SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS

Sistemas y Tecnología

NIT. 900.128.501-4

Carrera 30 No. 41 - 63 Piso 2 PBX 7038234 Bogotá D.C.

E-mail soportcol@gmail.com

Resolución DIAN 18762013087971

FECHA 2019/02/23

NUMERACIÓN HABILITADA 0001 AL 1000

FACTURA DE VENTA No. AC- 0000091

Ciudad y Fecha	Bogotá, D.C., 7 de Octubre de 2019	Nit:	899.999.061-9
Cliente:	**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION**	Teléfono:	3358000
Contacto:	**ING. JORGE RINCON**		

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
1	OBJETO: "Prestar el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos de computo de propiedad de la SDP, con suminsitros de repuestos"		
	ITEM 1 Mantenimiento preventivo y correctivo, de acuerdo con lo estipulado en la clausula 10 del contrato No. 379 de 2019, correspondiente al primer pago.	21.188.609	21.188.609
	SUB-TOTAL		21.188.609
	I.V.A. 19%		4.025.836
	TOTAL		**25.214.445**

SON: VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS CATORCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MONEDA CORRIENTE.

SOMOS RESPONSABLES DEL IMPUESTO A LAS VENTAS RÉGIMEN COMÚN
NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES - NO SOMOS AUTORETENEDORES
ACTIVIDAD ECONÓMICA I.C.A. 7552

FIRMA DEL CLIENTE

ESTA FACTURA CAMBIARIA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO SEGÚN ART. 772 - 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO
Impreso Por Soportcol Sas.

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

Bogotá, D.C., 1 de Octubre de 2019

INFORME No. 1, PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 02 DE SEPTIEMBRE DE 2019 Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 – SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION

CONTRATO No.	379 DE 2019
OBJETO DEL CONTRATO	**"PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIEDAD DE LA SDP, CON REPOSICIÓN DE ELEMENTOS."**
CONTRATISTA	SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S. - SOPORTCOL S.A.S.
NIT	NIT. 900.128.501-4
LUGAR DE EJECUCION	El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será la ciudad de Bogotá D.C.
FECHA INICIO	**02/09/2019**
FECHA TERMINACION	**01/06/2020**
SUPERVISOR	Ingeniero Dagoberto Rada Collazos/Ingeniero Jorge Rincón Martínez

Atentamente me permito presentar el informe de Mesa de Ayuda en el periodo comprendido del 02 de Septiembre al 30 de Septiembre de 2019, teniendo en cuenta la cláusula segunda "OBLIGACIONES ESPECIFICAS 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".

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", pero se anexa cronograma para desarrollar el servicio de mantenimiento preventivo en el siguiente periodo, tal como está establecido en el contrato. Anexo técnico Tabla 22.

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

Se entregaron a los técnicos asignados a la Entidad un kit de herramientas y elementos necesarios para prestar el servicio de mantenimiento correctivo, estos son: sopladora,

multímetro digital, juego de destornilladores y llaves, brochas, silicona para lubricación interna, limpia contactos electrónico, bayetilla blanca, cautín, soldadura, pasta para soldar, juego de pilas para board, kit de limpieza de unidades de drive, cd ROM y tape Backup, grasa sintética para lubricación de impresoras. Discos duros externos de un (1) Tera para los integrantes del grupo de mantenimiento correctivo.

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

CASO	PARTE	PLACA
44724	1 Memoria DDR3 4Gb	20150
44485	2 Mem DDR3 8Gb c/u para Mac	19605
45004	Fuente de Poder HP Compaq PRO	19614
45004	Motherboard HP Compaq PRO 6300	19614
44840	Batería Portátil HP Probook 4501 G1	20364
	5 Combo Teclado Mouse Genius	

Se deja disponible un stock de repuestos integrado como mínimo de los siguientes elementos:

1 Monitor de 17".
1 Disco Duros Sata de 500 GB.
1 Tarjetas de Red PCI.
3 Bus de datos para Discos Duros y Drives.
2 Mouse USB.
2 Portátiles para atención de servicios de la mesa de ayuda.

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.

Solicitudes de primer nivel y segundo nivel que se realizan de acuerdo a la incidencia, con un Total del 91.04 % de Atención.

TOTAL CASOS POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	508	91,04%
En curso (asignada)	31	0,56%
En espera	19	0,03%
Total general	558	100,00%

Tabla 1. Total Incidentes Niveles 1 y 2

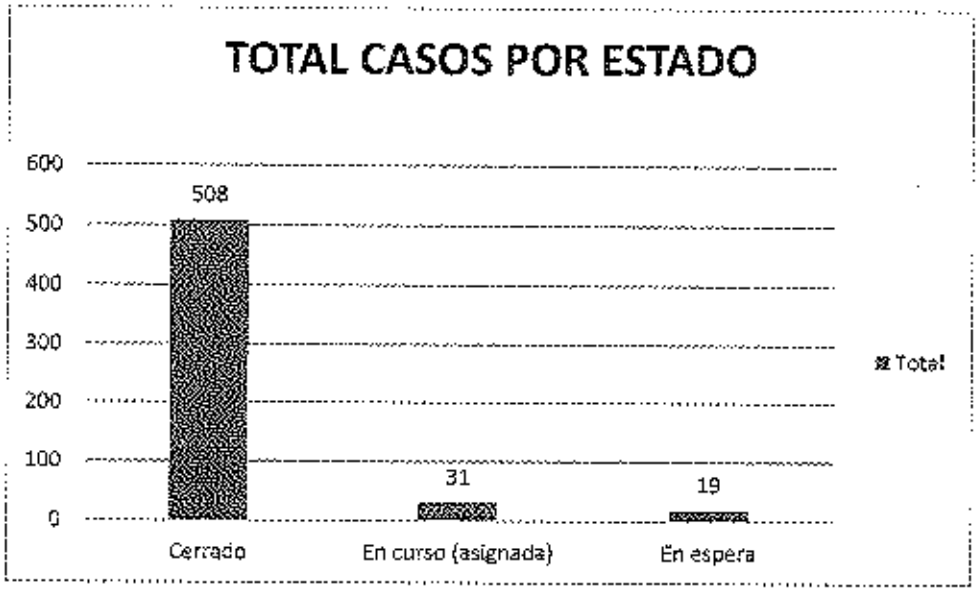


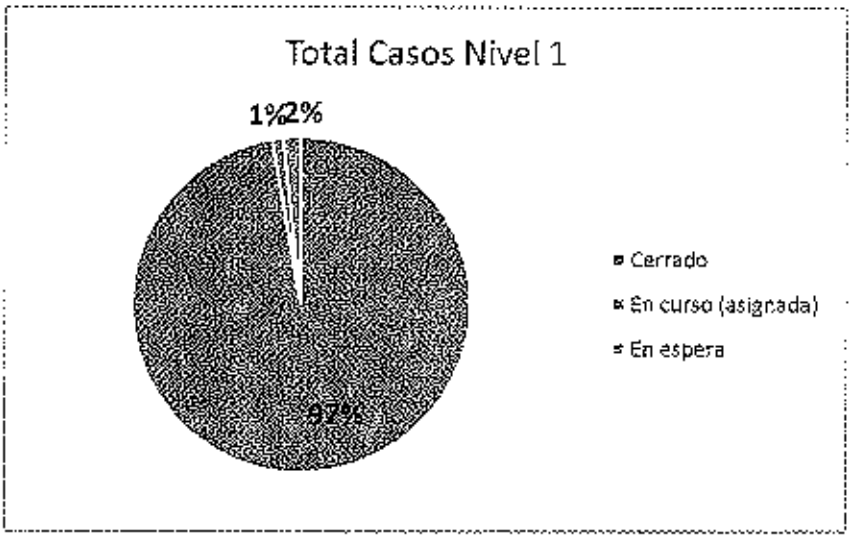
Grafico 1. Total Incidentes Nivel 1 y Nivel 2

INCIDENCIAS DE PRIMER NIVEL ATENDIDAS EN MESA DE AYUDA

Solicitudes de primer nivel que se realizan de acuerdo a la incidencias, con un Total del **97.28 %** de Atención.

Casos Nivel 1 Por Estado	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	286	97,28%
En curso (asignada)	3	1,02%
En espera	5	1,70%

Tabla 2. Total Incidencias De Primer Nivel



Gráfica 2. Total Incidencias De Primer Nivel

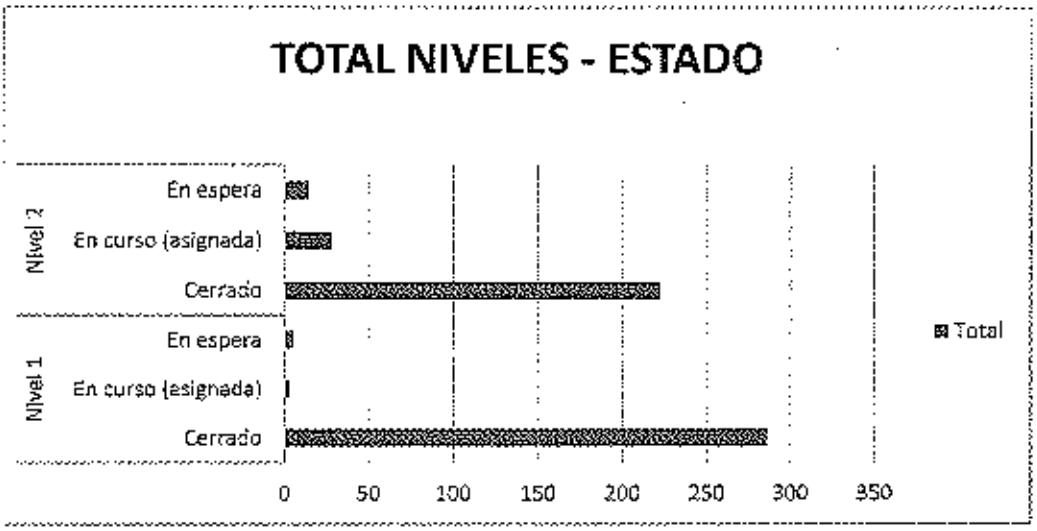
3. **Realizar seguimiento y documentación de las incidencias y requerimientos del aplicativo de mesa de ayuda, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos de la SDP.**

Las incidencias atendidas se han documentado en el aplicativo de GLPI de acuerdo a los procesos desarrollados.

Solicitudes de primer nivel (Mesa de Ayuda), con un Total del 52.69 % de Atención con respecto al total de incidencias.

TOTAL CASOS N1 y N2	TOTAL	PORCENTAJE
Nivel 1	294	52,69%
Cerrado	286	51,25%
En curso (asignada)	3	0,54%
En espera	5	0,90%
Nivel 2	264	47,31%
Cerrado	222	39,78%
En curso (asignada)	28	5,02%
En espera	14	2,51%
Total general	558	100,00%

Tabla 3. Incidencias Por Niveles



Gráfica 3. Incidencias Por Niveles

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

Nivel 1-Tecnico vs Estado	TOTAL
Chala Granados Alejandro	**94**
Cerrado	92
En espera	2
Morales Sarmiento Dustin Veller	**65**
Cerrado	62
En curso (asignada)	2
En espera	1
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	**36**
Cerrado	35
En espera	1
Chala Granados Alejandro	**1**
Cerrado	1
Morales Sarmiento Dustin Veller	**2**
Cerrado	2
Segura Rojas Angela Julieth	**1**
Cerrado	1
Rodriguez Ardila Alfonso	**62**
Cerrado	62
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	**2**
Cerrado	2
Segura Rojas Angela Julieth	**1**

Cerrado	1
Segura Rojas Angela Julieth	29
Cerrado	27
En curso (asignada)	1
En espera	1
Chala Granados Alejandro	1
Cerrado	1
Total general	294

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.**

   - Se realizó diagnostico con reparación y cambio de partes, se relacionaron estos en el Ítem 1.3 el presente informe.

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

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

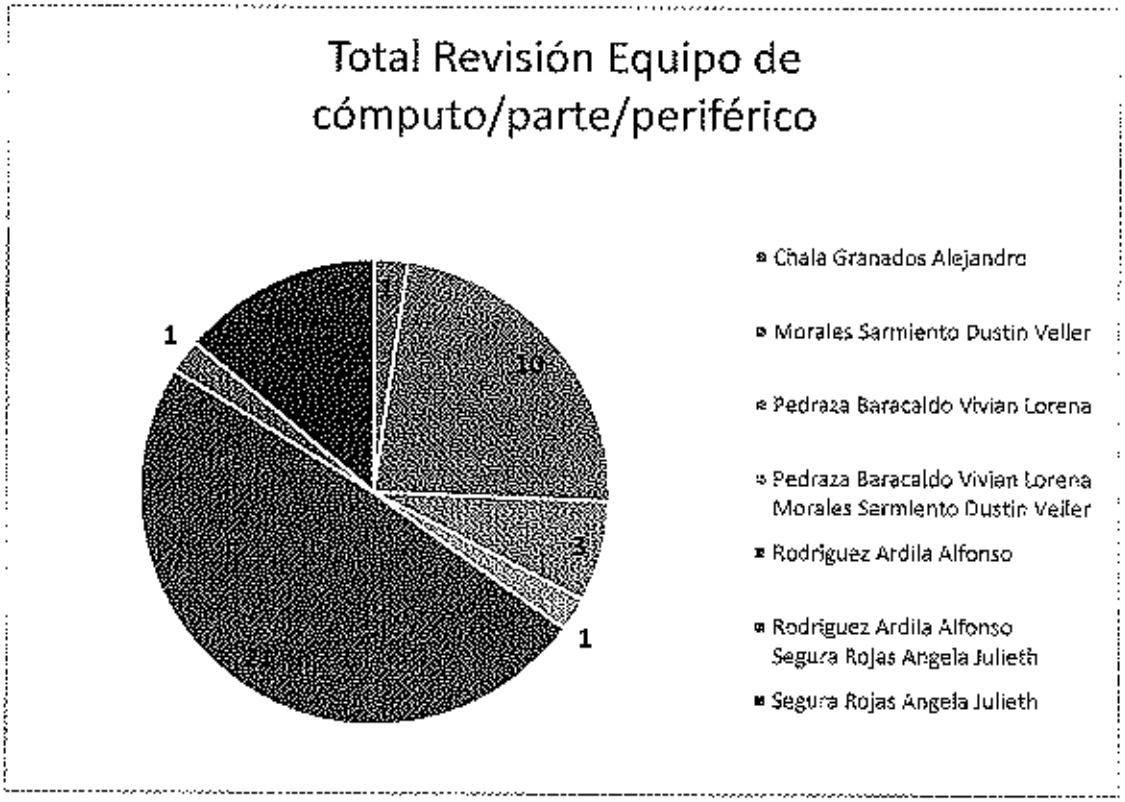
De acuerdo con las categorías registradas en GLPI: "Generación copias de seguridad" y "Gestión de Usuarios" (Sólo para eliminación de usuarios); durante el período del presente informe, en donde se requirió realizar los backups y/o paso de información de un equipo a otro o al Drive de la SDP, se registraron las siguientes incidencias:

INCIDENCIAS DE BACKUP	
Categorías copias de seguridad y gestión usuarios	**incidencia**
Recuperación de Información	44846
Recuperación de Información	44851
Backup equipo	44797
Backup equipo	44793
Backup equipo	44754

Tabla 5. Incidencias De Backup

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 de GLPI, se ha adelantado el seguimiento de los servicios técnicos solicitados, y en el presente periodo los servicios registrados a mantenimiento de equipos de cómputo son los siguientes, en corte del presente informe.



Gráfica 4. Total revisión equipo computo/parte /periférico de Primer Nivel

El total de servicios prestados en este periodo, registrados en el GLPI de Nivel 1, se relacionan en los siguientes cuadros.

Casos de Nivel 1 Por Categoria	TOTAL
Chala Granados Alejandro	34
Generación copias de seguridad y recuperación	2
Gestión de conectividad	15
Gestión de mantenimientos (hardware)	3

Gestión de usuarios	13
Instalación/desinstalación de software	2
Préstamo equipos/videobeam	3
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	53
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	2
Morales Sarmiento Dustin Veller	65
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	2
Generación copias de seguridad y recuperación	2
Gestión de conectividad	7
Gestión de mantenimientos (hardware)	2
Gestión de usuarios	2
Instalación/desinstalación de software	2
Préstamo equipos/videobeam	15
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	10
Seguridad de la información	2
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	19
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	1
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	36
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Gestión de conectividad	4
Gestión de usuarios	5
Instalación/desinstalación de software	1
Préstamo equipos/videobeam	9
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	3
Seguridad de la información	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	6
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	5
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Chiki Granado Alejandro	1
Gestión de usuarios	1
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Morales Sarmiento Dustin Veller	2
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	1
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Sastoque Rojas Angela Julieth	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1

Rodriguez Ardila Alfonso	62
Generación copias de seguridad y recuperación	1
Gestión de conectividad	6
Gestión de mantenimientos (hardware)	2
Gestión de usuarios	6
Instalación/desinstalación de software	5
Préstamo equipos/videobeam	6
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	21
Seguridad de la información	3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	10
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	2
Rodriguez Ardila Alfonso Tenjaca Baracaldo Yuvan Lorena	2
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Gestión de mantenimientos (hardware)	1
Rodriguez Ardila Alfonso Segura Rojas Angela Julieth	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Segura Rojas Angela Julieth	29
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	1
Gestión de conectividad	5
Gestión de mantenimientos (hardware)	1
Gestión de usuarios	6
Instalación/desinstalación de software	1
Préstamo equipos/videobeam	3
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	1
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	6
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	3
Segura Rojas Angela Julieth Chito Granados Alejandro	1
Gestión de usuarios	1
Total general	294

Tabla 6. Servicios Atendidos por Ingeniero Nivel1 y 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 compartida del área de soporte: *\\1065sdp65\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\SOPORTCOL*

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 (Tabla 16).

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 AFO-329, 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 y enviado a la Secretaría Distrital de Planeación quien Evaluará y acreditará los requisitos indicando si cumplen con los mismos, en los siguientes tres (3) días hábiles de realizar la solicitud. El cumplimiento de los requisitos establecidos debe ser igual o superior al de la persona que está ocupando el rol reemplazar**

   - No se presentaron cambios de personal del contrato en 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, se deberá hacer efectivo a más tardar en los siguientes cinco (5) días hábiles de realizar la solicitud. El cumplimiento de los requisitos establecidos debe ser igual o superior al de la persona que está ocupando el rol reemplazar.**

    - No se presentaron requerimientos por parte del supervisor del contrato en este periodo.

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 solucionadas en forma inmediata.**

    - No se presentaron novedades o anomalías en este periodo.

12. **Prestar soporte técnico y de funcionamiento al usuario final en manejo de herramientas utilizadas 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**

- Sobre el siguiente cuadro se detalla en cantidad TOTAL para cada uno de los aplicativos de la SDP.

Total incidencias por aplicativos Nivel 1	
APLICATIVO SDP	**TOTAL**
SINUPOT	34
SEGPLAN	0
SISBEN	5
SIPA	2
PERNO	1

Tabla 7. Totales por aplicativos SDP

Se presta oportunamente el soporte técnico 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 sistemas.

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.

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

Soporte Técnico de Colombia garantiza 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 observar 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 Sistemas 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 Sistemas 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 Sistemas. 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 se presentaron novedades o anomalías en 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: *\\1065sdp65\SOPORTE_3\BASEDELCONOCIMIENTO\SOPORTCOL*

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.**

    - No aplica, el contrato aún está vigente.

Soporte Técnico de Colombia recepcionó en el nivel 0 el 100% de los incidentes ingresados al GLPI asignando un técnico/ingeniero para cada incidente.

También no se tendrán en cuenta los casos donde los ANS se vencieron por caídas en el GLPI debido a que no era posible realizar autenticación con el directorio activo y por lo tanto no se podía acceder a la plataforma.

18. **En caso 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.**

    - No se presentaron novedades o anomalías en este periodo.

19. **Entregar al finalizar el contrato como mínimo el esquema final de la infraestructura computacional actualizada en la mesa de ayuda que contenga el mínimo el inventario del hardware y software que conforma la infraestructura computacional (Equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato).**

    - No aplica, el contrato aún está 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.

Soporte Técnico de Colombia determino que los técnicos de soporte tendrán la siguiente distribución para el mes de Septiembre así:

Lunes a Viernes			sabado
7 a.m. a 5 p.m.	8 a.m. a 6 p.m.	9 a.m. a 7 p.m.	
Alfonso Rodríguez	Alejandro Chala	Lorena Pedraza	Angela segura
Dustin Morales	Angela Segura		

Tabla 8. Rotación personal mesa de ayuda SDP

Durante este periodo el personal de la mesa de ayuda ha realizado el acompañamiento a actividades de atención a la ciudadanía y/o ferias cuando se ha requerido.

ASISTENCIA EN ACTIVIDADES DE ATENCION EN FERIAS		
ID	Técnico	Fecha
44697	Dustin Morales.	11/09/2019
44557	Ángela Segura R	12-13-14/09/2019
44920	Ángela Segura R	18-19-20-21/09/2019
45008	Ángela Segura R	29/09/2019

Tabla 9. Asistencia a Ferias

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.

Soporte técnico de Colombia ofreció a la entidad mayor tiempo (cuarenta y cinco días) de soporte, adicional a los siete y medio (7 1/2) meses, sin costo adicional alguno para la SDP, por lo anterior EL

PLAZO TOTAL del contrato resultado del presente proceso de contratación será de NUEVE (09) MESES, incluida en el acta de inicio del contrato.

22. **Cumplir con técnico o tecnólogo en sistemas o electrónica adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta, para la atención de servicios de soporte técnico, sin Costo adicional alguno para la SDP, durante todo el plazo de ejecución incluido el tiempo adicional.**

    - El ingeniero de sistemas adicional al personal mínimo requerido presentado en la propuesta, es la señora ANGELA SEGURA ROJAS.

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 primer mes de ejecución del contrato.**

PERSONAL CONTRATO No. 379 DE 2019 – SOPORTCOL S.A.S.	
NOMBRES Y APELLIDOS	**ROL**
ALEJANDRO CHALA GRANADOS	Coordinador
VIVIAN LORENA PEDRAZA BARACALDO	Técnico de Soporte 1
ALFONSO RODRIGUEZ ARDILA	Técnico de Soporte 2
ANGELA SEGURA ROJAS	Técnico de Soporte Adicional
DUSTIN MORALES SARMIENTO	Técnico de Soporte Población Vulnerable

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 Soportcol 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.**

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

La empresa contratada, Soportcol se encuentra disponible para recibir la visita por parte de la SDP, en el momento que esta lo solicite, dando así cumplimiento al parágrafo 25 de las obligaciones establecidas en el contrato 379-2019

RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORA

Solicitudes sin información completa en los casos: Muchos de los incidentes que llegan al GLPI en la Secretaria de Planeación no especifican la ubicación ni un numero de extensión del usuario; motivo por el cual el técnico debe desplazarse de un lugar a otro preguntando por la ubicación del usuario afectado; Soportcol propone culturizar al usuario para que coloquen la información de ubicación y contacto dentro de su solicitud. En este aspecto se informa a Nivel 0 que se debe dejar el caso en espera mientras se realiza comunicación telefónica con el usuario para confirmar su ubicación real.

Apoyo continuo a los Técnicos de Soporte: Para obtener una mejora continua, disminución en tiempo de respuesta y apoyo a los integrantes del equipo de mesa de ayuda, se generó un grupo en WhatsApp denominado "Soporte Planeación" el cual nos permite tener comunicación directa en tiempo real con los técnicos, compartir fotos, videos, mensajes de voz, video llamadas y demás elementos multimedia que permiten dar respuesta de manera eficiente y oportuna.

Cordialmente,

ALEJANDRO CHALA GRANADOS
Coordinador Mesa de Ayuda SDP

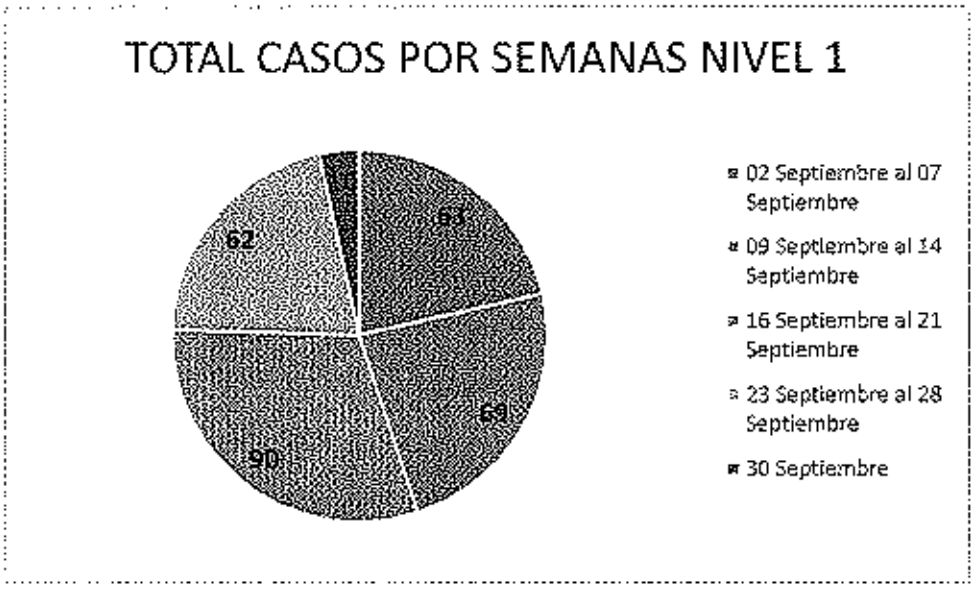
Recibí: _____

ANEXOS

Tipos de Servicios ANS GLPI 02 Septiembre – 30 Septiembre de 2019

CASOS POR SEMANAS NIVEL 1	TOTAL
02 Septiembre al 07 Septiembre	63
09 Septiembre al 14 Septiembre	69
16 Septiembre al 21 Septiembre	90
23 Septiembre al 28 Septiembre	62
30 Septiembre	10
Total general	294

Tabla 11. Incidencias Semanales N1



Gráfica 5. Incidencias Semanales

CASOS POR TECNICO NIVEL 1	TOTAL
Chala Granados Alejandro	94
Morales Sarmiento Dustin Veller	65
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	36
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Chala Granados Alejandro	1
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Morales Sarmiento Dustin Veller	2

Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Segura Rojas Angela Julieth	1
Rodríguez Ardila Alfonso	62
Rodríguez Ardila Alfonso Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	2
Rodríguez Ardila Alfonso Segura Rojas Angela Julieth	1
Segura Rojas Angela Julieth	29
Segura Rojas Angela Julieth Chala Granados Alejandro	1
Total general	**294**

Tabla 12. Incidencias Por Técnico

Casos de Nivel 2 Por CATEGORIA	TOTAL
Rojas Bello Alejandro	3
GestiÃ³n de conectividad	1
GestiÃ³n de usuarios	1
Seguridad de la informaciÃ³n	1
Cifuentes Rueda Fernando Alberto Chala Granados Alejandro	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Contreras Arenas Helga Jimena	95
Alistamiento de servidores	1
GestiÃ³n de conectividad	3
GestiÃ³n de usuarios	13
RevisiÃ³n Equipo de cÃ³mputo/parte/periférico	1
Seguridad de la informaciÃ³n	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	76
Contreras Arenas Helga Jimena Cotes Solano Rosmery	2
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Cotes Solano Rosmery	19
Alistamiento de servidores	2
GestiÃ³n de usuarios	9
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	8
Cotes Solano Rosmery Gonzalez Bejarano Maria Teresa	1
GestiÃ³n de usuarios	1
Cotes Solano Rosmery Laverde Vanegas Alberto Javier	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1

SOPORTCOL S.A.S.

Nit: 900.128.501-4

Cortes Solano Rosmery Torres Castellanos Ricardo Ohala Granados Alejandro	1
GestiÃ³n de usuarios	1
Gonzalez Betancur Maria Teresa	9
GestiÃ³n de conectividad	1
GestiÃ³n de usuarios	6
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Gonzalez Betancur Maria Teresa Torres Castellanos Ricardo	1
GeneraciÃ³n copias de seguridad y recuperaciÃ³n	1
Gonzalez Soreco Luis Fernando	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Gonzalez Valderrama William Valentino	1
GeneraciÃ³n copias de seguridad y recuperaciÃ³n	1
Guevara Silva Martha Yolanda	2
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Laverde Manjarres Alberto Javier	9
GestiÃ³n de usuarios	8
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Laverde Manjarres Alberto Javier Gonzalez Valderrama William Valentino	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Montero Izquierdo Alejandro	7
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	7
Palacios Jimenez Sandra Patricia	2
Seguridad de la informaciÃ³n	2
Perez Ros Angel Mario	12
GestiÃ³n de conectividad	2
GestiÃ³n de usuarios	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	9
Perez Ros Angel Mario Bolaco Bello Alejandro	1
GestiÃ³n de conectividad	1
Perez Ros Angel Mario Morales Sarmiento Dustin Yeller	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Perez Ros Angel Mario Torres Castellanos Ricardo	1
GestiÃ³n de conectividad	1
Beltran Martin John Edgar	19

Alistamiento de servidores	1
GeneraciÃ³n copias de seguridad y recuperaciÃ³n	1
GestiÃ³n de conectividad	1
GestiÃ³n de usuarios	41
Seguridad de la informaciÃ³n	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	4
Ativa Martin John Edgar Cotes Solano Rosmery	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Ativa Martin John Edgar Morales Sarmiento Dustin Veller	1
GeneraciÃ³n copias de seguridad y recuperaciÃ³n	1
Ativa Martin John Edgar Ulloa Ana Angel Maria Rojaco Rollo Alejandro	1
Alistamiento de servidores	1
Rico Tovar Jorge Alberto Pedraza Betancourt Vivian Lorena	1
GestiÃ³n de mantenimientos (hardware)	1
Rincon Martinez Jorge	2
InstalaciÃ³n/desinstalaciÃ³n de software	1
RevisiÃ³n Equipo de cÃ³mputo/parte/periférico	1
Rincon Martinez Jorge Chala Granados Alejandro	2
Préstamo equipos/videobeam	2
Rincon Martinez Jorge Morales Sarmiento Dustin Veller	1
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	1
Rincon Martinez Jorge Rico Tovar Jorge Alberto	1
InstalaciÃ³n/desinstalaciÃ³n de software	1
Rincon Martinez Jorge Rodriguez Ardila Alfonso	1
RevisiÃ³n Equipo de cÃ³mputo/parte/periférico	1
Torres Castellanos Ricardo	31
GeneraciÃ³n copias de seguridad y recuperaciÃ³n	10
GestiÃ³n de conectividad	2
GestiÃ³n de usuarios	11
Planta telefÃ³nica	6
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2
Torres Castellanos Ricardo Bolaca Bello Alejandro	2

GeneraciÃ³n copias de seguridad y recuperaciÃ³n	1
Planta telefÃ³nica	1
Total general	294

Tabla 13. Técnico Nivel 2 vs Categoría

CASOS ATENDIDOS POR CATEGORIAS NIVEL 1	TOTAL
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	5
Generación copias de seguridad y recuperación	5
Gestión de conectividad	37
Gestión de mantenimientos (hardware)	9
Gestión de usuarios	34
Instalación/desinstalación de software	11
Préstamo equipos/videobeam	36
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	3
Revisión Equipo de cómputo/parte/periférico	43
Seguridad de la información	6
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	91
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	14
Total general	**294**

Tabla 14. Categorías Nivel 1

	SOFTWARE BÁSICO – CHECK-LIST
1	Windows (XP, 8, 8.1, 10)
2	Microsoft Net Framework 3.5
3	Instalación Software de Conexión Remota (VNC o TightVnc)
4	Acrobat Reader X, XI, DC.
5	Impresora PDF (Windows XP)
6	Microsoft Office
	Versión 2003
	Versión 2007
	Versión 2010
	Versión 2013
	Versión 2016
	Complemento Web OWC11
	Access Run Time
7	Máquina Virtual de Java
	Java 6 Update - 45 (Windows XP)
	Java 7 Update - 45
	Java 8 Update - 111
8	Agente Antivirus

	Consola Virus Enterprise
9	Plugins Adobe Flash Player
10	Desactivar Firewall Windows
11	Activar Acceso Remoto
12	Compresor 7 Zip (32 / 64bits)
13	VLC Media Player
14	Google Chrome
15	Mozilla Firefox
16	Internet Explorer (7, 8, 10, 11)
17	OCS Inventory

Tabla15. Software Básico

Casos de Nivel 1 vs Urgencia	TOTAL
Alta	54
Baja	1
Mediana	109
Muy alta	129
Muy baja	1
Total general	**294**

Tabla 16. Casos Nivel 1 vs Urgencia

CASOS DE NIVEL 2 VS ESTADO	TOTAL
Bojaca Bello Alejandro	3
Cerrado	2
En curso (asignada)	1
Cifuentes Rueda Fernando Alberto	
Chala Granados Alejandro	1
Cerrado	1
Contreras Arenas Helga Jimena	95
Cerrado	87
En curso (asignada)	8
Contreras Arenas Helga Jimena	
Cotes Solano Rosmery	2
Cerrado	1
En curso (asignada)	1
Cotes Solano Rosmery	19
Cerrado	16
En espera	3
Cotes Solano Rosmery	
Gonzalez Segerano Maria Teresa	1
Cerrado	1

Cortes Solano Rosmery Laverde Manjarres Alberto Javier	1
Cerrado	1
Cortes Solano Rosmery Torres Castelblanco Ricardo Chalfe Granados Alejandro	1
Cerrado	1
Gonzalez Betancourt Maria Teresa	5
En curso (asignada)	7
En espera	2
Gonzalez Betancourt Maria Teresa Torres Castelblanco Ricardo	1
En curso (asignada)	1
Gonzalez Rivero Luis Fernando	1
Cerrado	1
Gonzalez Valderrama William Valentino	1
Cerrado	1
Guevara Silva Martha Yolanda	2
Cerrado	2
Laverde Manjarres Alberto Javier	9
Cerrado	9
Laverde Manjarres Alberto Javier Gonzalez Valderrama William Valentino	1
En espera	1
Montero Izquierdo Alejandro	7
Cerrado	6
En curso (asignada)	1
Palacios Jimenez Sandra Patricia	2
Cerrado	1
En curso (asignada)	1
Perez Roa Angel Maria	12
Cerrado	9
En curso (asignada)	3
Perez Roa Angel Maria Bonilla Bello Alejandro	1
En curso (asignada)	1
Perez Roa Angel Maria Morales Sarmiento Dustin Yesler	1
Cerrado	1
Perez Roa Angel Maria Torres Castelblanco Ricardo	1

En espera	1
Ranka Martin John Edgar	49
Cerrado	48
En curso (asignada)	1
Ranka Martin John Edgar Cotes Solano Rosmery	1
En espera	1
Ranka Martin John Edgar Morales Sarmiento Dustin Yeller	1
En curso (asignada)	1
Ranka Martin John Edgar Perez Ros Angel Maria Bojaca Bello Alejandro	1
Cerrado	1
Rico Tovar Jorge Alberto Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	1
En espera	1
Rincon Martinez Jorge	2
En curso (asignada)	1
En espera	1
Rincon Martinez Jorge Chala Granados Alejandro	2
Cerrado	2
Rincon Martinez Jorge Morales Sarmiento Dustin Yeller	1
En espera	1
Rincon Martinez Jorge Rico Tovar Jorge Alberto	1
En curso (asignada)	1
Rincon Martinez Jorge Rodriguez Avella Alfonso	1
En espera	1
Torres Castellanos Ricardo	31
Cerrado	30
En espera	1
Torres Castellanos Ricardo Bojaca Bello Alejandro	2
Cerrado	1
En espera	1
Total general	264

Tabla 17. Nivel 2 VS Estado

CASOS POR NIVELES VS URGENCIA	TOTAL
Nivel 1	294
Alta	54
Baja	1
Mediana	109
Muy alta	129
Muy baja	1
Nivel 2	264
Alta	32
Mediana	146
Muy alta	85
Muy baja	1
Total general	558

Tabla 18. Niveles vs Urgencia

VENCIDOS NIVEL 1	TOTAL
Chala Granados Alejandro	**2**
11 días vencidos	2
Morales Sarmiento Dustin Veller	**1**
1 días vencidos	1
Total general	**3**

Tabla 19. Vencidos Nivel 1

VENCIDOS NIVEL 2	TOTAL
Contreras Arenas Helga Jimena	
Cotes Solano Rosmery	**1**
Cotes Solano Rosmery	**1**
Gonzalez Bejarano Maria Teresa	**3**
Gonzalez Bejarano Maria Teresa	
Torres Casteblanco Ricardo	**1**
Laverde Manjarres Alberto Javier	
Gonzalez Valderrama William Valentino	**1**
Perez Roa Angel Maria	
Torres Casteblanco Ricardo	**1**
Rativa Martin John Edgar	
Cotes Solano Rosmery	**1**
Rincon Martinez Jorge	**2**

Rincon Martinez Jorge Rico Tovar Jorge Alberto	1
Torres Casteblanco Ricardo	1
Torres Casteblanco Ricardo Bojaca Bello Alejandro	1
Total general	14

Tabla 20. Vencidos Nivel 2

CASOS POR SATISFACION N1	TOTAL
Chala Granados Alejandro	94
Bueno	8
Sin calificar	86
Morales Sarmiento Dustin Veller	65
Bueno	15
Sin calificar	50
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	36
Bueno	3
Sin calificar	33
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Chala Granados Alejandro	1
Sin calificar	1
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Morales Sarmiento Dustin Veller	2
Sin calificar	2
Pedraza Baracaldo Vivian Lorena Segura Rojas Angela Julieth	1
Sin calificar	1
Rodriguez Ardila Alfonso	62
Bueno	9
Sin calificar	53
Rodriguez Ardila Alfonso Pedraza Baracaldo Vivian Lorena	2
Sin calificar	2
Rodriguez Ardila Alfonso Segura Rojas Angela Julieth	1
Sin calificar	1
Segura Rojas Angela Julieth	29
Bueno	5
Sin calificar	24

Segura Rojas Angela Juliett	1
Chala Granados Alejandro	1
Sin calificar	1
Total general	284

Tabla 21. Casos por satisfacción Nivel 1

PISO / SEMANA	15 OCT A 18 OCT	21 OCT A 25 OCT	28 OCT A 01 NOV	05 NOV A 08 NOV	12 NOV A 15 NOV
PISO 1					
PISO 2					
PISO 5					
PISO 8					
PISO 13					
ARCHICO CENTRAL					
CADE 20 DE JULIO					
CADE AMERICAS					
CADE BOSA					
CADE CAD					
CADE CALLE 13					
CADE FONTIBON					
CADE GAITANA					
CADE SUBA					
BARRIDO					

Tabla 22. Cronograma Mantenimiento Preventivo