Bogotá, D.C., Agosto 5 de 2024.

**INFORME No. 15**
**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION**
**PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO 01 DE 2024 A JULIO 31 DE 2024**

| | |
|---|---|
| CONTRATO No. | **589 DE 2023** |
| OBJETO DEL CONTRATO | **"PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS".** |
| CONTRATISTA | **SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS** |
| NIT | **900.148.467-7** |
| LUGAR DE EJECUCION | Bogotá D.C. |
| FECHA INICIO | **23/05/2023** |
| FECHA TERMINACION | **28/08/2024** |
| SUPERVISOR | Ingeniero Nicolás Sánchez Barrera<br>Apoyo a la Supervisión: Ingeniera Sandra Patricia Palacios Jiménez |

A continuación, me permito presentar el informe de Mesa de Ayuda en el periodo comprendido entre julio 01 al 31 de julio de 2024, teniendo en cuenta la cláusula segunda "**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**", en el cual se desarrollaron las siguientes actividades:

**1. Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico "ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO".**
Se cumplió con los compromisos relacionados en el anexo técnico "Alcance de los Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

**ITEM I Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software**

1.1 **Mantenimiento preventivo**: No aplica para este periodo.

En este periodo no se requirió servicios de mantenimiento preventivo a los equipos relacionados en el "Alcance de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo".

1.2 **Mantenimiento correctivo**: En este periodo se prestaron los servicios de mantenimiento correctivo, cumpliendo los procedimientos establecidos.

1.3 **Reposición e instalación de partes**: se prestaron los servicios de Reposición e instalación de partes relacionados a continuación:

| INCIDENCIA | PARTE | PLACA | CANTIDAD |
|---|---|---|---|
| 80569 | Cargador Para Portátil HP ProBook 440 G4 | 22427 | 1 |
| 80274 | Batería HP Elite Book 820 G3 | 21865 | 1 |

Tabla 1: Instalación de partes

**2. Atender todas las solicitudes realizadas por los usuarios, en el aplicativo de mesa de ayuda de la SDP, en los tiempos establecidos en el acuerdo de servicio**

Durante este periodo se han atendido las incidencias realizadas a través del GLPI en la mesa de ayuda, a continuación, se relacionan las incidencias atendidas por niveles.

**INCIDENCIAS DE NIVEL 1 Y 2 ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA**

Se discriminan las solicitudes de nivel 1 y nivel 2 que se atendieron de acuerdo con las incidencias reportadas, con un Total de 833 de 948 para un **87,87 %** de atención.

| N1 Y N2 ESTADO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Cerrado | 833 | 87,87% |
| En curso (asignada) | 73 | 7,70% |
| En curso (planificada) | 2 | 0,21% |
| En espera | 40 | 4,22% |
| **Total general** | **948** | **100,00%** |

Tabla 2 Total, Incidentes Niveles 1 y 2

**INCIDENCIAS DE PRIMER NIVEL ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA**

Solicitudes de primer nivel que se atendieron de acuerdo con las incidencias reportadas, con un Total del **94,72%** de Atención.

| N1-ESTADO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Cerrado | 646 | 94,72% |
| En curso (asignada) | 32 | 4,69% |
| En espera | 4 | 0,59% |
| **Total general** | **682** | **100,00%** |

**3. Realizar seguimiento y documentación de las incidencias y requerimientos del aplicativo de mesa de ayuda, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos de la SDP.**

Las incidencias atendidas fueron debidamente documentadas en la herramienta GLPI de acuerdo con las actividades desarrolladas para dar solución a cada una de ellas.

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del **71,84%** de Atención con respecto al total de incidencias y las solicitudes de segundo nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del **28,16%** de Atención con respecto al total de incidencias.

| CASOS N1 Y N2 | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| **Nivel 1** | **681** | **71,84%** |
| Cerrado | 645 | 68,04% |
| En curso (asignada) | 32 | 3,38% |
| En espera | 4 | 0,42% |
| **Nivel 2** | **267** | **28,16%** |
| Cerrado | 188 | 19,83% |
| En curso (asignada) | 41 | 4,32% |
| En curso (planificada) | 2 | 0,21% |
| En espera | 36 | 3,80% |
| **Total general** | **948** | **100,00%** |

Tabla 3 Incidencias Por Niveles

**Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda) con respecto a Técnico Vs Estado de las incidencias.**

| N1-TECNICO-ESTADO | TOTAL |
|---|---|
| **Alfonso Rodriguez Ardila** | **122** |
| Cerrado | 105 |
| En curso (asignada) | 17 |
| **Alfonso Rodriguez Ardila<br>Carlos Manuel Acosta Romero** | **2** |
| Cerrado | 2 |
| **Ana Maria Gonzalez Montano** | **108** |
| Cerrado | 100 |
| En curso (asignada) | 8 |
| **Ana Maria Gonzalez Montano<br>Alfonso Rodriguez Ardila** | **1** |
| Cerrado | 1 |
| **Camilo Andres Villamizar Martinez** | **123** |
| Cerrado | 121 |
| En espera | 2 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero** | **123** |
| Cerrado | 121 |
| En curso (asignada) | 2 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero<br>Camilo Andres Villamizar Martinez** | **1** |

| | |
|---|---|
| En curso (asignada) | 1 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana** | **200** |
| Cerrado | 194 |
| En curso (asignada) | 4 |
| En espera | 2 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana<br>Alfonso Rodriguez Ardila** | **1** |
| Cerrado | 1 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana<br>Carlos Manuel Acosta Romero** | **1** |
| Cerrado | 1 |
| **Total general** | **682** |

Tabla 4. Técnico Nivel 1 Vs Estado

**4. Diagnosticar y determinar si se requiere reparación o reemplazo de la parte afectada en los equipos de cómputo y periféricos objeto del contrato, relacionados en el Anexo Técnico.**

Aplica para este periodo.

Se realizaron actividades de diagnóstico con reparación y cambio de partes, se relacionaron estos en el **Ítem 1.3** del presente informe.

**5. Realizar la instalación física y puesta en marcha de cada uno de los repuestos solicitados por el supervisor del contrato.**

Aplica para este periodo.

Se realizó instalación y puesta en funcionamiento de los elementos y partes relacionadas en el **Ítem 1.3** del presente informe.

**6. Respaldar la información del usuario tal como los datos contenidos en el disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento cuando se requiera el reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información.**

De acuerdo con las categorías registradas en GLPI: “Generación copias de seguridad” durante el período del presente informe, se requirió realizar copias de seguridad por demanda y/o paso de información de un equipo a otro o al Drive de la SDP, se registraron las siguientes incidencias:

| ID | Categoría (Clase) |
|---|---|
| 81 210 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 264 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 351 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 347 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |

| | |
|---|---|
| 81 049 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 346 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 297 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 293 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 258 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 142 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 251 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 231 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 172 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 117 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 162 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 150 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 147 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 146 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 133 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 127 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 81 069 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 935 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 992 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 919 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 978 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 970 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 966 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 816 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 633 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 570 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 716 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 586 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 767 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 729 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 625 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 757 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 616 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 610 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 496 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 478 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 637 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 602 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 591 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |

| | |
|---|---|
| 80 523 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 449 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |
| 80 528 | 11-Generación copias de seguridad y recuperación |

Tabla 5. Backups

**7. Efectuar el seguimiento y control de las fallas presentadas en los equipos objeto de mantenimiento, desde la solicitud hasta la solución, mediante la utilización del aplicativo suministrado por la SDP (GLPI).**

A través del aplicativo GLPI, se ha adelantado el seguimiento de los servicios técnicos solicitados y registrados como mantenimiento de equipos de cómputo, del periodo comprendido entre julio 01 al 31 de julio de 2024, se relacionan a continuación:

| N1-REVISION | TOTAL |
|---|---|
| **Alfonso Rodriguez Ardila** | **31** |
| 01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico | 31 |
| **Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero** | **1** |
| 01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico | 1 |
| **Ana Maria Gonzalez Montano** | **11** |
| 01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico | 11 |
| **Camilo Andres Villamizar Martinez** | **11** |
| 01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico | 11 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero** | **13** |
| 01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico | 13 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana** | **20** |
| 01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico | 20 |
| **Total general** | **87** |

Tabla 6. Total, revisión equipo computo/parte /periférico de Primer Nivel

El total de servicios prestados en este periodo, registrados en el GLPI de Nivel 1 vs categoría, se relacionan en el siguiente cuadro.

| N1-CATEGORIA | TOTAL |
|---|---|
| **01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico** | **87** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 31 |
| Alfonso Rodriguez Ardila Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 11 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 11 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 13 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 20 |

| | |
|---|---|
| **02-Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico** | **13** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 2 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 3 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 2 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 5 |
| **03-Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico** | **3** |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 1 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 1 |
| **04-Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico** | **3** |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 2 |
| Jose Manuel Arevalo Triana<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| **05-Préstamo equipos/videobeam** | **60** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 2 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 7 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 25 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 12 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 14 |
| **08-Instalación/desinstalación de software** | **3** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 1 |
| **09-Soluciones de Software administradas por DTIC.** | **224** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 29 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 33 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 35 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 48 |
| Carlos Manuel Acosta Romero<br>Camilo Andres Villamizar Martinez | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 78 |
| **10-Gestión de usuarios** | **208** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 49 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 39 |
| Ana Maria Gonzalez Montano<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 27 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 34 |

| | |
|---|---|
| Jose Manuel Arevalo Triana | 57 |
| Jose Manuel Arevalo Triana<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| **11-Generación copias de seguridad y recuperación** | **29** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 4 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 4 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 5 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 5 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 11 |
| **12-Gestión de conectividad** | **16** |
| Alfonso Rodriguez Ardila | 5 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 2 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 4 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 4 |
| **14-Acceso VPN** | **19** |
| Alfonso Rodriguez Ardila<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 5 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 4 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 6 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 3 |
| **15-Gestión de Impresión** | **17** |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 4 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 8 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 4 |
| **Total general** | **682** |

Tabla 7 Servicios Atendidos por Nivel1 vs Categoría

**8. Alimentar y mantener actualizada la base de conocimiento de la mesa de ayuda:**

Para cada servicio se ha descrito la solución realizada en el Software GLPI de la SDP de acuerdo el Tipo de Servicio ANS.

Para los casos donde se ve la necesidad de realizar manual y/o descripción del proceso realizado para la solución de las incidencias, la información se encuentra contenida en la carpeta compartida del área de soporte:

\\1065SDP105\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\BASECONOCIMIENTO

Adicionalmente se ha contribuido con la permanente Observación y Verificación de los aplicativos de la SDP: Sisben, Perno, Limay, SISCO, SIPA y SINUPOT.

De acuerdo con las incidencias clasificadas en el GLPI como: “Instalación/desinstalación de software” y “Revisiones de equipos y/o traslados de equipos”, se actualizan los equipos según formato “Check List” o Lista de Chequeo para software básico que debe contener cada equipo.

Paralelamente se está realizando el proceso de actualización de la herramienta GLPI de acuerdo con las incidencias clasificadas como: “Traslado de Equipos” y “Asignación de Equipos”, llevando carpeta de formatos A-FO-329 digitalmente, anexando el formato al sistema de Equipos de Procesamiento” en GLPI.

**9. Informar con mínimo tres (3) días de anticipación al supervisor designado por la SDP durante la ejecución del contrato, los cambios de personal que presta los servicios en la mesa de ayuda. Se debe presentar la hoja de vida, con los respectivos documentos establecidos en el contrato y en el pliego de condiciones a consideración del supervisor del contrato para su respectiva aprobación. El reemplazo deberá tener el nivel de formación académica (estudios, pregrado y postgrado) establecido en los estudios previos y la experiencia igual o superior a la acreditada por el integrante a reemplazar.**

No aplica para este periodo.

**10. Realizar el cambio de personal en caso de que el supervisor del contrato por parte de la Secretaria Distrital de Planeación encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del personal del servicio del contratista, dicho cambio se deberá hacer efectivo a más tardar en los siguientes cinco (5) días hábiles de haberse realizado la solicitud. El reemplazo deberá tener el nivel de formación académica (estudios, pregrado y postgrado) establecido en los estudios previos y la experiencia igual o superior a la acreditada por el integrante a reemplazar y debe ser aprobado por el supervisor del contrato.**

No se solicitó por parte del supervisor del contrato por parte de la Secretaría Distrital de Planeación cambio de personal en el periodo comprendido entre julio 01 al 31 de julio de 2024.

**11. Las situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, serán reportadas al coordinador de la mesa de ayuda por parte del contratista, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.**

No se reportaron situaciones relacionadas con la violación de las normas internas de la SDP, al coordinador de la mesa de ayuda por parte del coordinador en el periodo comprendido entre julio 01 al 31 de julio de 2024.

**12. Prestar soporte técnico y de funcionamiento al usuario final en el manejo de los aplicativos que se encuentran en producción en la SDP, como SinuPot, SEGPLAN, SISBEN, SIPA, Perno, entre otros. La Secretaría Distrital de Planeación realizará la inducción sobre la operación de estos aplicativos, la cual estará dirigida al total de los integrantes del equipo de trabajo dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato y que ejercerán los roles descritos en el presente pliego de Condiciones.**

| N1-APLICATIVOS | TOTAL |
|---|---|
| **Alfonso Rodriguez Ardila** | **29** |
| 09-Soluciones de Software administradas por DTIC. | 29 |
| **Ana Maria Gonzalez Montano** | **33** |

| | |
|---|---|
| 09-Soluciones de Software administradas por DTIC. | 33 |
| **Camilo Andres Villamizar Martinez** | **35** |
| 09-Soluciones de Software administradas por DTIC. | 35 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero** | **48** |
| 09-Soluciones de Software administradas por DTIC. | 48 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero**<br>**Camilo Andres Villamizar Martinez** | **1** |
| 09-Soluciones de Software administradas por DTIC. | 1 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana** | **78** |
| 09-Soluciones de Software administradas por DTIC. | 78 |
| **Total general** | **224** |

Tabla 8. Totales por aplicativos SDP

Se presta oportunamente el soporte técnico de nivel 1 sobre los aplicativos en el ambiente de producción manejados en la SDP, cuando se presentan inconvenientes en el funcionamiento. El diagnóstico y solución ofrecida para cada una está registrada en el GLPI para permitir el análisis por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**13. Instalar y configurar "software cliente" a los usuarios de la SDP.**

De acuerdo con las incidencias categorizadas en GLPI como: “Revisión Equipo de Cómputo/parte/periférico” y/o “Instalación/Desinstalación de Software” en donde se ve la Necesidad de configurar equipos y/o software base propios de la SDP, los cuales se han atendido y realizado dicha configuración de software que ha presentado inconveniente.

Además, se maneja formato de software base con el cual se preparan los equipos.

System Digital Computer SAS y el equipo de trabajo garantizan que se ha abstenido de facilitar, instalar o reproducir CD's de Juegos, música o software NO autorizado por el Supervisor del contrato y/o adquiridos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá

Se observan las siguientes reglas:

* No instalar software sin la autorización previa y escrita de la SECRETARIA DISTITAL DE PLANEACION –SDP- a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad.
* No sacar copias del software de la entidad.
* Limitar el uso del software a las actividades propias del contrato.
* No utilizar el software desarrollado con motivo del contrato para fines ajenos a la entidad, salvo autorización previa y expresa por escrito de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION –SDP- a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad.
* No introducir modificación alguna al software instalado de la SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION –SDP, sin la autorización previa y escrita de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La transgresión de estas reglas constituye incumplimiento de las obligaciones.

**14. Dejar operando el equipo de manera adecuada y mínimo en las condiciones encontradas antes de realizar el respectivo mantenimiento o la atención del servicio.**

Cuando se han atendido los servicios y/o incidentes registrados en GLPI, los equipos han quedado operando de manera correcta.

**15. Reportar de forma inmediata por escrito al Supervisor del Contrato en caso de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.**

No aplica para este periodo.

**16. Entregar mensualmente y/o cuando el supervisor del contrato lo solicite una bitácora electrónica donde se detallen los problemas técnicos, causas, solución y tiempo en que se solucionó el inconveniente. Esta información se debe poder extractar del aplicativo suministrado por la SDP**

Para el presente informe se entrega la bitácora contenida en un Archivo Excel, donde se encuentran relacionados los tipos de errores y su solución. Se localizan en la compartida: \\1065SDP105\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\BASECONOCIMIENTO

**17. Atender todos los servicios solicitados dentro de la ejecución del contrato, sin quedar al finalizar el contrato algún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir y que las partes reemplazadas queden debidamente legalizadas y funcionando.**

System Digital Computer SAS, a través del equipo de trabajo, gestionó en el nivel 1 el 100% de los incidentes ingresados al GLPI asignando un técnico/ingeniero para cada incidente.

**18. En caso de que uno de los elementos de cómputo que este cubierto en el contrato sea cambiado o repuesto por uno nuevo, el elemento nuevo quedará cubierto por el servicio de soporte para equipos en garantía.**

Se reemplazaron los elementos y se relacionaron en el Ítem 1.3 del presente informe. Los elementos fueron por repuestos nuevos, originales y no remanufacturados.

**19. Entregar al finalizar el contrato, el inventario actualizado de los equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato.**

Contrato vigente.

**20. Realizar las demás obligaciones que puedan surgir dentro del desarrollo del objeto contractual y que sean solicitadas por el Supervisor del contrato.**

- Se realiza la rotación de los integrantes de Mesa de Ayuda por mes y así poder brindar acompañamiento de un técnico durante la jornada requerida.

| Semana | Lunes a Viernes | | | Sábado |
|---|---|---|---|---|
| | 7 a.m. a 5 pm. | 7 a.m. a 5 pm. | 8 am. a 6 p.m. | |
| 1 julio al 6 julio | Angela Segura<br>Ana Maria Gonzalez | Alfonso Rodriguez | Jose Manuel Arevalo<br>Carlos Acosta | Jose Manuel Arevalo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 julio al 13 julio | Jose Manuel Arevalo<br>Angela Segura | Alfonso Rodriguez | Carlos Acosta<br>Ana Maria Gonzalez | Carlos Acosta |
| 15 julio al 20 julio | Carlos Acosta<br>Jose Manuel Arevalo | Alfonso Rodriguez | Ana Maria Gonzalez<br>Angela Segura | Ana Maria Gonzalez |
| 22 julio al 27 julio | Carlos Acosta<br>Ana Maria Gonzalez | Alfonso Rodriguez | Angela Segura<br>Jose Manuel Arevalo | Angela Segura |
| 29 julio al 3 agosto | Angela Segura<br>Ana Maria Gonzalez | Alfonso Rodriguez | Jose Manuel Arevalo<br>Carlos Acosta | Jose Manuel Arevalo |

Tabla 9. Rotación de integrantes mesa de ayuda.

**21. Dar a la entidad el tiempo de soporte adicional presentado en la propuesta, sin costo para la SDP.**

Se tiene previsto dentro del contrato.

**22. Cumplir con la persona adicional presentada en la propuesta para la atención de servicios de soporte técnico en la mesa de ayuda, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional, indicado por el proponente.**

System Digital Computer asignó a la señora ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta para la atención de servicios de soporte técnico en la mesa de ayuda, sin costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional

**23. Contratar dentro del personal de soporte técnico para la mesa de ayuda para la ejecución del contrato con la SDP, una (1) persona que pertenezca al grupo de población vulnerable y que cumpla con el perfil requerido de acuerdo con los registros y procedimientos que sobre el particular tiene establecida la secretaria de Desarrollo Económico para dar cumplimiento al Decreto No 380 de 2015, emanada por la Secretaria de General de la Alcaldía de Bogotá D.C., que deberá presentarse dentro del segundo mes de ejecución del contrato.**

| PERSONAL CONTRATO No. 529 de 2022<br>SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS | |
|---|---|
| **NOMBRES Y APELLIDOS** | **ROL** |
| ALFONSO RODRIGUEZ ARDILA | Coordinador |
| ANA MARIA GONZALEZ MONTAÑO | Técnico de Soporte 1 |
| CAMILO ANDRES VILLAMIZAR MARTINEZ | Técnico de Soporte 2 |
| MANUEL AREVALO TRIANA | Técnico de Soporte 3 |

| | |
|---|---|
| CARLOS MANUEL ACOSTA ROMERO | Técnico de Soporte Población Vulnerable |

Tabla 10. Personal mesa de ayuda SDP

**24. Presentar, previo a la suscripción del acta de inicio, la certificación de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Expedida por la ARL a la que se encuentra afiliado y diligenciar el formulario de cumplimiento de los requisitos.**

Se hace entrega impresa del certificado de pago efectuado por SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS en concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, Paz y Salvo de obligaciones laborales del personal del equipo de trabajo y a su vez se entregan impresas las respectivas planillas de pago de cada uno de los integrantes del equipo.

**25. Atender las visitas de verificación que se realizaran por parte de la SDP para verificar la información allegada en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo.**

La empresa contratada, SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS se encuentra disponible para recibir la visita por parte de la SDP, en el momento que esta lo solicite, dando así cumplimiento al parágrafo 23 de las obligaciones establecidas en el contrato 589 DE 2023

## CAUSAS DE LOS INCONVENIENTES Y SOLUCIONES APLICADAS

En el mes de julio se vencieron 69 incidencias en nivel 1, las principales causas son las siguientes:

· La incidencia se realiza modificación de AFO-329 por mal diligenciamiento por parte del ingeniero de nivel 1.

· Las incidencias se solicitó cambio de AFO-010 por mal diligenciamiento, él cuál nunca se realizó por parte del solicitante.

· En las incidencias 80753 80810 80840 80512 80509 80778 80553 80470 81068 los ingenieros de la mesa de ayuda atendieron y cambiaron el estado a RESUELTO en los tiempos establecidos por los ANS; sin embargo, al seguir el procedimiento de revisión y cierre de las incidencias, en el cual se debe colocar en CURSO la incidencia para documentar, las incidencias se vencieron. Lo anterior debido a que el proceso de CIERRE se está haciendo después de la fecha del vencimiento.

En estos casos se recomienda solo cambiar a estado cerrado, después de verificar que la incidencia fue atendida satisfactoriamente, de lo contrario la incidencia será devuelta a primer nivel con el seguimiento respectivo por parte del coordinador de mesa de ayuda. De igual forma, se aclara que los casos en estado RESUELTO serán revisados diariamente por el coordinador de mesa de ayuda.

· En las incidencias 80503 80557 80479 80535 80560 80481 se evidencia que las incidencias se vencieron durante la gestión en segundo nivel, es decir que fueron pasadas a gestión de nivel 1 vencidas. Observado el seguimiento vs el histórico de las incidencias, se sugiere que los ingenieros de nivel 2 documenten

cualquier movimiento de la incidencia con el fin de contar con la traza de la misma y las razones de dichos movimientos.

· En las incidencias 80782 80466 80670 80792 80879 80468 80501 80564 80769 80686 80801 80556 80715 80442 80762 80628 se evidencia que las incidencias se vencieron entre la gestión del Nivel 2 y la entrega formal al usuario por falta de respuesta de este. Se recomienda revisar los tiempos ANS definidos en el APD-089 y los definidos para entrega del usuario en el APD-104, por cuanto los dos están calculados en 5 días y si la gestión de Nivel 2 se toma todo el tiempo de ANS, Nivel 1 no tendría tiempo adicional para gestionar la entrega sin que se venza.

· Incidencia 80608 80653 80623 80856 80663 80775 80817 80526 80542 81122 80640 80583 80618 80777 80642 81065 81000 81073 80609 80701 80806 80849 80972 81086 80891 el usuario se demoró en responder, Se recomienda enviar correo de cierre de incidencia, por parte de los integrantes de la mesa de ayuda, por vencimientos de términos antes de la fecha de vencimiento.

· Incidencia 80620 80939 80796 demora en la asignación de transporte.

· Incidencia 80541 el funcionario solicito ampliar el tiempo del préstamo de los portátiles. Se recomienda cerrar la incidencia y crear una nueva informando la fecha hasta cuando los requieren.

· Incidencias 80825 80574 80764 80644 80573 81041 80820 80738 El ingeniero de nivel 1 no documento en los tiempos establecidos en los ANS. Se recomienda verificar las incidencias todos los días antes de terminar la jornada laboral.

· Incidencia 80658 la fuente de poder se demora en ser reparada por parte del laboratorio System Digital Computer.

## ANEXOS

| N1-SEMANAS | TOTAL |
|---|---|
| Semana 01/07/2024 al 07/07/2024 | 150 |
| Semana 08/07/2024 al 14/07/2024 | 164 |
| Semana 15/07/2024 al 21/07/2024 | 106 |
| Semana 22/07/2024 al 28/07/2024 | 161 |
| Semana 29/07/2024 al 31/07/2024 | 101 |
| **TOTAL** | **682** |

Tabla 11. Incidencias Semanales N1

| N1-TECNICO | TOTAL |
|---|---|
| Alfonso Rodriguez Ardila | 122 |
| Alfonso Rodriguez Ardila<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 2 |
| Ana Maria Gonzalez Montano | 108 |

| | |
|---|---|
| Ana Maria Gonzalez Montano<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Camilo Andres Villamizar Martinez | 123 |
| Carlos Manuel Acosta Romero | 123 |
| Carlos Manuel Acosta Romero<br>Camilo Andres Villamizar Martinez | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana | 200 |
| Jose Manuel Arevalo Triana<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Jose Manuel Arevalo Triana<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| **Total general** | **682** |

Tabla 12 Incidencias Por Técnico

| N2 VS CATEGORIA | TOTAL |
|---|---|
| **01-Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico** | **3** |
| Jorge Alberto Rico Tovar<br>Ana Maria Gonzalez Montano | 1 |
| Jorge Alberto Rico Tovar<br>Camilo Andres Villamizar Martinez | 1 |
| Jorge Alberto Rico Tovar<br>Jose Manuel Arevalo Triana | 1 |
| **02-Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico** | **7** |
| Jorge Alberto Rico Tovar | 1 |
| Laureano Ruiz Vargas | 6 |
| **08-Instalación/desinstalación de software** | **1** |
| Maria Teresa Gonzalez Bejarano | 1 |
| **09-Soluciones de Software administradas por DTIC.** | **91** |
| Alejandro Chala Granados<br>Julian Enrique Galvis Rangel | 1 |
| Alejandro Montero Leguizamon | 10 |
| Alvaro Perez Puentes | 1 |
| Angel Maria Perez Roa | 6 |
| Angel Maria Perez Roa<br>Alejandro Montero Leguizamon | 1 |
| Angel Maria Perez Roa<br>Henry Ericson Cepeda Cuello | 2 |
| Angel Maria Perez Roa<br>Juan David Macias Mejia | 2 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo | 5 |

| | |
|---|---|
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Jose Omar Vargas Aponte | 1 |
| Diego Fernando Montes Lopez | 3 |
| Eva Maria Barros Acosta | 5 |
| Eva Maria Barros Acosta<br>Julian Enrique Galvis Rangel | 2 |
| Henry Ericson Cepeda Cuello | 2 |
| Henry Ericson Cepeda Cuello<br>Nicolas Sanchez Barrera | 1 |
| John Edgar Rativa Martin | 13 |
| John Edgar Rativa Martin<br>Camilo Andres Villamizar Martinez | 1 |
| John Edgar Rativa Martin<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| John Edgar Rativa Martin<br>Jose Manuel Arevalo Triana | 2 |
| Jorge Alberto Rico Tovar<br>Ana Maria Gonzalez Montano | 1 |
| Jose Omar Vargas Aponte | 11 |
| Jose Omar Vargas Aponte<br>Jose Manuel Arevalo Triana | 1 |
| Jose Reyes Ramirez Acero | 3 |
| Jose Reyes Ramirez Acero<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Juan David Macias Mejia | 2 |
| Julene Perdomo Parra | 1 |
| Julian Enrique Galvis Rangel | 1 |
| Laureano Ruiz Vargas | 1 |
| Maria Teresa Gonzalez Bejarano | 1 |
| Martha Esperanza Sanchez Cortes | 1 |
| Martha Yolanda Guevara Silva | 1 |
| Martha Yolanda Guevara Silva<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Rosmery Cotes Solano | 4 |
| Rosmery Cotes Solano<br>Angel Maria Perez Roa<br>Henry Ericson Cepeda Cuello | 1 |
| Rosmery Cotes Solano<br>Julian Enrique Galvis Rangel | 1 |
| **10-Gestión de usuarios** | **134** |
| Alejandro Montero Leguizamon | 4 |
| Angel Maria Perez Roa | 2 |

| | |
|---|---|
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo | 76 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 4 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Ana Maria Gonzalez Montano | 2 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Camilo Andres Villamizar Martinez | 1 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Carlos Manuel Acosta Romero | 1 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Jose Manuel Arevalo Triana | 3 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo<br>Jose Manuel Arevalo Triana<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| Diego Fernando Montes Lopez | 1 |
| Jose Reyes Ramirez Acero | 8 |
| Jose Reyes Ramirez Acero<br>Blanca Yolanda Pinzon Galindo | 1 |
| Jose Reyes Ramirez Acero<br>Maria Teresa Gonzalez Bejarano | 1 |
| Julian Enrique Galvis Rangel | 2 |
| Julian Enrique Galvis Rangel<br>Jose Manuel Arevalo Triana | 2 |
| Maria Teresa Gonzalez Bejarano | 2 |
| Martha Esperanza Sanchez Cortes | 1 |
| Rosmery Cotes Solano | 19 |
| Rosmery Cotes Solano<br>Alejandro Montero Leguizamon | 1 |
| Rosmery Cotes Solano<br>Julian Enrique Galvis Rangel | 1 |
| William Valentino Gonzalez Valderrama | 1 |
| **11-Generación copias de seguridad y recuperación** | **17** |
| Alejandro Chala Granados | 14 |
| Blanca Yolanda Pinzon Galindo | 2 |
| Eva Maria Barros Acosta<br>Julian Enrique Galvis Rangel | 1 |
| **12-Gestión de conectividad** | **4** |
| Alejandro Chala Granados | 2 |
| Angel Maria Perez Roa | 2 |
| **13-Seguridad y Privacidad de la información** | **2** |
| Angel Maria Perez Roa | 2 |
| **14-Acceso VPN** | **2** |

| | |
|---|---|
| Diego Fernando Montes Lopez | 1 |
| Jorge Alberto Rico Tovar<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| **16-Gestión de Cambio Informí¡tico** | **5** |
| Angel Maria Perez Roa | 4 |
| John Edgar Rativa Martin<br>Juan David Macias Mejia | 1 |
| **18-Soporte telefonia IP** | **1** |
| Alejandro Chala Granados<br>Alfonso Rodriguez Ardila | 1 |
| **Total general** | **267** |

Tabla 13. Técnico Nivel 2 vs Categoría

| N1-URGENCIA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Alta | 132 | 19,35% |
| Mediana | 315 | 46,19% |
| Muy alta | 234 | 34,31% |
| Muy baja | 1 | 0,15% |
| **Total general** | **682** | **100,00%** |

Tabla 14. Niveles VS urgencia

| N2-VENCIDOS | TOTAL |
|---|---|
| **Alejandro Chala Granados** | **1** |
| **Alejandro Montero Leguizamon** | **2** |
| **Angel Maria Perez Roa** | **2** |
| **Angel Maria Perez Roa<br>Juan David Macias Mejia** | **1** |
| **Blanca Yolanda Pinzon Galindo** | **3** |
| **John Edgar Rativa Martin** | **7** |
| **Jose Omar Vargas Aponte** | **1** |
| **Laureano Ruiz Vargas** | **5** |
| **Rosmery Cotes Solano<br>Angel Maria Perez Roa<br>Henry Ericson Cepeda Cuello** | **1** |
| **Total general** | **23** |

Tabla 15. Vencidos Nivel 2

| N1-VENCIDOS | TOTAL |
|---|---|
| **Alfonso Rodriguez Ardila** | **1** |

| | |
|---|---|
| **Alfonso Rodriguez Ardila<br>Carlos Manuel Acosta Romero** | **1** |
| **Ana Maria Gonzalez Montano** | **16** |
| **Camilo Andres Villamizar Martinez** | **13** |
| **Carlos Manuel Acosta Romero** | **17** |
| **Jose Manuel Arevalo Triana** | **20** |
| **Jose Manuel Arevalo Triana<br>Alfonso Rodriguez Ardila** | **1** |
| **Total general** | **69** |

Tabla 16. Vencidos nivel 1

| N1-SATISFACCION | TOTAL |
|---|---|
| **Alfonso Rodriguez Ardila** | **122** |
| Bueno | 17 |
| Malo | 1 |
| Regular | 1 |
| Sin calificar | 103 |
| **Alfonso Rodriguez Ardila<br>Carlos Manuel Acosta Romero** | **2** |
| Sin calificar | 2 |
| **Ana Maria Gonzalez Montano** | **108** |
| Bueno | 16 |
| Sin calificar | 92 |
| **Ana Maria Gonzalez Montano<br>Alfonso Rodriguez Ardila** | **1** |
| Sin calificar | 1 |
| **Camilo Andres Villamizar Martinez** | **123** |
| Bueno | 19 |
| Malo | 1 |
| Regular | 2 |
| Sin calificar | 101 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero** | **123** |
| Bueno | 21 |
| Sin calificar | 102 |
| **Carlos Manuel Acosta Romero<br>Camilo Andres Villamizar Martinez** | **1** |
| Sin calificar | 1 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana** | **200** |
| Bueno | 27 |
| Regular | 1 |

| | |
|---|---|
| Sin calificar | 172 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana<br>Alfonso Rodriguez Ardila** | **1** |
| Sin calificar | 1 |
| **Jose Manuel Arevalo Triana<br>Carlos Manuel Acosta Romero** | **1** |
| Sin calificar | 1 |
| **Total general** | **682** |

Tabla 17. Casos por satisfacción Nivel 1

Alfonso Rodriguez

**SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS**
ALFONSO RODRIGUEZ ARDILA
COORDINADOR MESA DE AYUDA SDP

Revisado por:

**JORGE ALBERTO RICO TOVAR**
Profesional Dirección de Tecnologías de la Información
Y Comunicaciones

Aprobado por:

**SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMENEZ**
Profesional Dirección de Tecnologías de la Información
Y Comunicaciones