Royal Technologies S.A.S.
Tecnología en Gestión Documental

Bogotá D.C., 15 de octubre de 2024

Señor
IVAN DARIO CASTIBLANCO MOLANO
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (e)
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
Ciudad

Ref. Sexto informe

1. **SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ROYAL / ERDMS**

En cumplimiento a la ejecución del contrato número 131-332-2024 que tiene como objeto **CONTRATAR EL SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ROYAL / ERDMS,** se presenta el informe de gestión para el periodo del 15 de septiembre de 2024 al 14 de octubre de 2024.

Durante esta etapa el equipo de la mesa de ayuda de Royal Technologies estuvo atento a los servicios de soporte técnico y de ingeniería, necesarios para solucionar los requerimientos solicitados por los técnicos e ingenieros de la Oficina de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

REQUERIMIENTOS SOLICITADOS PERIODO 15 DE SEPTIEMBRE DE 2024 AL 14 DE OCTUBRE DE 2024			
FECHA DE SOLICITUD	30/04/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ING. HUGO HERNANDEZ
SOLICITUD	**Ticket #152**: Solicitud de reunión **(reabierto)**		
ESTADO	**Pendiente** Se decidió no liberar la versión de ROYAL/CAPTURE (finiquitadas las pruebas) y en la fecha pronosticada por nuestra parte, hasta cuando los demás módulos se encuentren alineados; permitiendo así la integración con las distintas herramientas y evitando reprocesos en producción e implementación en nuestros clientes.Valoramos su paciencia y entendimiento al respecto ya que la entrega prevista para este mes se va a retrasar alrededor de dos (2) meses más. Actualmente se encuentra en desarrollo por parte de nuestro equipo de ingeniería.		
FECHA DE SOLICITUD	10/05/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ING. HUGO HERNANDEZ
SOLICITUD	**Ticket #160**: Solicitud de capacitación, en el marco del comtrato No. 131-332-2024		
ESTADO	**Pendiente** la capacitación programada para el mes de agosto se postergará alrededor de dos (2) meses más. La actualización de nuestra herramienta estará cumpliendo con la normatividad y exigencias que abarca todo el ámbito de un Sistema de Gestión Documental (SGDEA). El estado del ticket permanece "Pendiente" para ejecutar la actividad una vez se libere el producto.		
FECHA DE SOLICITUD	16/07/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ING. HUGO HERNANDEZ
SOLICITUD	**Ticket #168**: Consulta depuración de información Royal		
ESTADO	**Esperando al cliente** Se envió el archivo con el diagnostico solicitado. Dando continuidad con lo requerido, necesitamos su colaboración facilitándonos los insumos para poder analizar y determinar el costo del servicio. Sobre el tema: "Cuánto costaría migrar las imágenes de Orfeo a royal, son aproximadamente 500.000 documentos", cuéntenos en que estructura lo tienen dentro de Orfeo, de donde obtenemos las imágenes y los indices para poder efectuar la cotización por favor. La resolución definitiva está pendiente ya que esperamos nos suministren la información requerida.		

Royal Technologies S.A.S.
Tecnología en Gestión Documental

FECHA DE SOLICITUD	17/09/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ARIOSTO GOMEZ
SOLICITUD	**Ticket #173**: RV: APLICACIONES / ROYAL / Falla en el sistema		
ESTADO	**Cerrado** Me permito solicitar la verificación del siguiente error al consultar las resoluciones y cuando se despliegan los resultados también genera error del servidor. Identificamos que la consulta se realiza desde la versión anterior y por ende el error. Se valida correcto funcionamiento y se cierra el ticket como Resuelto.		
FECHA DE SOLICITUD	4/10/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ING. HUGO HERNANDEZ
SOLICITUD	**Ticket #176**: RV: Solicitud de soporte		
ESTADO	**Cerrado** Solicitud de soporte urgente al servidor de rosal que se está saturando y se bloquea. Se interviene el servidor, se valida correcto funcionamiento y se cierra el ticket como Resuelto.		
FECHA DE SOLICITUD	8/10/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ING. HUGO HERNANDEZ
SOLICITUD	**Ticket #179**: RV: Consulta		
ESTADO	**Cerrado** Queremos saber si el software de indexación se puede instalara en una maquina personal para trabajo en casa y este va por maquinas o por usuario. Se brinda la información requerida y se cierra el ticket como Resuelto.		
FECHA DE SOLICITUD	9/10/2024	**FUNCIONARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO**	ING. HUGO HERNANDEZ
SOLICITUD	**Ticket #180**: RV: Consulta indexación por web		
ESTADO	**Cerrado** En la contextualización de expediente electrónico ROYAL que tuvimos hace aproximadamente 45 días, nos explicaban que existe la posibilidad de indexar desde la nueva versión web, por favor solicitamos aclarar si esta posibilidad es cierta y si se requiere algún permiso adicional o si un usuario que ya tiene los permisos en la versión de escritorio la puede utilizar Se brinda la información requerida aclarando que hace parte de la nueva versión y se cierra el ticket como Resuelto.		

Durante este periodo no se generaron más tickets en la plataforma de la mesa de ayuda de Royal Technologies S.A.S.

Nuestro equipo de la mesa de ayuda estuvo atento a solucionar los requerimientos solicitados por su grupo de usuarios autorizados.

Fecha de terminación del contrato: 14 de diciembre de 2024.

Cordial saludo,

Ing. Wilmar Cubillos Trejos
Director TI
ROYAL TECHNOLOGIES S.A.S.

Royal Technologies S.A.S.
Tecnología en Gestión Documental

2. SERVICIO DE CUSTODIA Y ALMACENAMIENTO DE MEDIOS MAGNETICOS

Periodo: 15 de septiembre de 2024 al 14 de octubre de 2024

El Contrato No 131-332-2024 incluye el servicio de custodia, almacenamiento y administración de hasta 500 medios magnéticos que contienen la información misional de la Entidad. El servicio Incluye el traslado de los medios magnéticos hasta la bodega de custodia, identificación de cada medio magnético con código de barras para su recuperación y consulta y los préstamos que requiera la Entidad.

Los DVD´s se encuentran en la bodega de medios magnéticos y cada DVD está identificado con un código de barras. A la fecha tenemos 330 DVD's y un (1) disco duro externo SSD en custodia para una cantidad total de 331 medios magnéticos.

CONSOLIDADO DADEP		
AREA CORRESPONDIENTE	CANTIDAD MEDIOS MAGNETICOS EN CUSTODIA	PERIODO
DADEP (DVD) PRIMER ENTREGA	62	15/09/2024 AL 14/10/2024
DADEP (DVD) SEGUNDA ENTREGA	77	
DADEP (DVD) TERCERA ENTREGA	130	
DADEP (DVD) CUARTA ENTREGA	30	
DADEP (DVD) QUINTA ENTREGA	31	
Disco Duro SSD DADEP	1	
TOTAL	331	

Cordialmente,

MAGNOLIA CORAL GARCIA
Ejecutiva Comercial