ACTA DE ENTREGA LEVERIT

CD-PS-PSG-465-2024

MUNICIPIO DE TENJO

© LEVERIT COLOMBIA S.A.

LeverIT Colombia 2021
Todos los derechos reservados
http://www.leverit.us

Informe de gestión entrega implementación nueva área Talento Humano a la mesa de soporte ITHC

Tabla de Contenido

1.Introducción 3
1.1. Participantes 3
1.2. Datos generales contrato CD-PS-PSG-465-2024 MUNICIPIO DE TENJO 3
2.Datos de activación de licencias para Discovery de activos informáticos y mesa de servicios ITHC. 3
2.1. Activación Serial para Renovación póliza de soporte para 250 Agentes - Servicio Global 200 y 5 consolas 3
2.2. Renovación póliza 5 consolas ITHC (it-helpcenter) 4
2.3. Asignación Certificados Discovery y Consolas atención. 4
2.4. Asignación Certificados Discovery Global 200 6
3.Cumplimiento de Obligaciones Específicas del Contratista 7
4.Configuracion Area Talento Humano, Categorias, Sla, Modelos Y Usuario Asesor. 12
5.Implementación de nueva área en mesa ITHC. 12
5.1. Carga de catálogo. 12
5.2. Creación de modelo. 13
5.3. Configuración de SLA's 14
5.4. Configuración de bandas 17
5.5. Consola de atención. 18

© LEVERIT COLOMBIA S.A.

1. Introducción

El presente informe relaciona las actividades asociadas al contrato **CD-PS-PSG-465-2024 MUNICIPIO DE TENJO**, **PRESTACION DE SERVICIOS GENERALES**, desarrolladas en el proceso de implementación de los productos y servicios adquiridos del contrato en mención.

1.1. Participantes

Empresa	Nombre	Rol	Actividad	Responsabilidad
LeverIT	Carlos José Albarán Romero	Director de operaciones	Velar por la calidad y rentabilidad del proyecto.	Supervisión del proyecto. Velar por la ejecución del contrato.
LeverIT	Edgar Mauricio Abaunza Pinzón	Administrador CADIS (Centro de Atención Discovery)	Escalamiento de incidentes y requerimientos reportados a la mesa de servicios CADIS.	Soporte Segundo Nivel. Seguimiento de incidentes y requerimientos escalados.
LeverIT	Grupo soporte CADIS	Soporte CADIS (Centro de Atención Discovery)	Atención al cliente. Canalizar todas las solicitudes incidentes y requerimientos.	Creación de casos en la mesa de servicios CADIS. Soporte Primer Nivel. Seguimiento de incidentes y requerimientos. Generación de MSI. Instalación / actualizaciones de producto Discovery – IT-Help-Center.

1.2. Datos generales contrato CD-PS-PSG-465-2024 MUNICIPIO DE TENJO

A continuación, se presentan los ítems principales en cumplimiento de las obligaciones del contrato:

1. Activación 250 licencias Discovery Advantage
2. Activación 5 consolas ITHelpCenter
3. Servicios instalación, configuración y capacitación nueva área TALENTO HUMANO
4. Activación servicio Global 200 equipos
5. Activación Servicio Soporte y actualizaciones - CADIS

2. Datos de activación de licencias para Discovery de activos informáticos y mesa de servicios ITHC.

2.1. Activación Serial para Renovación póliza de soporte para 250 Agentes - Servicio Global 200 y 5 consolas

- El proceso de activación y expansión de seriales para la renovación de la póliza de soporte se realiza de manera virtual desde los servidores corporativos de LEVERIT. Internamente se reconfiguran el tipo de productos, cantidad de licencias y fechas de activación y vencimiento.
- El servidor asociado a ALCALDIA DE TENJO, a través de su conexión a Internet, revisa periódicamente la validez de sus seriales y certificados
- Una vez recibe los nuevos datos de actualización, evita desconexiones del servicio y asume los datos asignados para seriales y certificados.
- El día martes 24 de septiembre de 2024, se generan los datos de activación desde el servidor de LeverIT corporativo y se asocia la activación del server del proyecto con los siguientes datos;

© LEVERIT COLOMBIA S.A.

Fecha Solicitud:	viernes, 13 de diciembre de 2024
País:	Colombia
Empresa:	57-429-ALCALDIA-DE-TENJO
Cd-Key:	2K20-2X2Z-EUEE-5041-4841-4144-
Producto:	Advantage+ SD + ITHelp Center
Cantidad:	250
Número Visores:	200
Número Service Desk:	250
Licencias Web	250
Tipo Licencia:	Venta
Fecha Instalación:	martes, 24 de septiembre de 2024
Fecha Vence:	martes, 23 de septiembre de 2023
Serial Generado:	NS069KZ06K8XX6U9E1341496A9E28UX4486707636335K6Z65U4U688896E9ZK1E3X56AA9005UXEZ24897U
Clave de Encriptación	ALCALDIAMUNICIPALDETENJOITHCDISC

2.2. Renovación póliza 5 consolas ITHC (it-helpcenter)

Según los cuales se activan los privilegios correspondientes a los 5 usuarios para consolas de atención asesores ITHELPCENTER:

Id MD gru...	Nombre Genérico de CI	Nombre de grupo
7	jhon.lopez	Mesa de servicios TI
336	cesar.clavijo	Mesa de servicios TI
510	gonzalo.quinonez	Mesa de servicios TI
562	Hernan.Pastor	Mesa de servicios TI

Id MD gru...	Nombre Genérico d...	Nombre de grupo
769	patricia.arias	Talento Humano

2.3. Asignación Certificados Discovery y Consolas atención.

LeverIT como marca fabricante, asigna los siguientes certificados al proyecto ALCALDIA DE TENJO, asociado a nuevas licencias y la renovación de su servicio de soporte y mantenimiento de los distintos productos asignados.

© LEVERIT COLOMBIA S.A.



LeverIT
A lever to move the world

CERTIFICATE
Of Authenticity No.

--No. 315300724-26ADSDKN8511--

This certificate guarantees that the software you have acquired is protected by a legally-binding license, duly registered under the following serial number issued by LeverIT Soluciones S. A. De C. V.

Product ---250---Licencias Discovery Advantage Gestion de Activos
---5---Licencias Consolas Atención IT-HELP-CENTER---
IDCustomer 800951742
Licenses
ALCALDIA MUNICIPAL DE TENJO
Cl. 3 #3 28, Tenjo, Cundinamarca-Colombia
Conmutador: (+57) 8646606 - (+57) 8646471 - (+57) 8645337
OFICINA INFORMATICA
Maintenance/Support Start Date Septiembre 24 de 2024
Maintenance/Support End Date Septiembre 23 de 2025

Reproduction or alteration of this certificate is prohibited. If you have questions regarding the legitimacy of the product, contact us at soporte.mx@leverit.com

Discovery HelpDesk ServiceDesk Global

LeverIT Soluciones S.A. de C.V. Copyright 2002. All rights reserved.

2.4. Asignación Certificados Discovery Global 200

LeverIT como marca fabricante, asigna los siguientes certificados al proyecto ALCALDIA DE TENJO, asociado a la renovación de su servicio de soporte y mantenimiento de los distintos productos asignados.



3. Cumplimiento de Obligaciones Específicas del Contratista

Realizar la entrega, puesta en marcha de 250 Licencias Discovery Advantage, 5 Licencias Consolas ITHelpCenter y los servicios de Instalación, Configuración y Capacitación a los funcionarios de la entidad incluyendo nueva consola de talento humano.

3.1. Realizar la entrega puesta marcha de 250 licencias Discovery Advantage, 5 licencias consolas ITHelpCenter y los servicios de instalación, configuración y capacitación a los funcionarios de la entidad incluyendo nueva consola de talento humano.

Rta: Se activan licencias de todos los productos adquiridos a través de generación del serial virtual entregado por LeverIT Fabricante, que se actualiza en línea con el server del proyecto. Los datos activados a continuación.

Fecha Solicitud:	viernes, 13 de diciembre de 2024
País:	Colombia
Empresa:	57-429-ALCALDIA-DE-TENJO
Cd-Key:	2K20-2X2Z-EUEE-5041-4841-4144-
Producto:	Advantage+ SD + ITHelp Center
Cantidad:	250
Número Visores:	200
Número Service Desk:	250
Licencias Web	250
Tipo Licencia:	Venta
Fecha Instalación:	martes, 24 de septiembre de 2024
Fecha Vence:	martes, 23 de septiembre de 2023
Serial Generado:	NS069KZ06K8XX6U9E1341496A9E28UX4486707636335K6Z65U4U688896E9ZK1E3X56AA9005UXEZ24897U
Clave de Encriptación	ALCALDIAMUNICIPALDETENJOITHCDISC

Se Activan usuarios y configuración del área TALENTO HUMANO

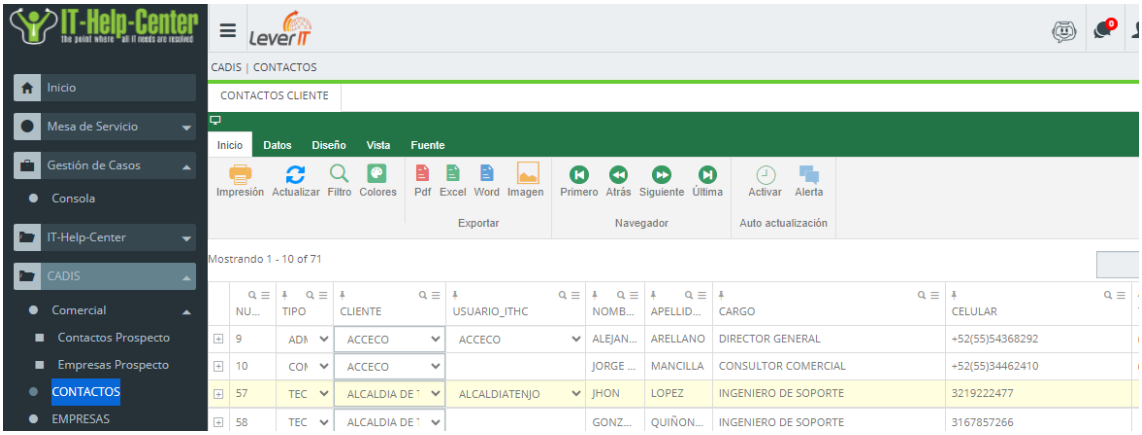
Id MD gru...	Nombre Genérico d...	Nombre de grupo
769	patricia.arias	Talento Humano

3.2. Brindar el servicio de atención integral que consta de: soporte, actualización, capacitación y transferencia de conocimiento del software requerido para el correcto funcionamiento y/o utilización por medio de personal capacitado.

RTA: Para prestar el servicio de atención, activamos las líneas de servicio, a través de nuestros medios de contacto de la MESA DE AYUDA CADIS (Centro de Atención Discovery), atendido por su grupo de ingenieros capacitados directamente por LeverIT desarrollador. Los medios de contacto habilitados para la atención de este Contrato son:

- Sitio Web Mesa de servicios CADIS: https://lever-ithc.com/Cadis
- Correo electrónico: soporte.co@leverit.com
- Celular / WhatsApp: +57 300 216 4000
- Usuario Activado: Jhon.lopez
- Horario de servicio: Lunes a Viernes – 8.00AM a 5:00 Pm días hábiles calendario.

© LEVERIT COLOMBIA S.A.



Medios adicionales de apoyo, base de conocimiento :

- Acceso a base de conocimiento WiKI Discovery: http://wiki.leverit.com/



- Acceso a base de conocimiento Wiki ITHC (ITHelpCenter): http://leverit.com/ithelpcenter/



Índice de contenidos: ITHelpCenter [en]

3.3. Proporcionar cuando sea requerida asistencia y capacitación a los funcionarios del área TIC del Municipio que hacen uso de este dentro del desarrollo de sus funciones ya sea vía telefónica, virtual o presencial y/o acceso remoto por medio de software licenciado.

RTA: Se activan y entregan los datos de usuarios y credenciales de acceso a la Mesa de servicios CADIS (Centro de Atención Discovery) la cual decepciona todas las solicitudes orientadas al soporte a incidentes, requerimientos, resolución de consultas sobre implementación y operación de las herramientas Discovery, Global y IT-Help-Center y que está disponible mediante sitio web, correo electrónico y celular / WhatsApp:

- Sitio Web Mesa de servicios CADIS: https://lever-ithc.com/Cadis
- Correo electrónico: soporte.co@leverit.com
- Celular / WhatsApp: +57 300 216 4000

Para requerimientos reuniones virtuales o presenciales
Coordinar con contacto comercial carlos.albaran@leverit.com

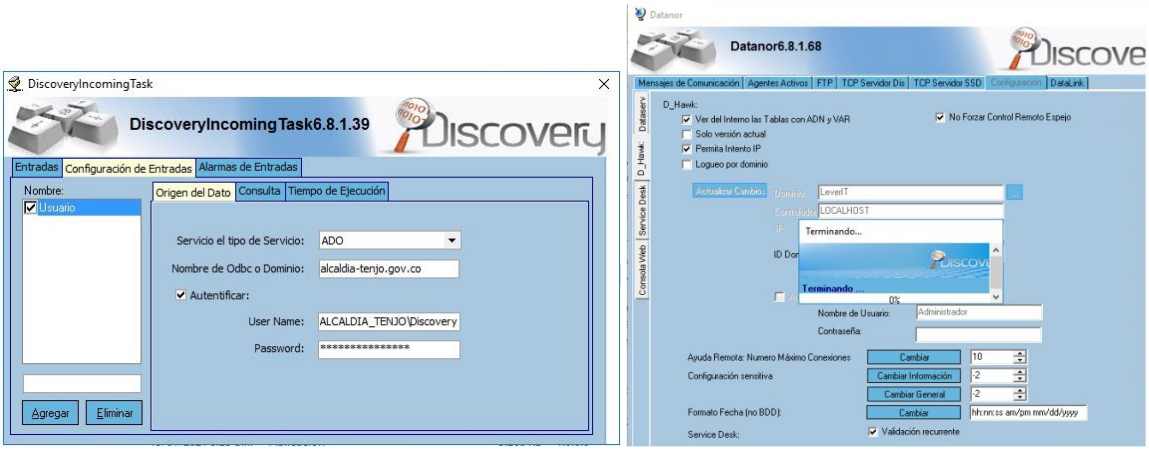
Medios de apoyo adicionales para capacitaciones. de apoyo, base de conocimiento :

© LEVERIT COLOMBIA S.A.

- Acceso a base de conocimiento WiKI Discovery: http://wiki.leverit.com/
- Acceso a base de conocimiento Wiki ITHC (ITHelpCenter): http://leverit.com/ithelpcenter/

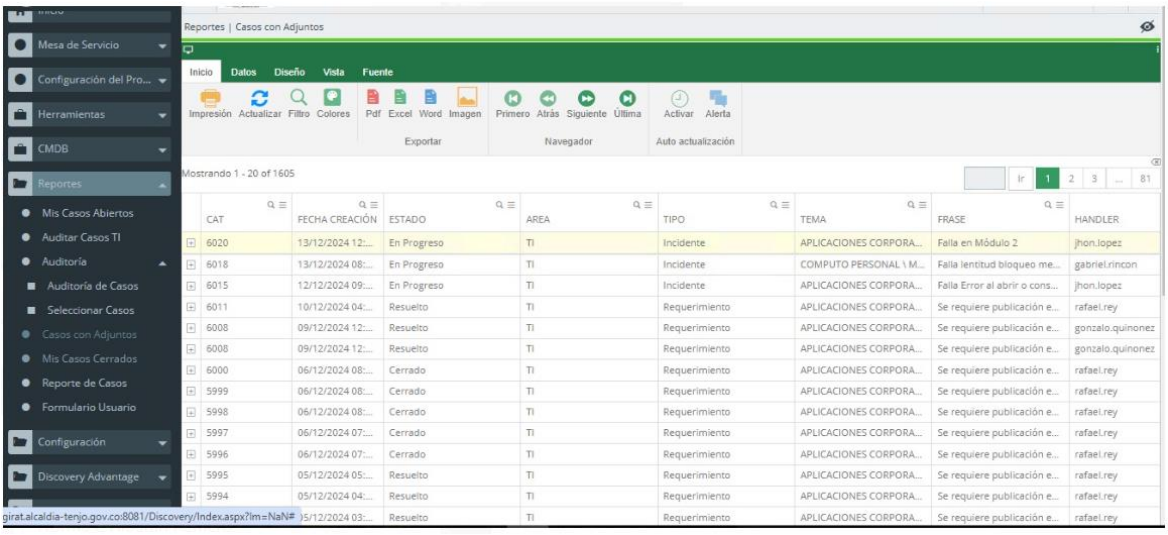
3.4. Realizar instalación, implementación y configuración de la mesa de servicios para el área de TI junto con los agentes de los equipos de la entidad con sincronización automática con el servidor de directorio activo de la entidad.

RTA: Se activan y sincroniza con directorio activo, los datos de usuarios y credenciales de acceso a la Mesa de servicios CADIS (Centro de Atención



3.5. Realizar la configuración para la generación de informes, plantillas, configuración y ajustes para visualizar los casos reportados y cerrados. Así como también los formularios.

RTA: Se activan y reportes e informes asociados a la atención de mesa de ayuda. Vistas para cada asesor participante en la atención de casos.



3.6. Efectuar la configuración para envío de correos electrónicos de notificación sobre los avances y estados de los casos reportados.

RTA: Se activan notificaciones por correo de a través de plantilla personalizada, sobre cada evento



GIRAT

Resumen del caso

Sitio de Soporte GIRAT - Notificación de Sistema GIRAT.

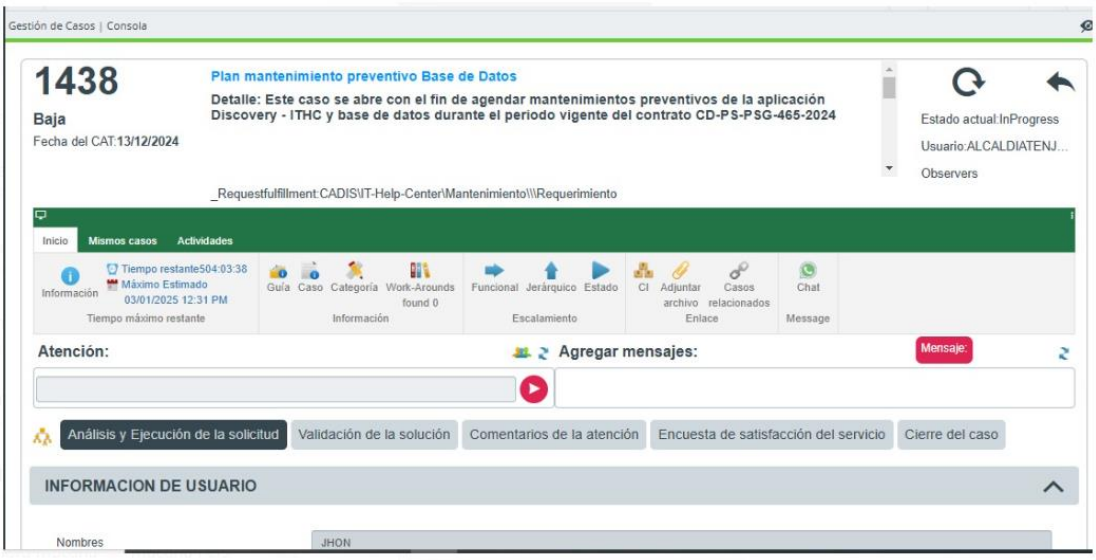
# CAT	44
Tipo de caso	Requerimiento
Estado actual	Resuelto
Creado en	16/02/2022 8:57:59 a.m.
Asunto	bloqueo usuario
Descripción	Epor favor bloquear usuario RAFAELX
Urgencia	Baja
Prioridad	Baja
Tema	TI APLICACIONES CORPORATIVAS ERP - HASNET
Nota Importante	Estamos muy atentos en recibir su calificación en los próximos 3 días calendario, posterior a este tiempo damos por aceptado como Bueno el servicio y el caso se cerrará automáticamente.

Este es una notificación generada por la aplicación ITHelp-Center

Usted podrá consultar los avances en cualquier momento desde nuestro sitio: GIRAT

3.7. Programar planes de mantenimiento preventivo a partir de las herramientas ofrecidas por el sistema; así mismo, de ser necesario debe iniciar los servicios de mantenimiento correctivo cuando las bases datos ingresan en estado sospechoso. De esta forma buscar la optimización, seguridad y eficacia del sistema.

RTA: Se activan Y programan tareas de mantenimiento preventivo durante el periodo del contrato en mención

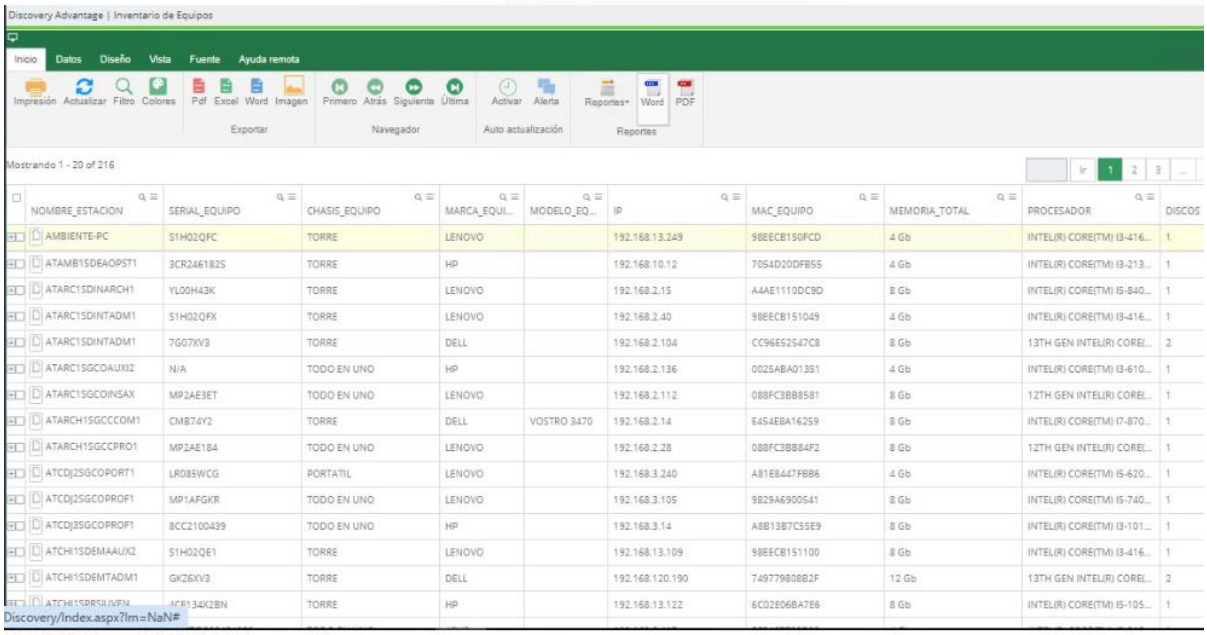


3.8. Programar Brindar soporte técnico que garantice el buen funcionamiento del software, brindando la ayuda y el apoyo necesario al municipio proporcionando una respuesta ágil y oportuna a cualquier problema técnico u operativo que se pueda presentar en su manejo durante doce meses a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

RTA: Se activan canales de acceso al servicio de soporte CADIS donde se consignan y tramitan todas las solicitudes de requerimientos del contrato para su posterior atención y seguimiento

3.9. Realizar, disponer e instalar todo lo necesario para el software de Gestión de Activos basado en la solución Discovery funcione correctamente.

RTA: Se activan licencias para Discovery gestión de activos y agregan 50 nuevas licencias adquiridas para su respectiva activación de agentes de inventario.

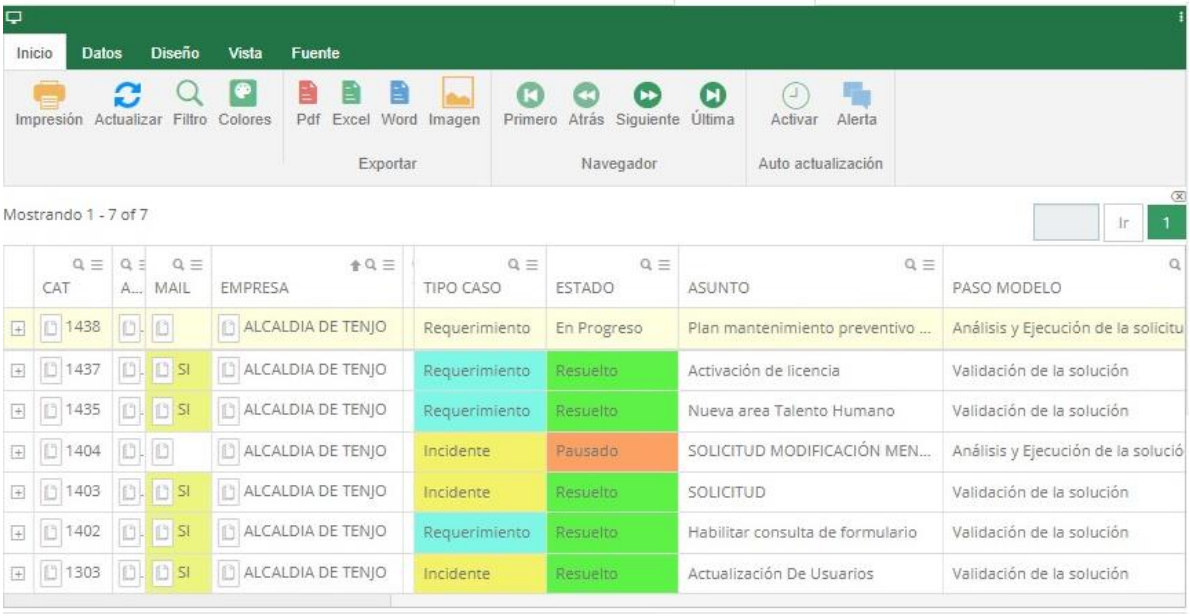


3.10. Actualizar y/o realizar en concordancia con los cambios legislativos y normativos

3.11. Las demás que asigne el supervisor del contrato por parte de la Alcaldía de TENJO y se deriven de la naturaleza del contrato.

RTA: Se activan canales de acceso al servicio de soporte CADIS donde se consignan y tramitan todas las solicitudes de requerimientos del contrato para su posterior atención y seguimiento

© LEVERIT COLOMBIA S.A.



CAT	A...	MAIL	EMPRESA	TIPO CASO	ESTADO	ASUNTO	PASO MODELO
1438			ALCALDIA DE TENJO	Requerimiento	En Progreso	Plan mantenimiento preventivo ...	Análisis y Ejecución de la solicitu
1437		SI	ALCALDIA DE TENJO	Requerimiento	Resuelto	Activación de licencia	Validación de la solución
1435		SI	ALCALDIA DE TENJO	Requerimiento	Resuelto	Nueva area Talento Humano	Validación de la solución
1404			ALCALDIA DE TENJO	Incidente	Pausado	SOLICITUD MODIFICACIÓN MEN...	Análisis y Ejecución de la solució
1403		SI	ALCALDIA DE TENJO	Incidente	Resuelto	SOLICITUD	Validación de la solución
1402		SI	ALCALDIA DE TENJO	Requerimiento	Resuelto	Habilitar consulta de formulario	Validación de la solución
1303		SI	ALCALDIA DE TENJO	Incidente	Resuelto	Actualización De Usuarios	Validación de la solución

4. CONFIGURACION AREA TALENTO HUMANO, CATEGORIAS, SLA, MODELOS Y USUARIO ASESOR.

A continuación, se presentan los ítems principales de la implementación:

a. Cargar catálogo.
b. Configuración de modelo.
c. Configuración de SLA's.
d. Configuración de permisos para nueva área.
e. Configuración de bandas para creación de tickets desde perfil de usuario.

5. Implementación de nueva área en mesa ITHC.

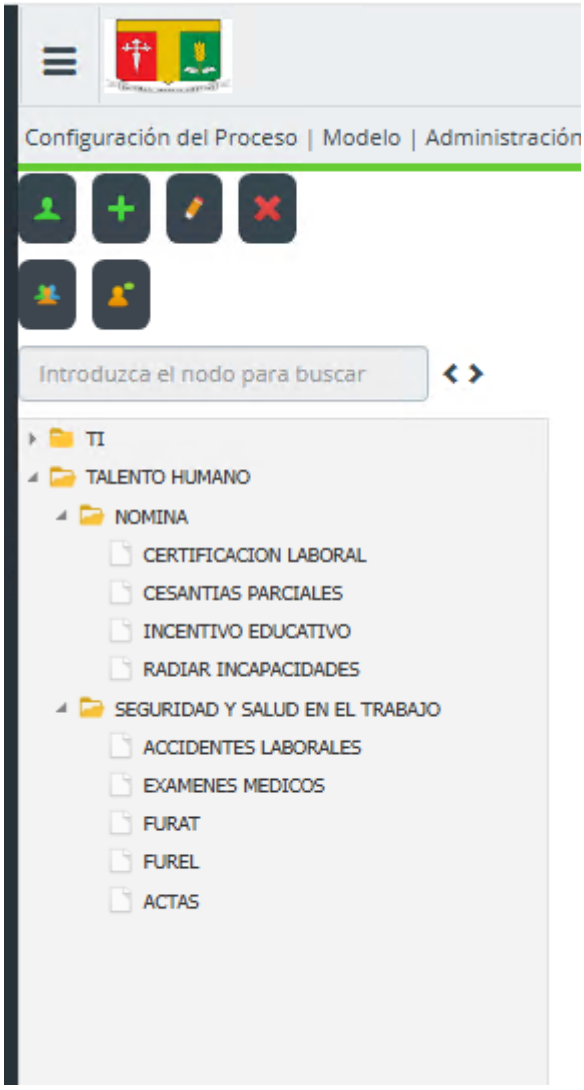
5.1. Carga de catálogo.

Se realiza la configuración del nuevo catálogo a utilizar en Talento Humano, se cargan las categorías de acuerdo a lo enviado, quedando de la siguiente manera:

- Talento Humano:
  - Nomina
    - Certificación laboral
    - Cesantías Parciales
    - Incentivo Educativo
    - Radiar Incapacidades
  - Seguridad y Salud en el trabajo
    - Accidentes laborales
    - Exámenes Médicos
    - Furat
    - Furel

© LEVERIT COLOMBIA S.A.

- Actas



5.2. Creación de modelo.

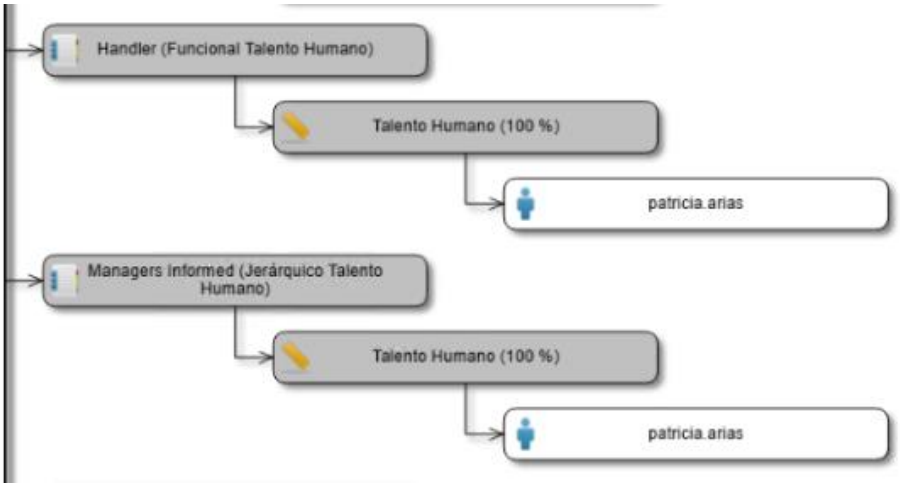
Para la atención de la nueva área se genera un nuevo modelo, llamado Talento Humano, habilitado como requerimiento en el tipo de servicio, se le dejan los siguientes pasos de atención:

- Revisión y solución del caso
- Encuesta de satisfacción del servicio
- Cierre del caso

© LEVERIT COLOMBIA S.A.



En cuanto a los permisos para atención como asesor y administrador informado, se dejó como único responsable al usuario patricia.arias



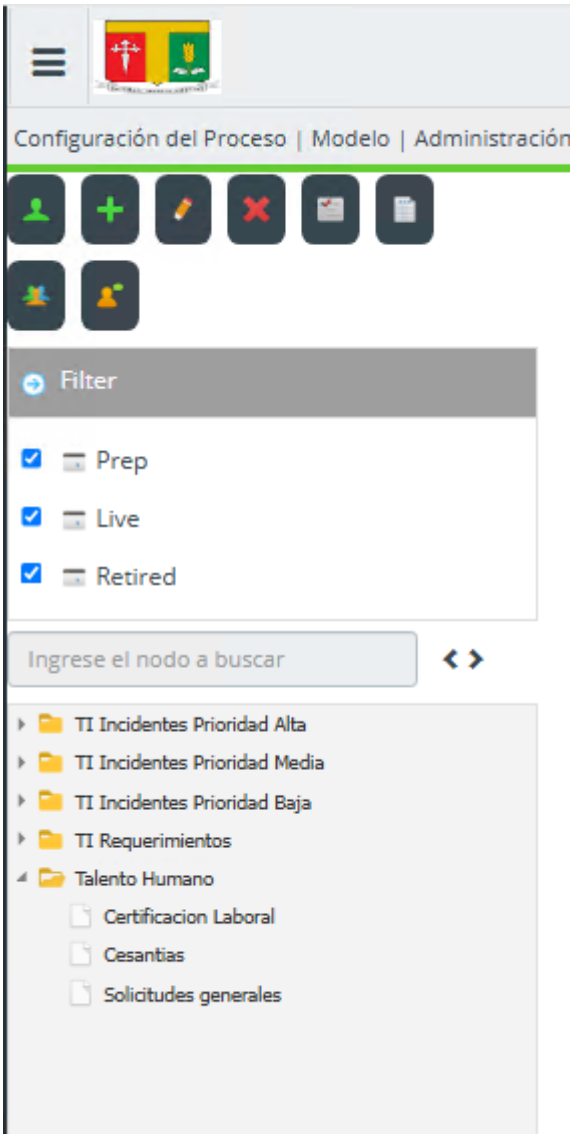
5.3. Configuración de SLA's

En cuanto a los niveles de servicio, dentro de la configuración de SLA's se creó el árbol de Talento Humano con tres SLA's, todos ingresando al único modelo de atención construido para la nueva área, modelo Talento Humano.

Los SLA's construidos son los siguientes:

1. Certificación Laboral
2. Cesantías
3. Solicitudes generales

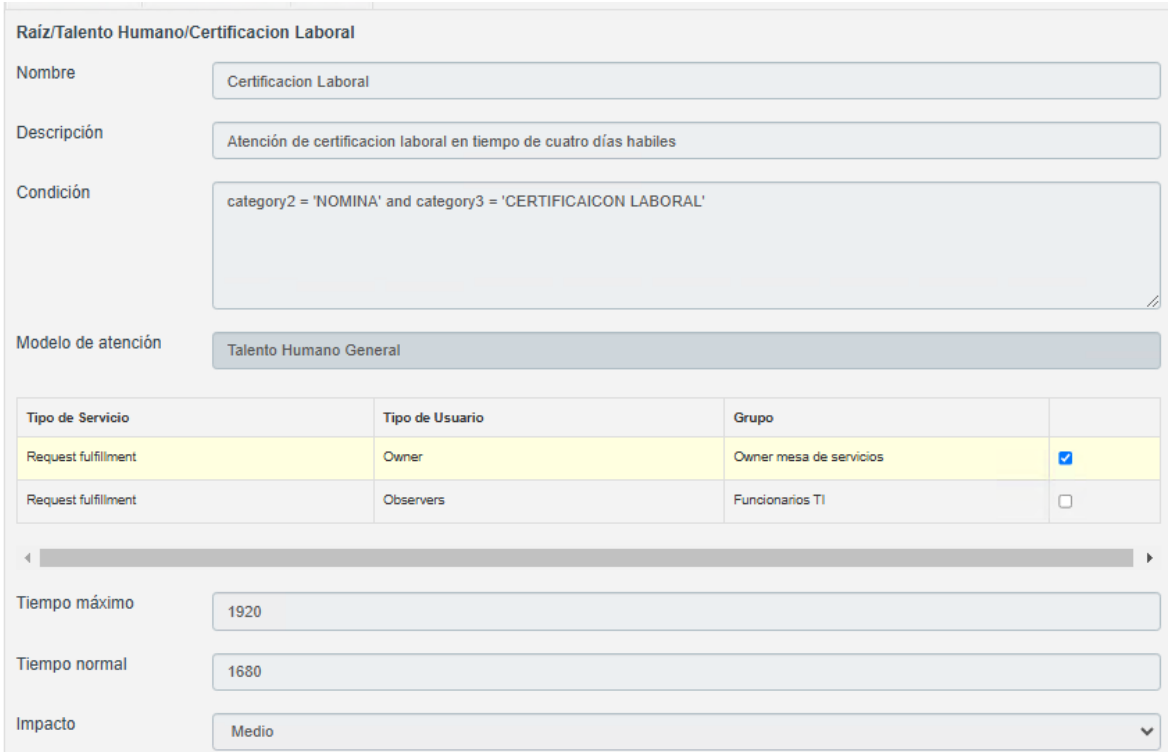
© LEVERIT COLOMBIA S.A.



5.3.1. Certificación Laboral

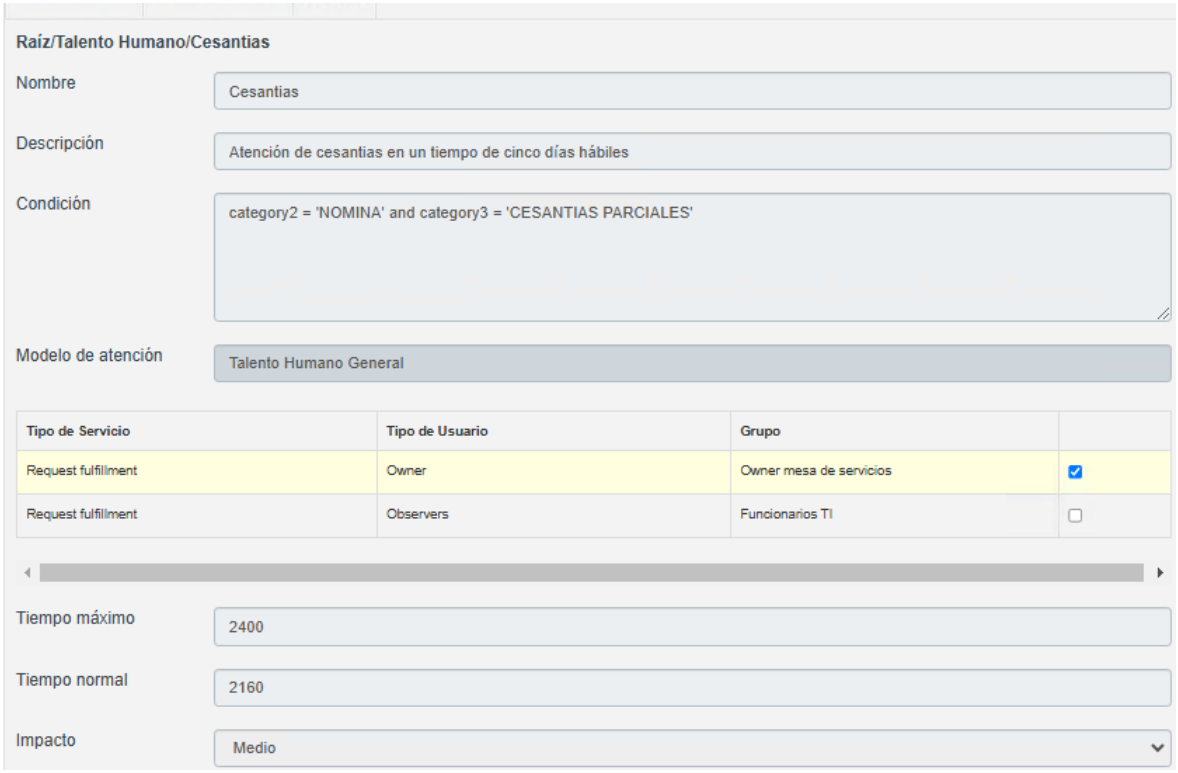
Este nivel de servicio se configuró para atender únicamente los tickets ingresados por la categoría de Certificación Laboral, la cual en la información enviada se especificó contaba con un tiempo máximo de atención de 4 días hábiles, su configuración quedo de la siguiente manera:

© LEVERIT COLOMBIA S.A.



5.3.2. Cesantías

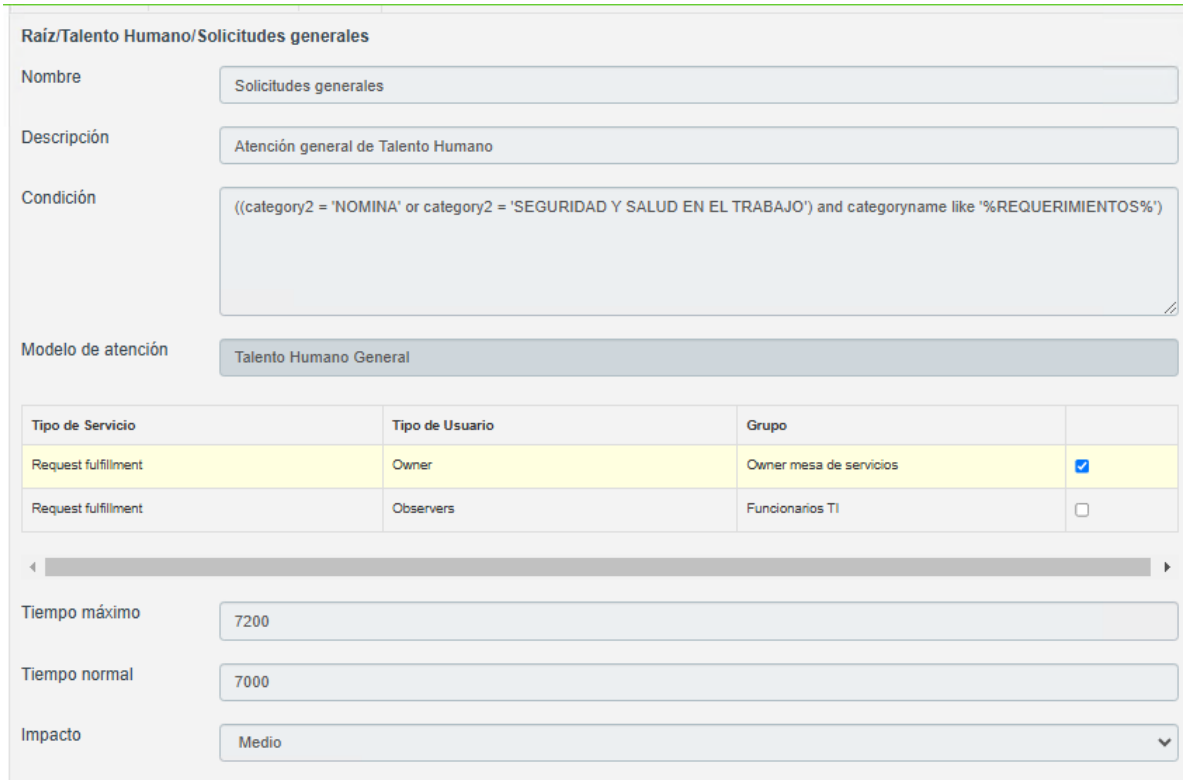
El nivel de cesantías se construyó para atender únicamente los tickets ingresados por la categorización de Cesantías parciales, con el tiempo de atención especificado máximo de 5 días hábiles, su configuración quedo de la siguiente manera:



© LEVERIT COLOMBIA S.A.

5.3.3. Solicitudes generales

Este SLA fue configurado para atender las demás categorías, al no especificarse un tiempo específico de atención, se configuro un tiempo promedio para todos ellos, quedando en un tiempo máximo de 15 días.



Todas las configuraciones de SLA quedaron con impacto medio.

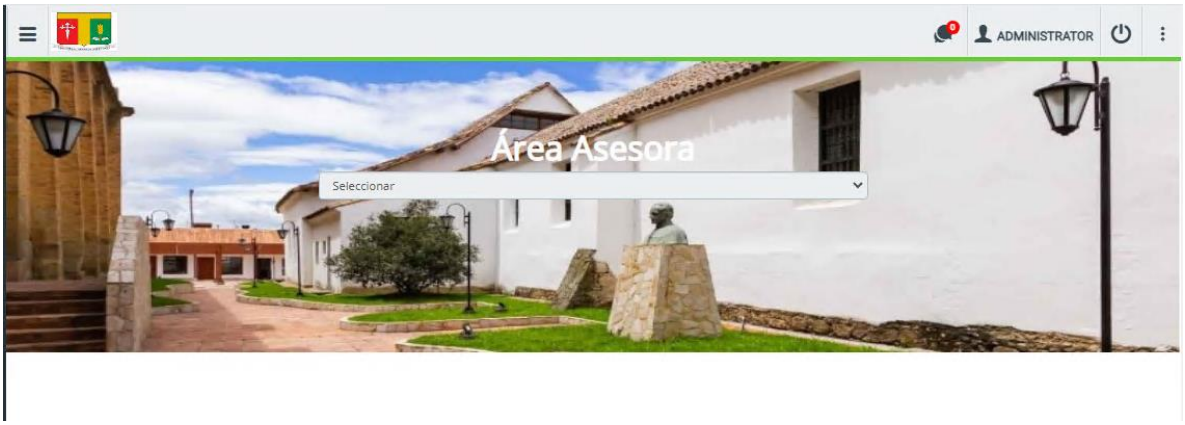
5.4. Configuración de bandas

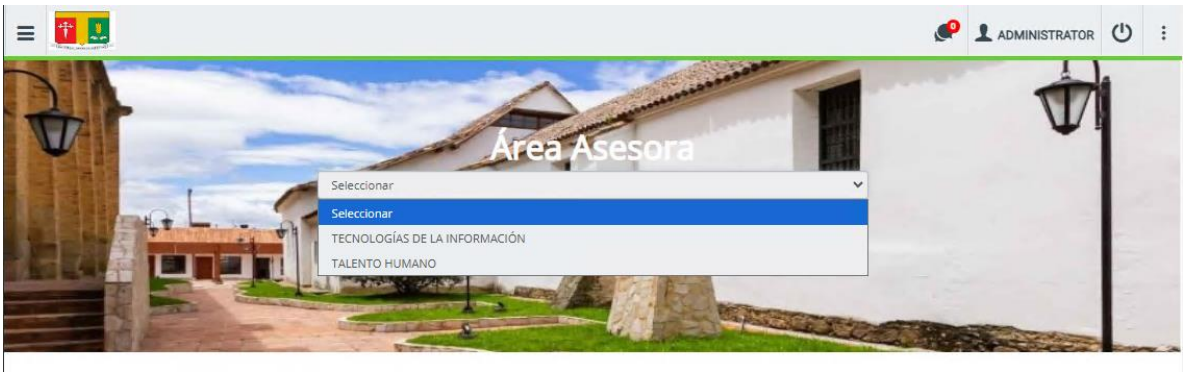
Inicialmente se creó el nuevo panel de servicios para el área de Talento Humano, se configuraron los botones para acceso y creación de tickets y todo esto se asignó a la banda “Template 01 – Funcionarios”.

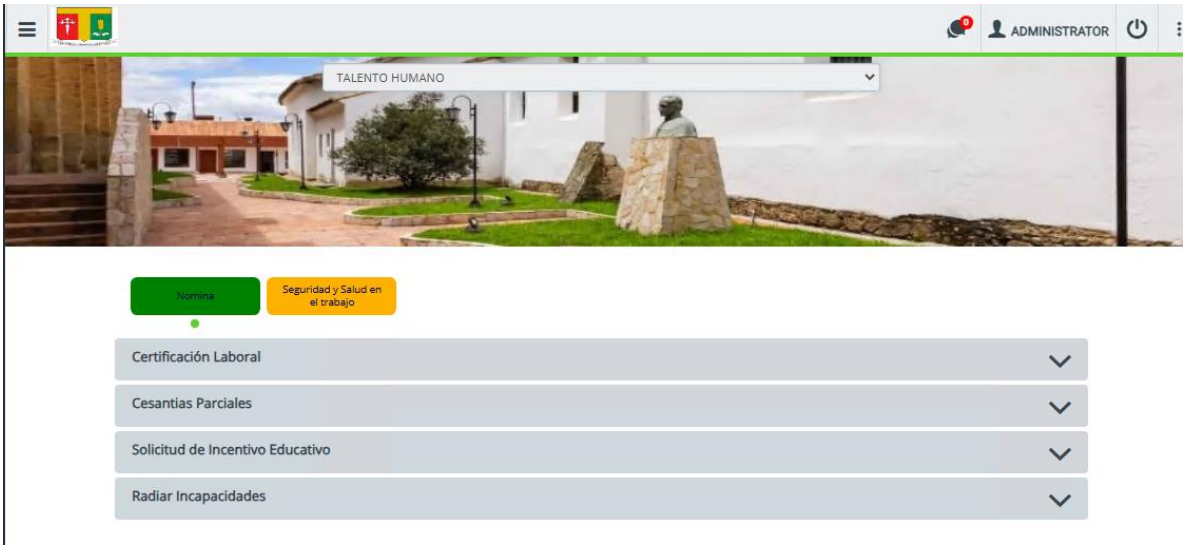
Por el momento la banda solo fue asignada a la usuaria patricia.arias.

La banda se visualiza de la siguiente manera:

© LEVERIT COLOMBIA S.A.





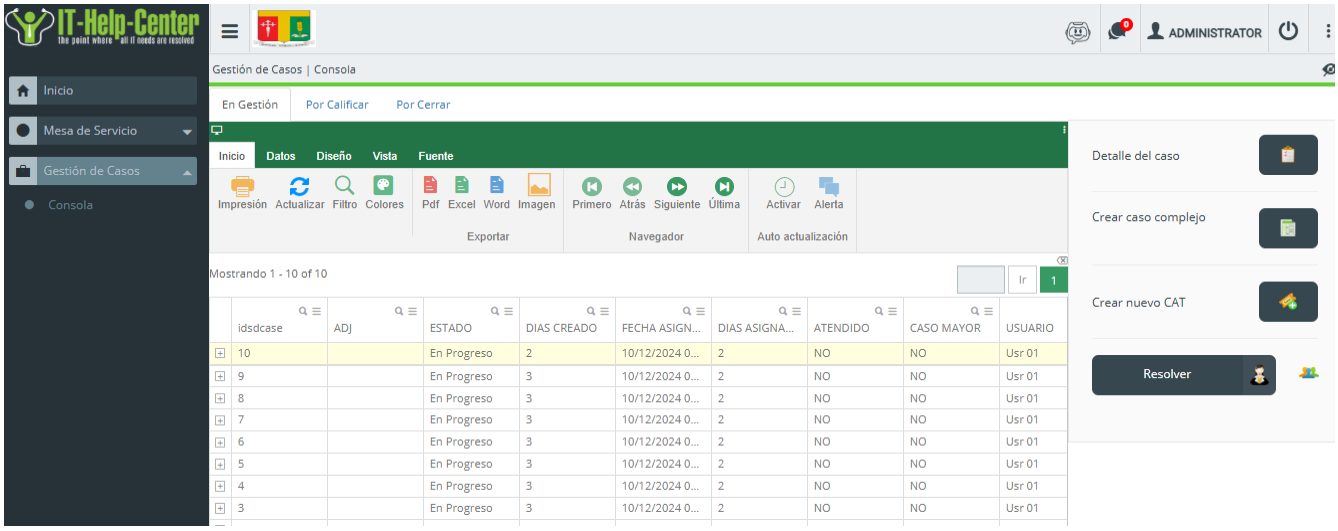


5.5. Consola de atención.

La usuaria patricia.arias, fue reasignada aun nuevo rol llamado Talento Humano, el cual tiene la asignación de asesor dentro de la mesa, por lo que la visualización de la consola de atención también ya está disponible.

A continuación, se presenta un ejemplo de la consola disponible.

© LEVERIT COLOMBIA S.A.



Nota: La imagen presentada es ilustrativa, puede variar a la real habilitada al usuario.

Firman a la entrega en los 13 días del mes de diciembre de 2024

Carlos José Albarán Romero - Director de Operaciones
LeverIT Colombia S.A. | http://www.leverit.com | **Skype: carlosjalb**
Móvil: **317 438 0705** – Av. El Dorado No. 68C 61 Of 831 **Bogotá - Colombia**
