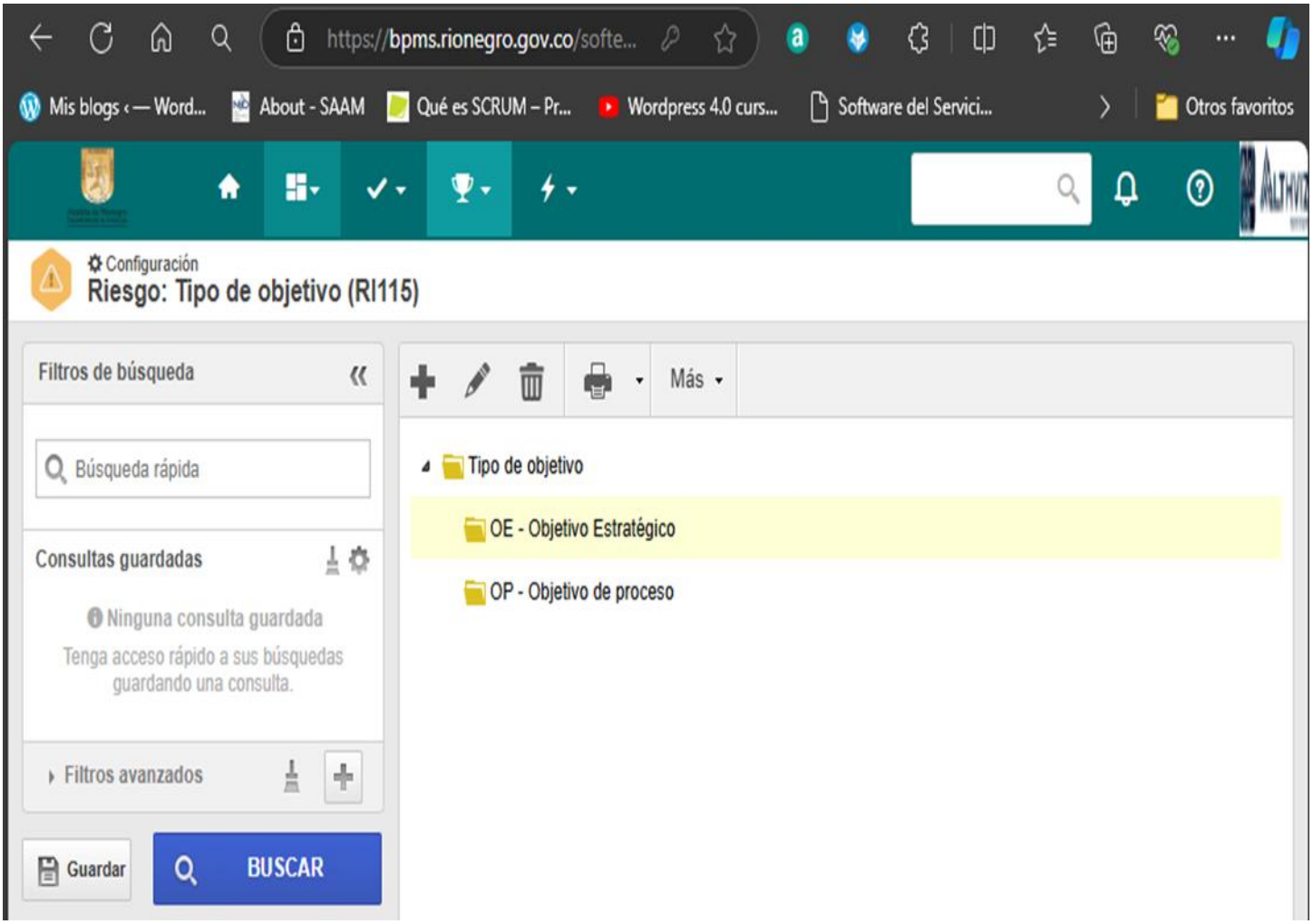
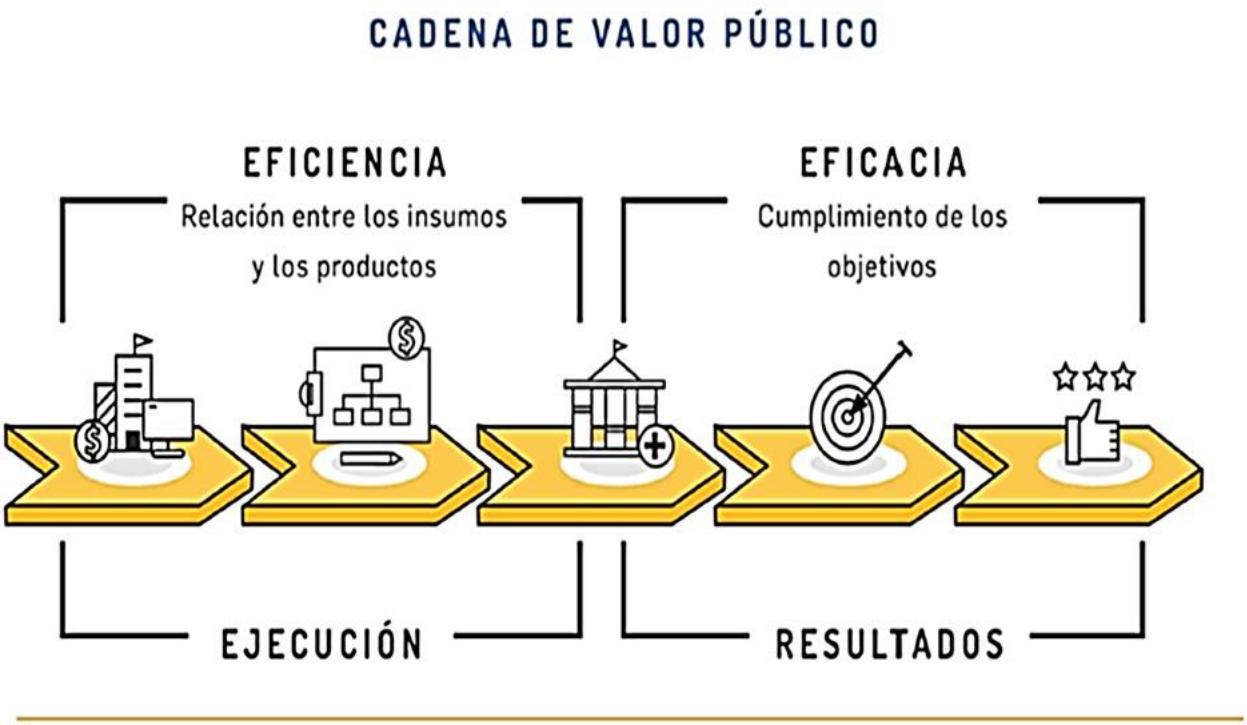


Ilustración 1 Configuración base de los tipos de objetivos

Tipo de elementos



INSUMOS

Recursos Financieros, Humanos y materiales empleados para generar los productos.

PROCESOS

Actividades realizadas Para transformar los Insumos en productos.

PRODUCTOS

Bienes y servicios Elaborados que requiere la Población para satisfacer Una demanda o dar Respuesta a las causas

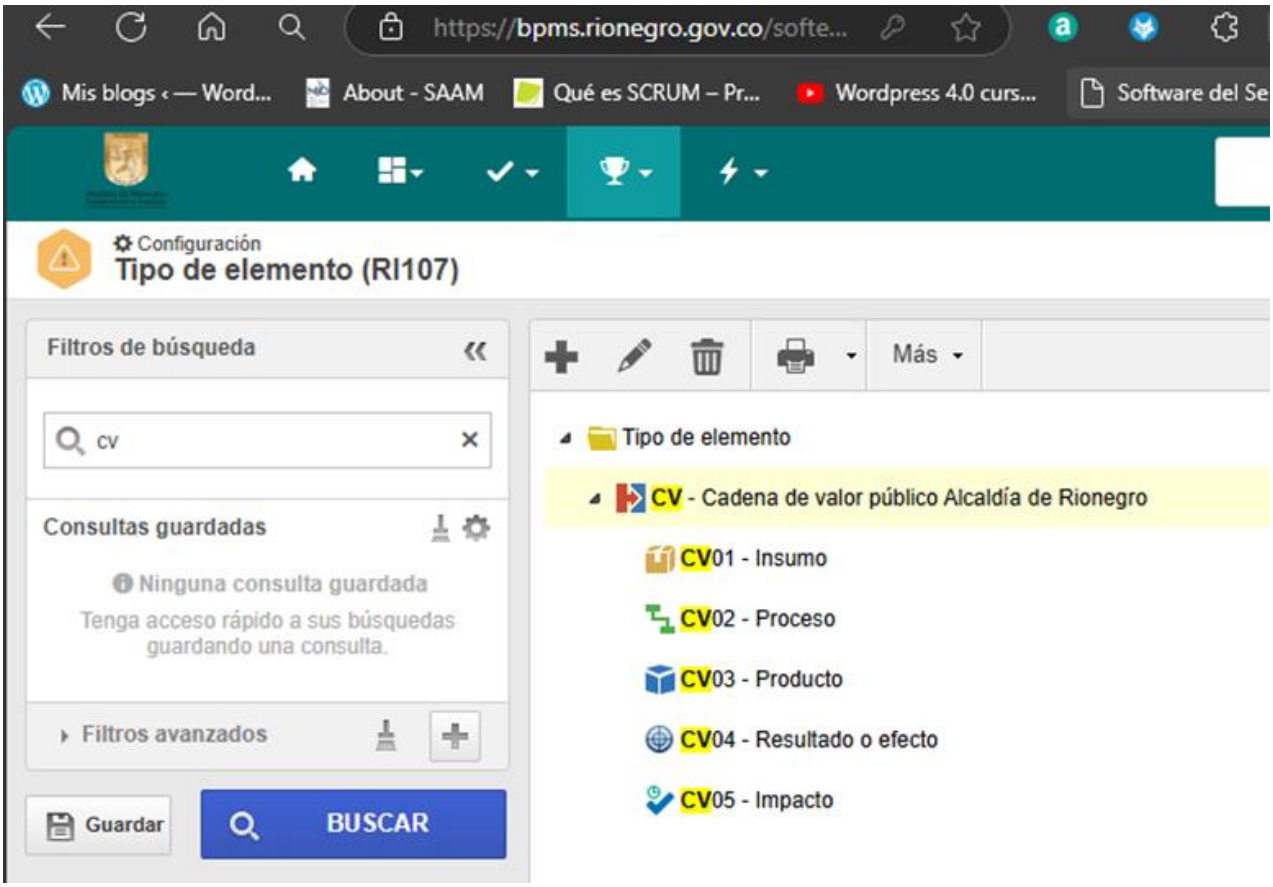
RESULTADOS O EFECTOS

Cambios en el Comportamiento o en el Estado de los beneficiarios Como consecuencia de Recibir los productos (bienes o servicios).

IMPACTOS

Cambios en las condiciones De vida en la población objetivo. Mayor valor público en términos de Bienestar, prosperidad general Y calidad de vida de la Población.

Ilustración 2 Configuración tipo de elemento



Los tipos de elemento ilustran la cadena de valor público y permiten la clasificación de los diferentes ítems que pueden ser relacionados a los riesgos como dimensiones de información específica que ayuden al análisis de estos.

Tipo de fuentes de riesgo (factores de riesgo)

Tabla 1 Factores de riesgo

Factor	Definición		Descripción
Procesos	Eventos relacionados con errores en las actividades que deben realizar los servidores de la organización.		Falta de procedimientos
			Errores de grabación, autorización
			Errores en cálculos para pagos internos y externos
			Falta de capacitación, temas relacionados con el personal
Talento humano	Incluye seguridad y salud en el trabajo. Se analiza posible dolo e intención frente a la corrupción.		Hurto activos
			Posibles comportamientos no éticos de los empleados
			Fraude interno (corrupción, soborno)
Tecnología	Eventos relacionados con la infraestructura tecnológica de la entidad.		Daño de equipos
			Caída de aplicaciones
			Caída de redes
			Errores en programas
Infraestructura	Eventos relacionados con la infraestructura física de la entidad.		Derrumbes
			Incendios
			Inundaciones
			Daños a activos fijos

Ilustración 2 Tabla 1

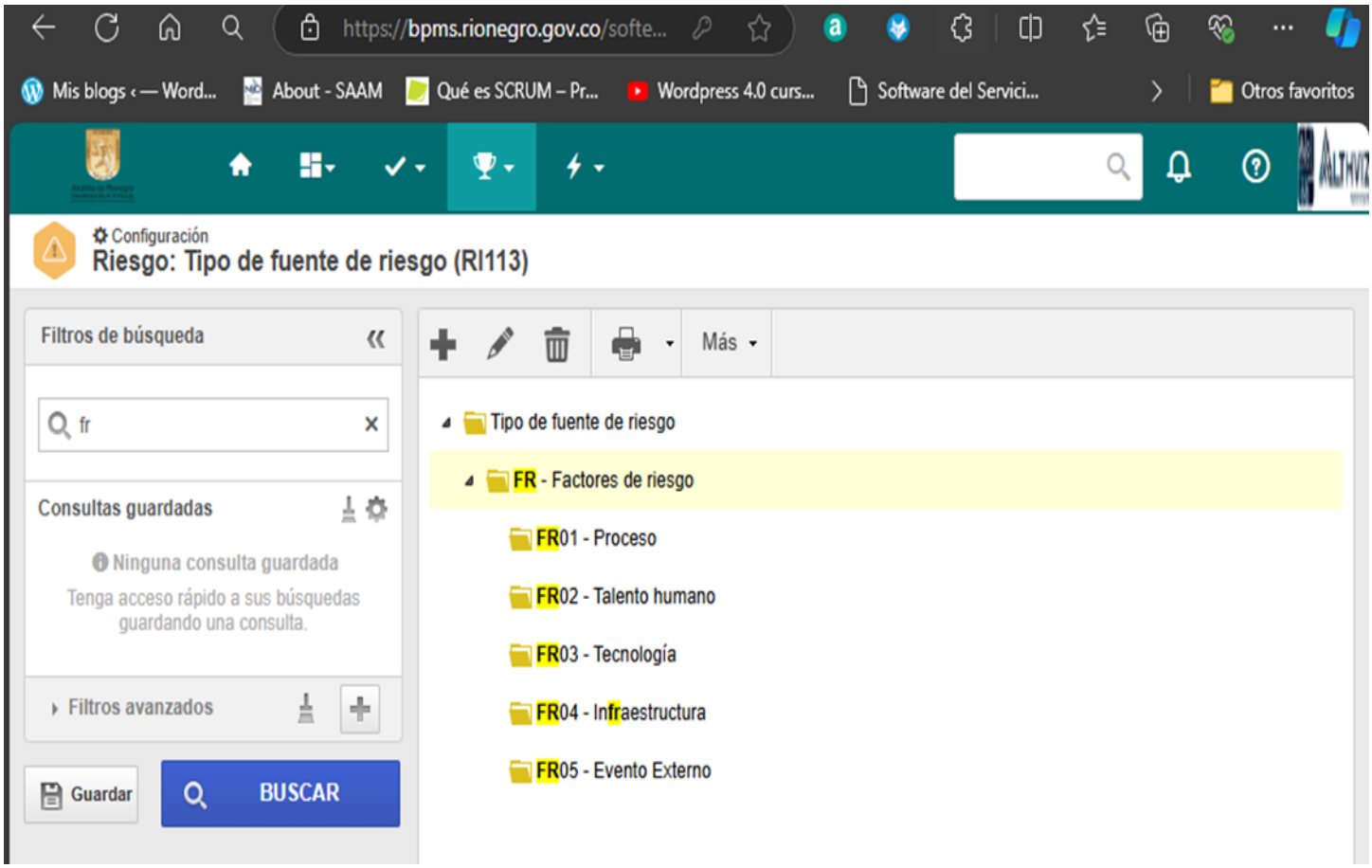


Ilustración 3 Factores o fuentes de riesgo de acuerdo con la metodología DAF

Identificación de áreas de factores de riesgo: son las fuentes generadoras de riesgos. En la Tabla 1 encontrará un listado con ejemplo de factores de riesgo que puede tener una entidad.

Tipo de riesgo (clasificación de riesgo)

permite agrupar los riesgos identificados, se clasifica cada uno de los riesgos en las siguientes categorías:

Tabla 2 Clasificación de riesgos

Ejecución y administración de procesos	Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de procesos.
Fraude externo	Pérdida derivada de actos de fraude por personas ajenas a la organización (no participa personal de la entidad).
Fraude interno	Pérdida debido a actos de fraude, actuaciones irregulares, comisión de hechos delictivos abuso de confianza, apropiación indebida, incumplimiento de regulaciones legales o internas de la entidad en las cuales está involucrado por lo menos 1 participante interno de la organización, son realizadas de forma intencional y/o con ánimo de lucro para sí mismo o para terceros.
Fallas tecnológicas	Errores en *hardware*, *software*, telecomunicaciones, interrupción de servicios básicos.
Relaciones laborales	Pérdidas que surgen de acciones contrarias a las leyes o acuerdos de empleo, salud o seguridad, del pago de demandas por daños personales o de discriminación.
Usuarios, productos y prácticas	Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los usuarios y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.
Daños a activos fijos/ eventos externos	Pérdida por daños o extravíos de los activos fijos por desastres naturales u otros riesgos/eventos externos como atentados, vandalismo, orden público.

Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

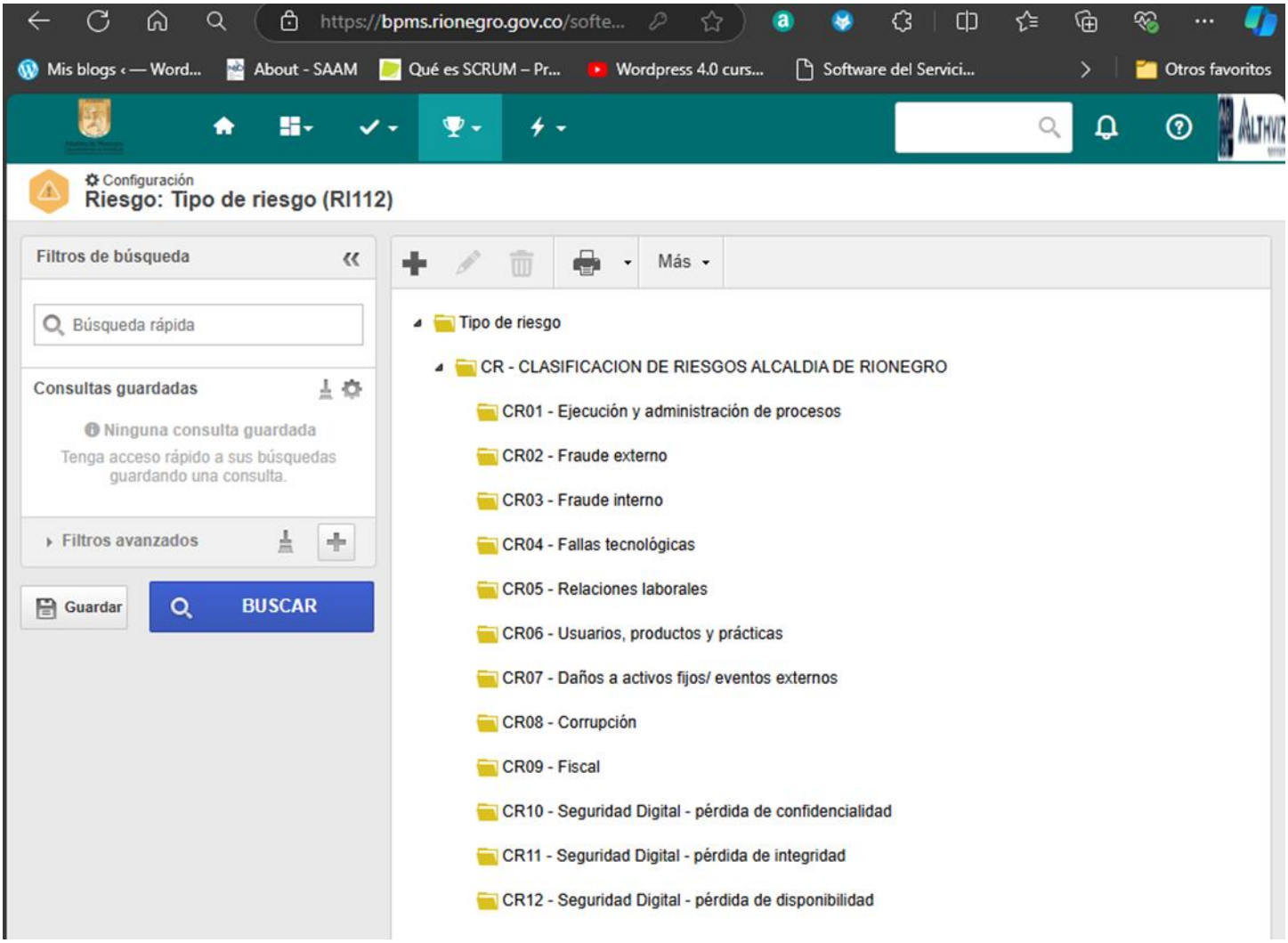


Ilustración 4 Configuración de tipos de riesgos o clases de riesgos

Esta configuración homologa la estructura de clasificación de riesgos de acuerdo con el documento de política de administración de riesgos de la Alcaldía de Rionegro y el documento guía del DAF.

Tipo de control

De acuerdo con la política de administración de riesgos de la alcaldía y la guía del DAF, se tienen los siguientes tipos de control dentro de la metodología que fueron contemplados en la configuración de la herramienta:

■ **Control preventivo:** control accionado en la entrada del proceso y antes de que se realice la actividad originadora del riesgo, se busca establecer las condiciones que aseguren el resultado final esperado.

■ **Control detectivo:** control accionado durante la ejecución del proceso. Estos controles detectan el riesgo, pero generan reprocesos.

■ **Control correctivo:** control accionado en la salida del proceso y después de que se materializa el riesgo. Estos controles tienen costos implícitos.

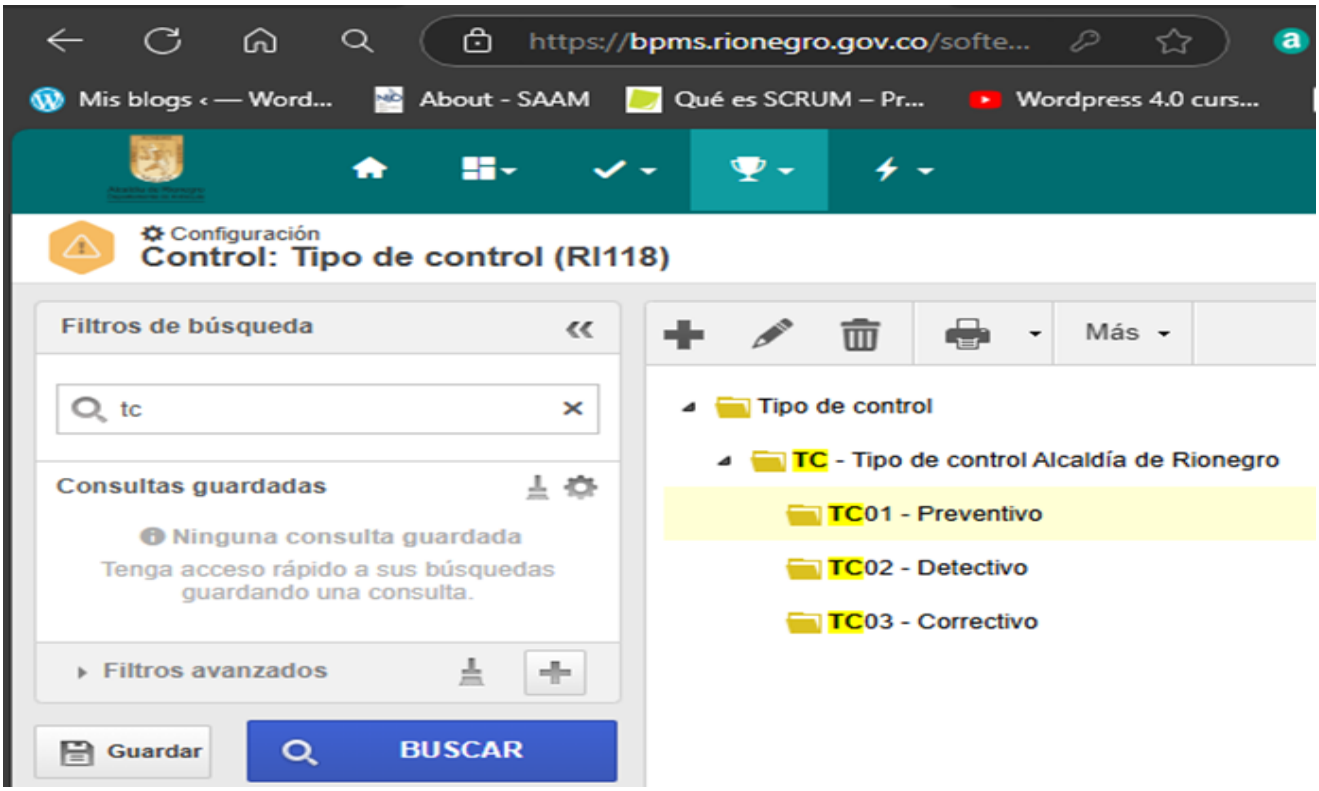
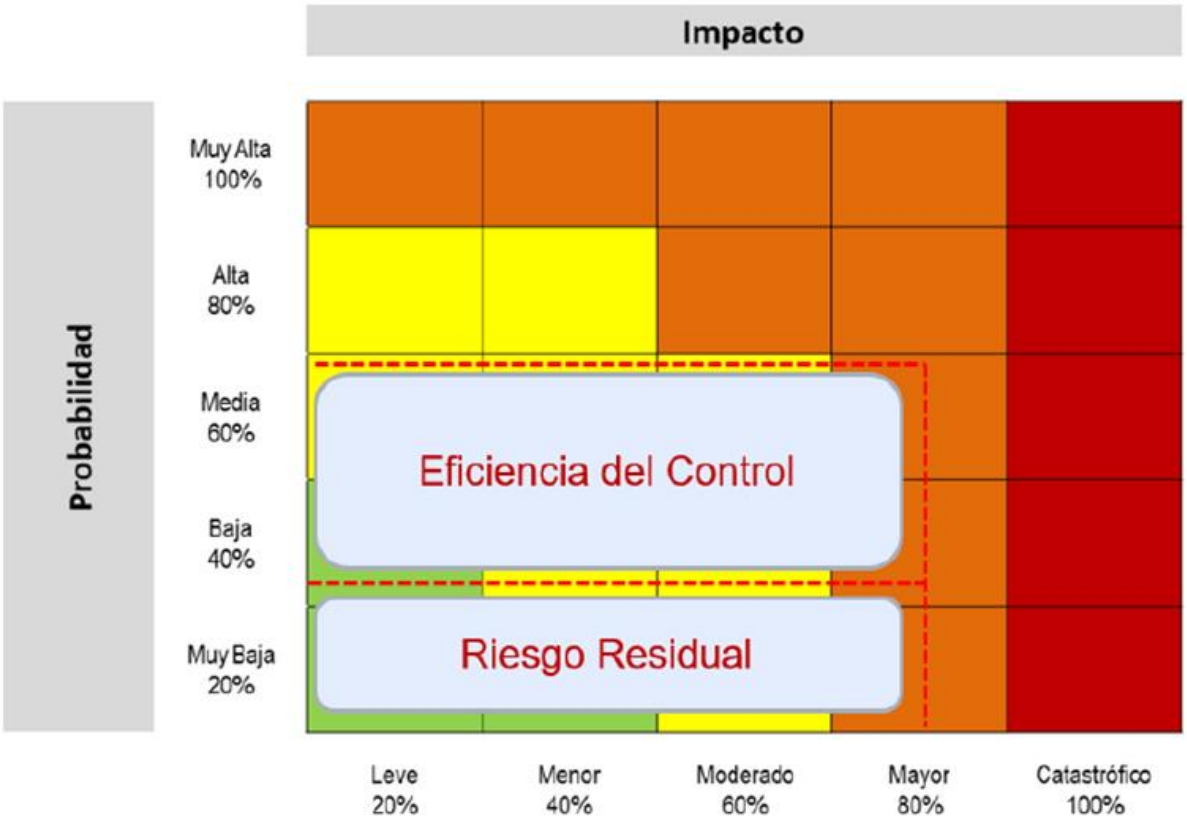


Ilustración 5 Configuración de los tipos de control

Criterios de evaluación



Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

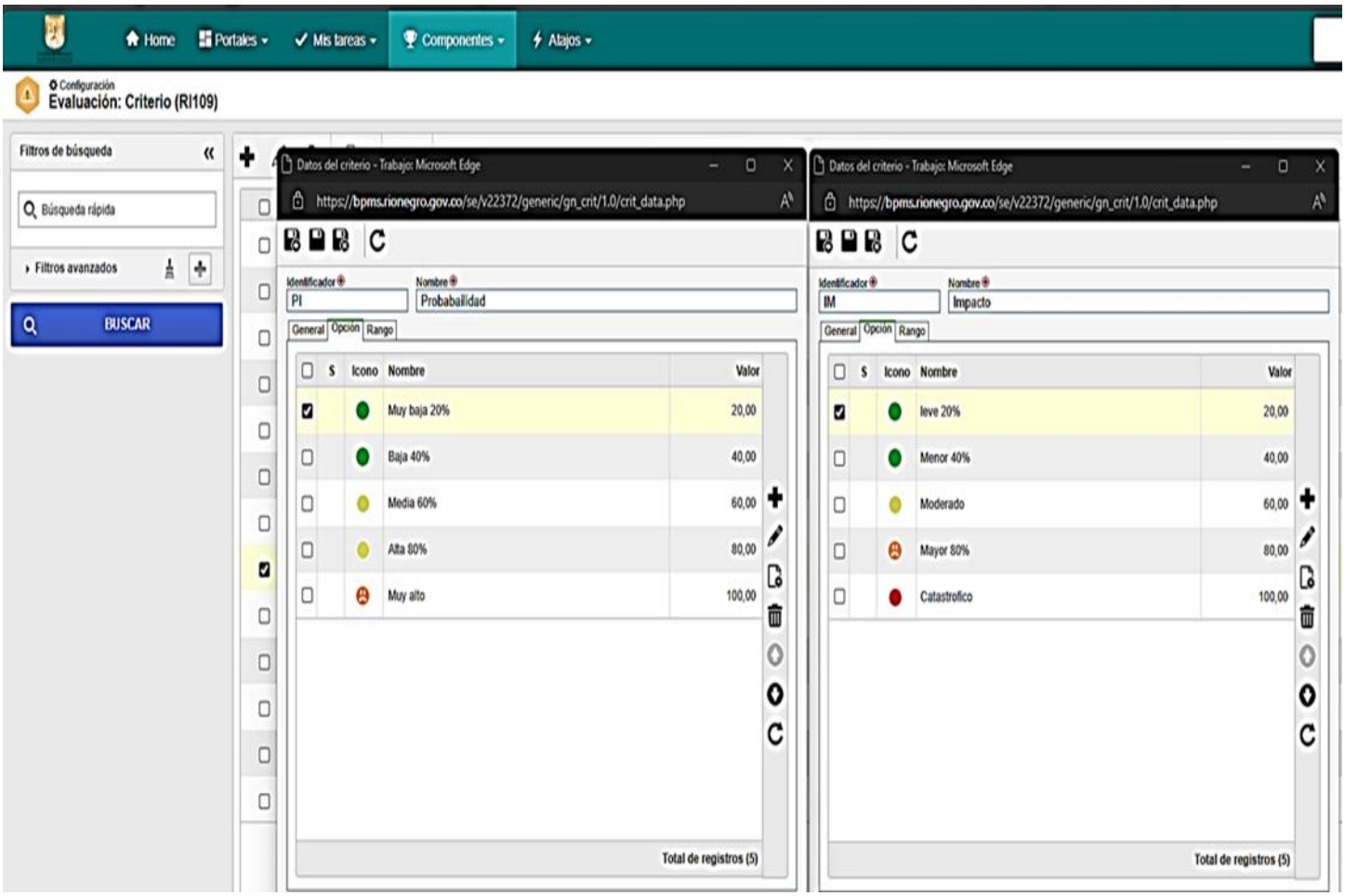
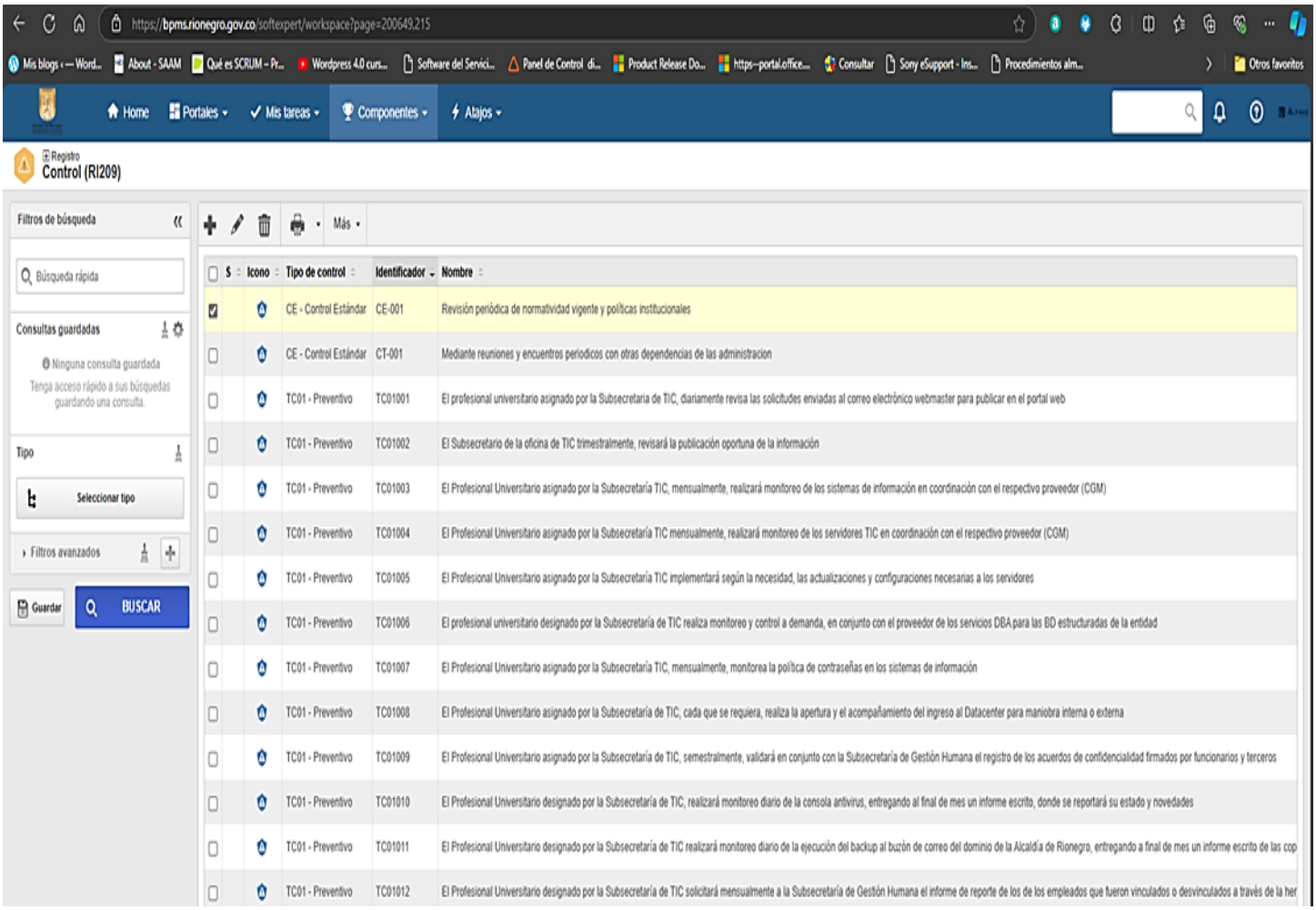


Ilustración 6 Configuración de los criterios de evaluación para la construcción del mapa de calor

La configuración de este ítem permite la creación del mapa de calor tanto en análisis del riesgo inherente como el análisis del riesgo residual para cada riesgo objeto de la revisión en el plan de ejecución de gestión de riesgos, de acuerdo con la metodología.

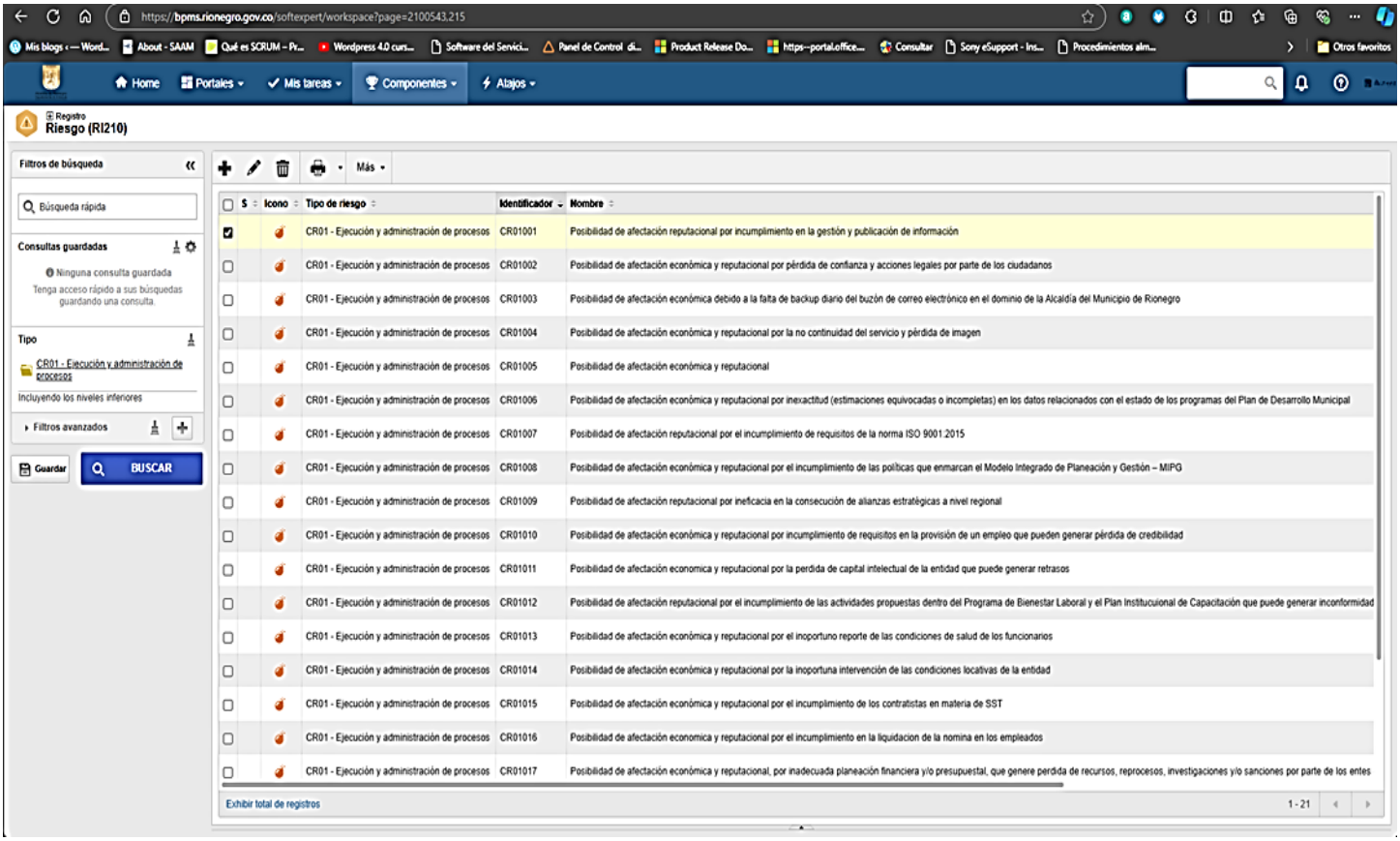
Registro de Controles



Por medio de este menú son registradas todas las posibles acciones o actividades que pueden ser usadas para prevenir, eliminar o entonces reducir a un nivel aceptable los riesgos identificados en el sistema.

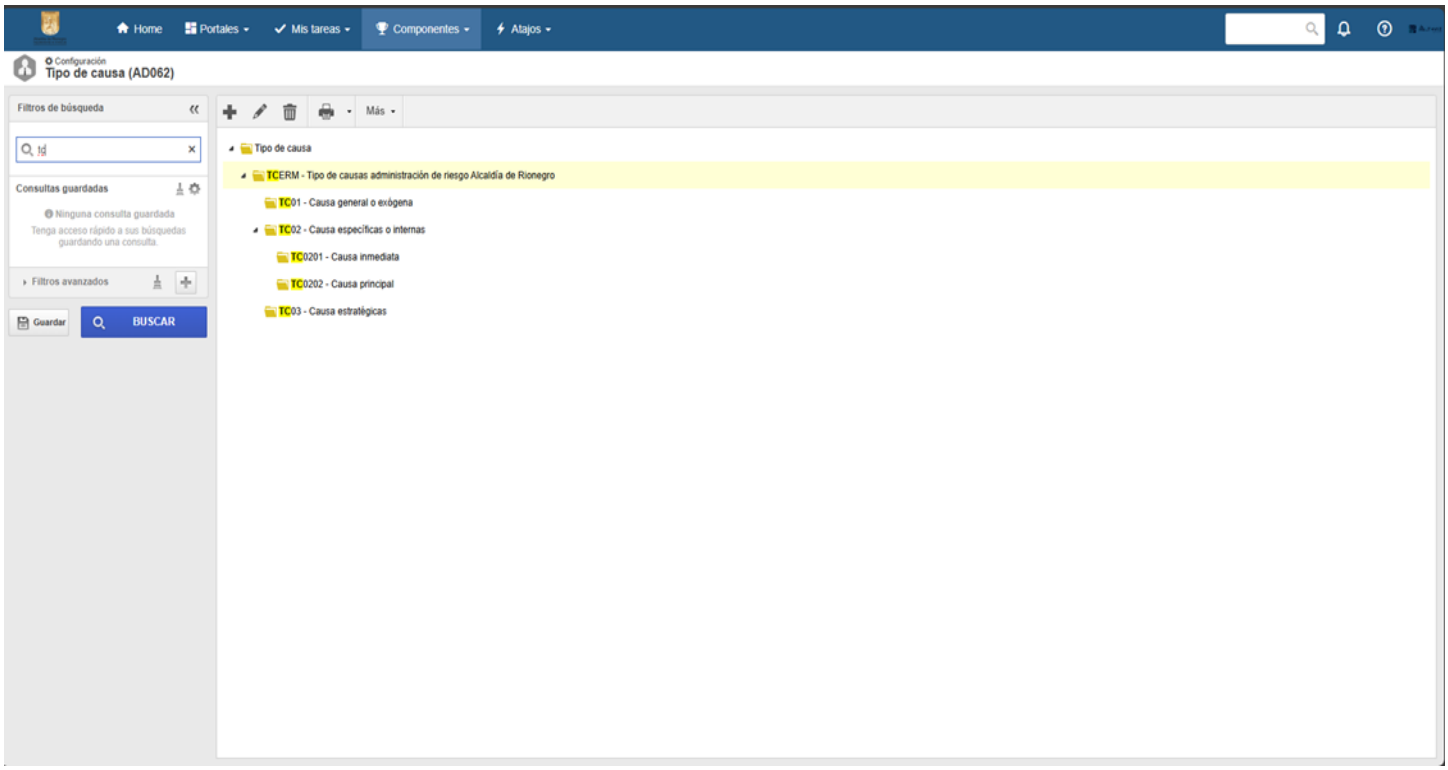
Registro de riesgos

A continuación, se relacionan los registros de los riesgos suministrados de acuerdo con alcance acordado con el equipo de la alcaldía, que se encuentran cargados en el componente de riesgos de la SE Suite:



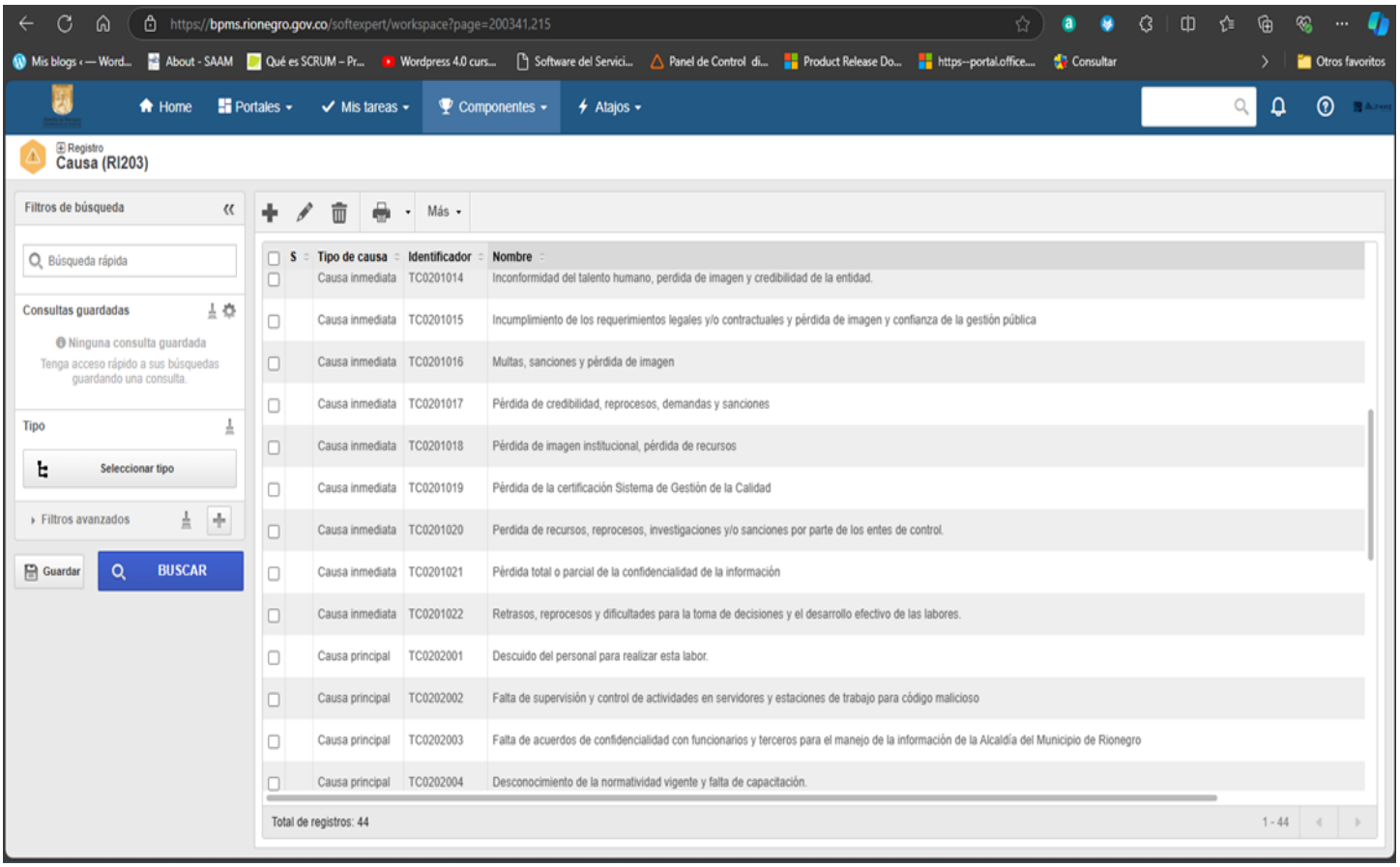
Por medio de este menú son registrados todos los posibles riesgos que serán asociados a los ítems, procesos, proyectos, objetos, actividades laborales o activos que serán analizados.

Registro de tipos de causas



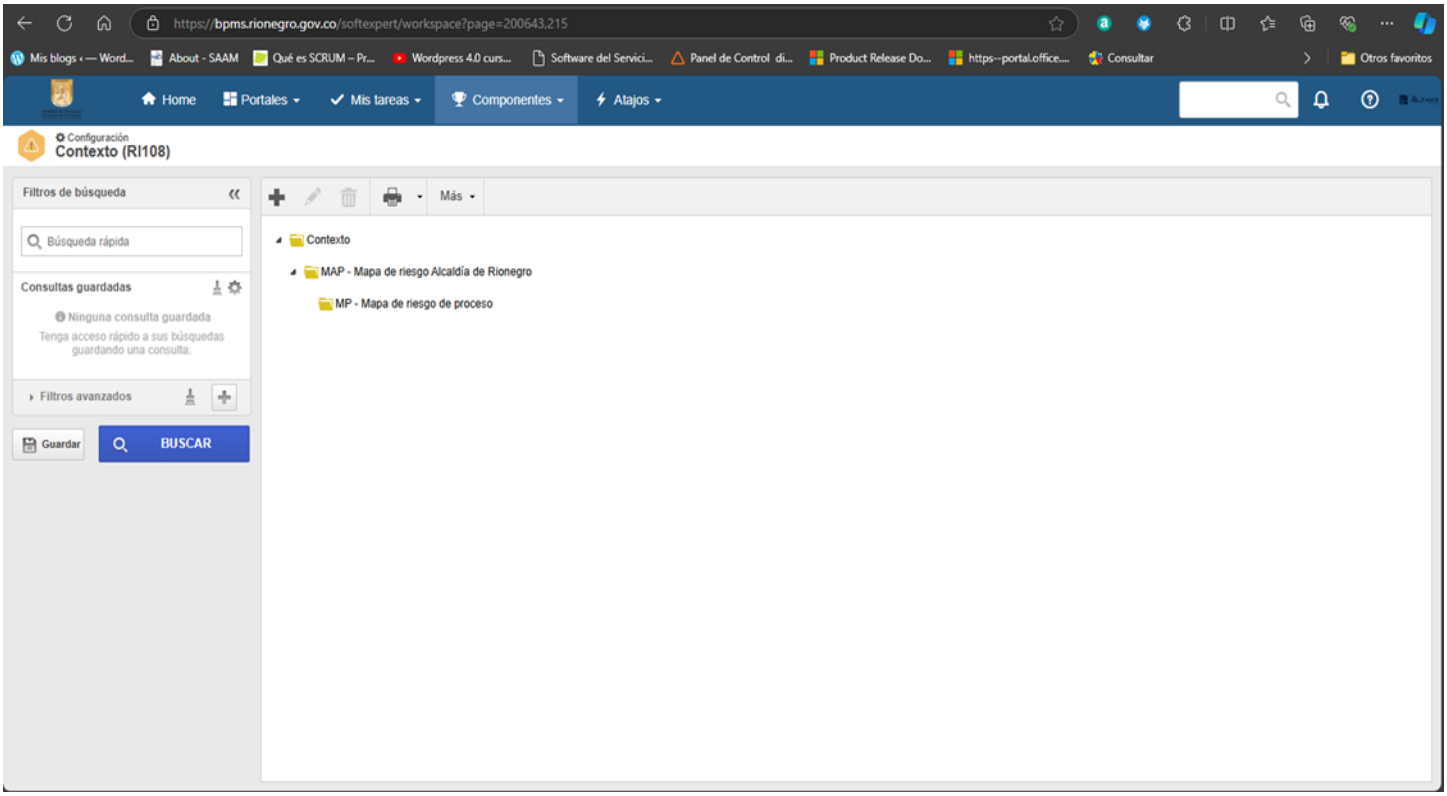
Por medio de este menú se pueden registrar los posibles tipos que clasificarán las causas de las no conformidades, problemas, defectos, etc., registrados en el sistema.

Registro de causas



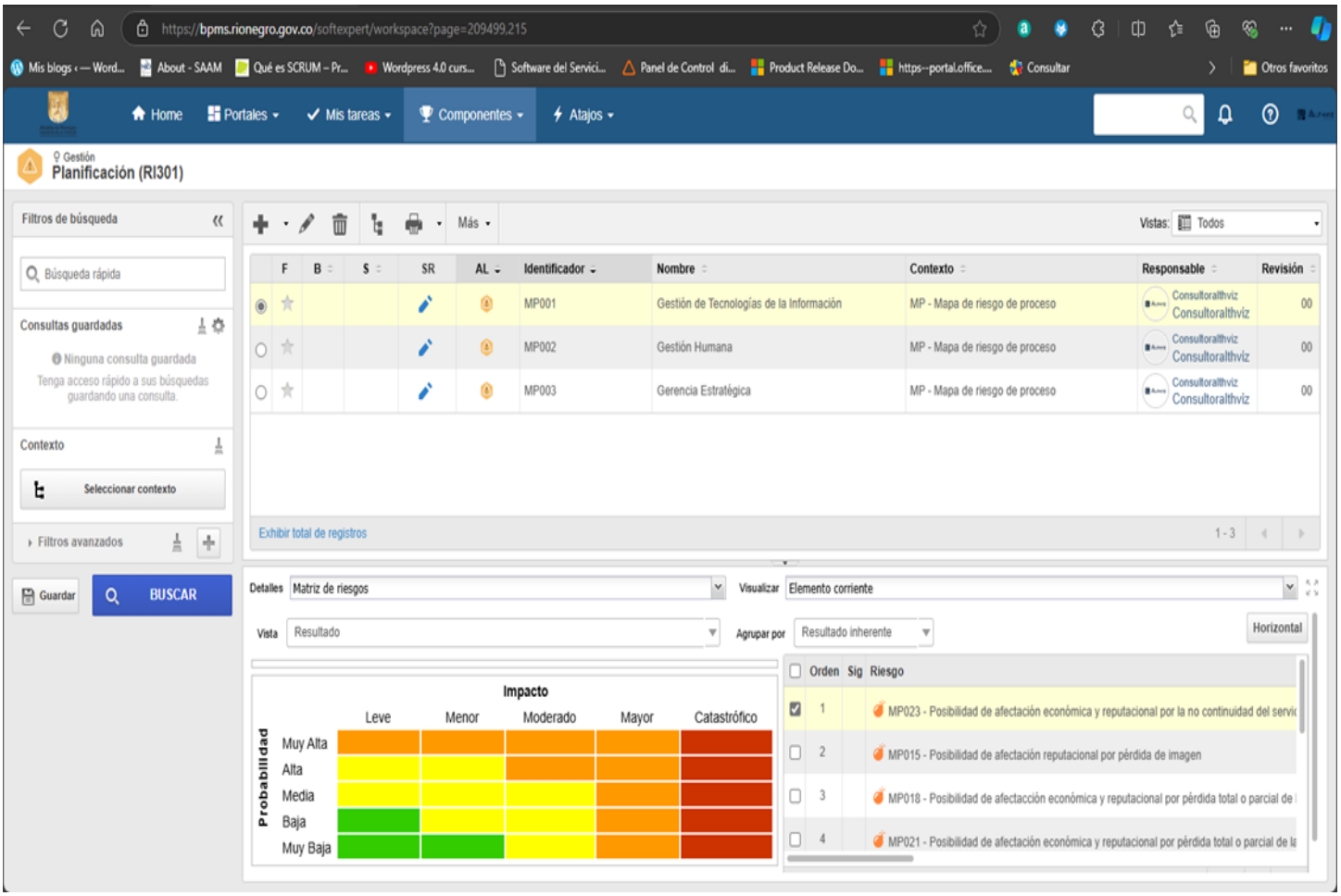
Por medio de este menú son registradas todas las posibles causas de los riesgos identificados en el sistema. Estas causas serán asociadas, posteriormente, en la etapa de análisis de riesgos y controles

Registro de tipos de mapas de riesgo



Por medio de este menú son registrados todos los posibles tipos que clasificarán los planes de riesgo y controles registrados en el sistema. En el tipo son configuradas la información referente a la evaluación, aprobación y revalidación de los planes. Para una mejor organización, los tipos serán presentados de forma jerárquica.

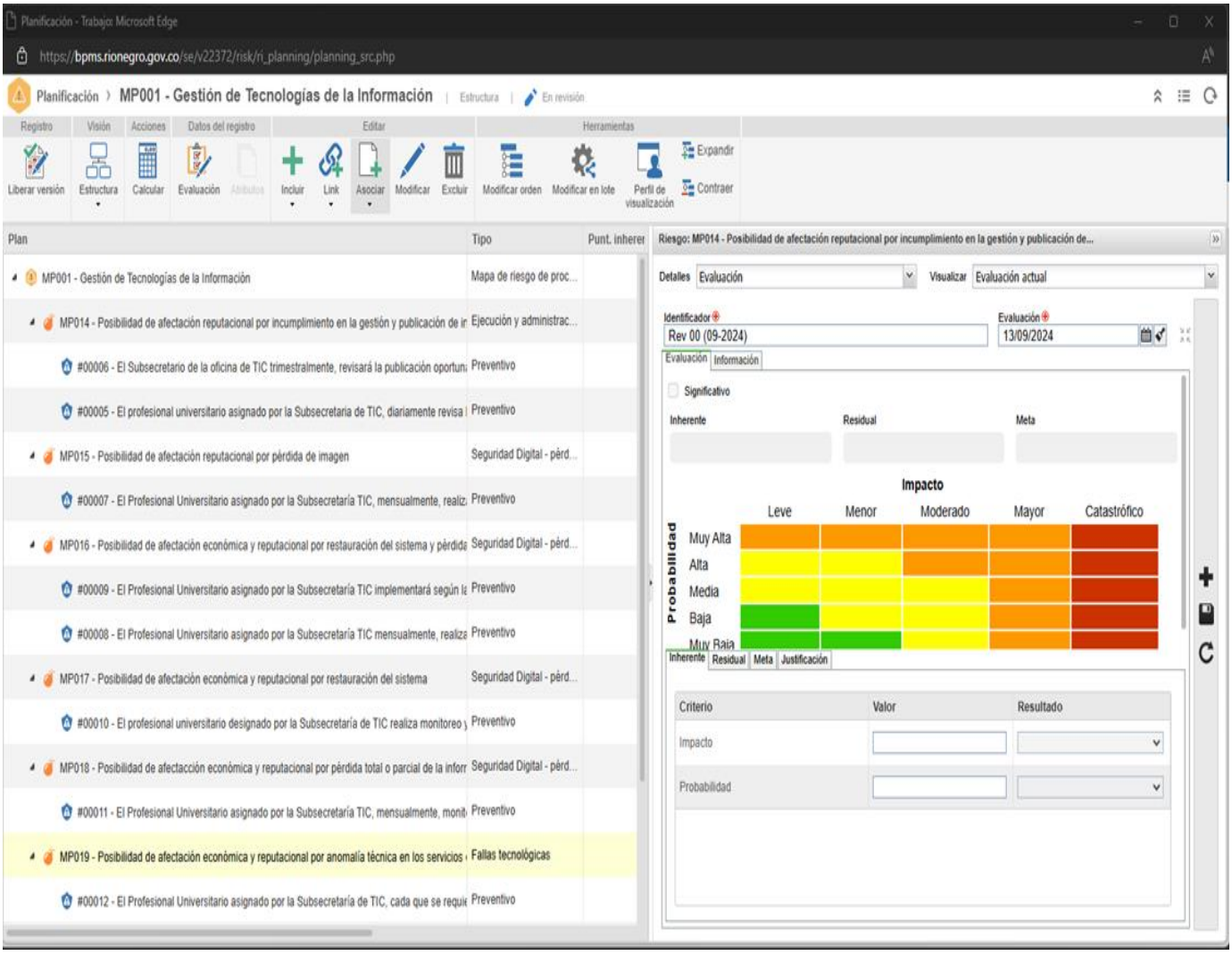
Registro de planificación de mapas de riesgo



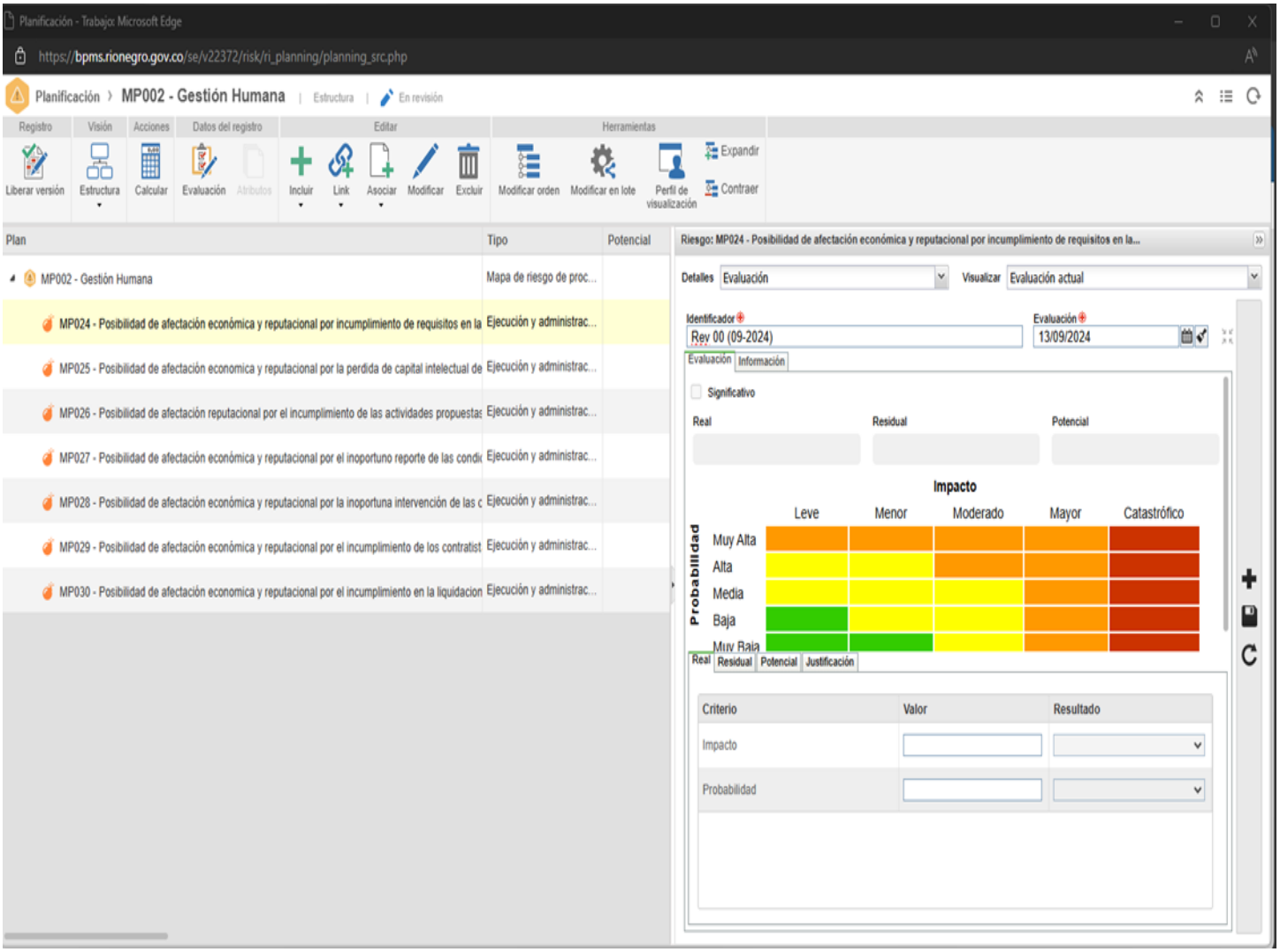
Por medio de este menú es posible realizar la planificación y formar la estructura de los planes de riesgo y control. Es a través de este menú que se hacen los análisis de los riesgos y de los controles del plan, al igual que sus evaluaciones. La pantalla principal de este menú puede ser presentada en tres cuadrantes. En el primer cuadrante, se presentan los filtros de búsqueda, que permiten ubicar los planes deseados con más facilidad. Ya en el segundo cuadrante son presentados los planes incluidos en el sistema, mientras que en el tercer cuadrante son presentados los detalles del plan seleccionado en el segundo cuadrante.

Registro de estructura de mapas de riesgo

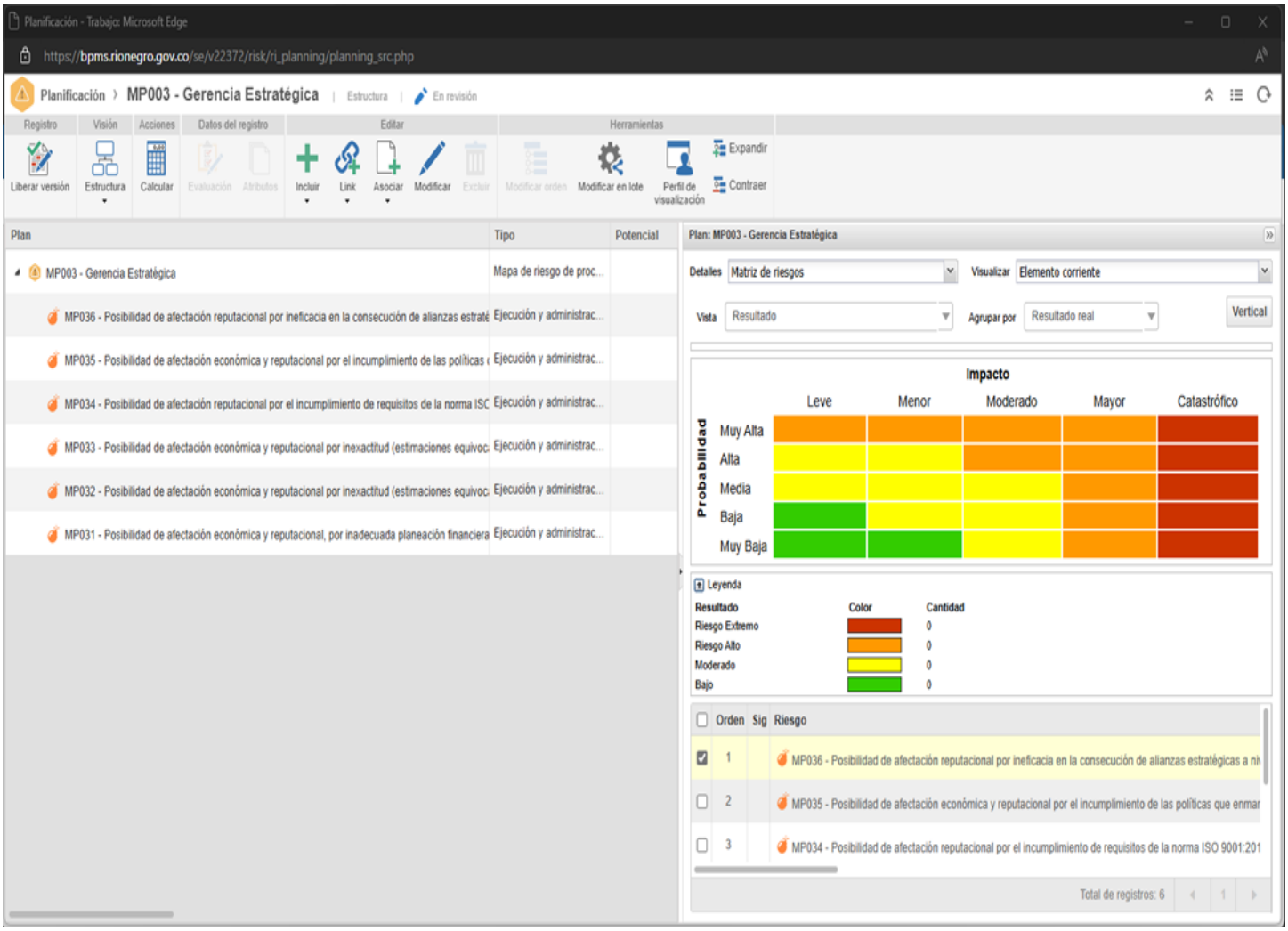
- ✓ **Mapa de riesgos gestión tecnológica**



- ✓ **Mapa de riesgos gestión humana**



- ✓ **Mapa de riesgos gerencia estratégica**



Conclusiones

- Este informe abarca las actividades realizadas de análisis y homologación de la información suministrada para llevar a la herramienta con el referente de los documentos suministrados por el equipo de TICs.
- Las ilustraciones reflejan las configuraciones básicas requeridas para la habilitación del componente de RIESGOS de la SE Suite, que permitirá la administración de los riesgos definidos en el alcance de acuerdo con la metodología mapeada en dicho componente.
- Como se indico al principio de este documento, la información aquí contenida da cuenta de las actividades de configuración de los diferentes elementos, dimensiones de información y parámetros que permitirán al final todas las actividades de administración de riesgos para las matrices del proceso de:
  - MR GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. Proceso
  - MR GESTIÓN TALENTO HUMANO. Proceso

5- VALORES PARA FACTURAR

ACTIVIDAD 1:

Un tercer pago: Con la radicación de factura (septiembre 10 de 2024) por un 30% del valor total del soporte **con IVA incluido ($70.121.353,50),** con pago a (30 días máximo 60 días calendario) de su radicación en la Alcaldía de Rionegro.

ACTIVIDAD 2:

ITEM	V/ Hora	Horas Ejecutadas	Subtotal	Iva	V/ de IVA	Total con IVA
1	$ 249.095	30	$ 7.472.850	19%	$ 1.419.842	**$ 8.892.692**

TOTAL A FACTURAR

ITEM	V/ Hora	Horas Ejecutadas	Subtotal	Iva	V/ de IVA	Total
1	Soporte Platinum		58.925.507,14	19%	$ 11.195.846,36	$ 70.121.353,50
2	$ 249.095	30	7.472.850,00	19%	$ 1.419.842	$ 8.892.692
TOTAL A FACTURAR			66.398.357,14	19%	$ 12.615.688,36	**$79.014.045,50**

6- APROBACION DEL INFORME DE SOPORTE Y BOLSA DE HORAS

ENTREGO	REVISO	APROBO	FIRMA	FECHA
Jacqueline Diago Gestión de Proyectos Sergio Althviz Consultores SAS	Dairo Ayala Subsecretaria TIC Alcaldía de Rionegro	Dairo Ayala Subsecretaria TIC Alcaldía de Rionegro		13/09/2024