Servicios de Información y de valor agregado - SINVA
Objeto "Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP y la actualización y migración de plataforma KOFAX a última versión"

INFORME MENSUAL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 03.218-2020

Periodo: del 08 al 31 de agosto de 2020
Versión 1.0
Fecha de entrega: 11 de agosto de 2020

CONTROL DE VERSIONES

No Versión	Contenido	Fecha	Autores
1	Documento inicial con el informe de gestión de julio de 2020	10-08-2020	Claudia Restrepo

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS 5
2. ASPECTOS RELEVANTES 8
2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo 8
2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX 8
2.3 Modificaciones a los Batch Class 8
2.4 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP 9
2.5 Modificaciones contractuales 9
3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE 10
4. FACTURACIÓN 12

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al informe de gestión mensual del contrato 03.218-2020 con objeto "Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP y la actualización y migración de plataforma KOFAX a última versión", presentado por Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA a la UGPP y en él se detallan las actividades realizadas durante el periodo del 08 al 31 de agosto del 2020.

Contenido del informe gestión:

- Numeral 1: Reporte de las actividades realizadas en cumplimiento de las obligaciones a cargo de Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA durante el periodo.
- Numeral 2: Informe de los aspectos más relevantes que se hayan presentado durante el periodo
- Numeral 3: Informe de gestión de casos de incidentes de soporte del periodo.
- Numeral 4: Soporte de la factura.

1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS

A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 08 al 31 de julio de 2020:

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1	Brindar soporte especializado a la plataforma Kofax de La Unidad.	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM. No se realizaron ventanas de mantenimiento.
2	Atender las incidencias que se reporten para la atención y solución de los errores o solicitudes relacionadas con el correcto funcionamiento de la Plataforma Kofax de La Unidad.	Durante el periodo reportado SINVA atendió las incidencias reportadas por la operación y TI de la UGPP, con el fin de tener un correcto funcionamiento de la plataforma de Kofax.
3	Resolver las incidencias mediante la orientación del uso de la plataforma y respectiva atención y solución de los errores de datos o funcionalidad.	Durante el periodo reportado SINVA resolvió las incidencias reportadas por la operación y TI de la UGPP.
4	Cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos y entregables que la UNIDAD le solicite al contratista, contenidos en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA cumplió con los requerimientos técnicos solicitados por la UGPP.
5	Suministrar durante la ejecución del contrato, el equipo de trabajo suficiente el cual debería cumplir con las condiciones de formación y experiencia descritas en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA suministró dos técnicos de soporte en modalidad remota para atender el soporte de nivel 1 y un equipo de 4 personas para atender las solicitudes de nivel 2 que la entidad requirió.
6	Proveer los equipos personales y herramientas de escritorio para que los recursos suministrados (equipo de trabajo) puedan desarrollar sus actividades	Durante el periodo reportado SINVA suministró los equipos personales y herramientas de escritorio para que el equipo de trabajo de SINVA pudiera desarrollar su actividad.
7	El contratista deberá proveer todos los recursos y herramientas de forma licenciada y legal para poder llevar a cabo las actividades que la UGPP le requiera. En caso de ser necesario hacer uso de la infraestructura tecnológica de la entidad, estos recursos y herramientas deben cumplir las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la "UGPP" descritas en el documento Estándares Seguridad en Aplicaciones UGPP, y deben estar dentro del dominio de la UGPP, bajo las reglas de seguridad indicadas en el documento Planeación Provisión Soporte de TI. Información que será suministra una vez inicie el contrato	Durante el periodo reportado SINVA suministró los equipos personales y herramientas para que el equipo de trabajo de SINVA pudiera desarrollar su actividad, cumpliendo con las políticas y procedimientos estándares de seguridad informados por la UGPP.

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
8	Brindar Soporte en sitio en la Bodega de Calle 13 Gestión Documental de Lunes a Viernes de 7AM a 5 PM y Sábados de 8 AM a 12 M.	Durante el periodo reportado SINVA dispuso personal de soporte de forma remota en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00am a 12pm
9	Documentar y entregar el código fuente de la solución de incidentes y peticiones cuando estos implican alguna modificación en el código fuente para dar la solución a los errores presentados en el ambiente productivo	Durante el periodo reportado SINVA realizó un cambio en el apuntamiento del export de base de datos y Filenet al Batch Class UGPP_KTM_EXPCOMPLETITUDES_PRUEBA. Este Batch se encuentra en pruebas por parte de la UGPP.
10	El contratista dará garantía técnica sin costo para UGPP por la solución de incidencias surgidas de fallas en las soluciones puestas en producción los términos de garantía técnica descritos en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA realizó un cambio en el apuntamiento del export de base de datos y Filenet al Batch Class UGPP_KTM_EXPCOMPLETITUDES_PRUEBA. Este Batch se encuentra en pruebas por parte de la UGPP.
11	El no logro de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS dará lugar a realizar los descuentos del 15% del valor mensual de la facturación correspondiente rubro de administración y soporte de KOFAX por el no logro de los mismos, siempre y cuando estos no constituyan una afectación en la prestación del servicio que den lugar al incumplimiento del contrato.	Durante el periodo reportado SINVA cumplió con los ANS establecidos entre la UGPP y SINVA.
12	Apoyar y guiar a la Unidad y a quien esta designe, en las actividades de despliegue de la solución de las incidencias en ambiente productivo, garantizando la entrega y ejecución de la solución de forma exitosa y realizando la transferencia del conocimiento al personal de la entidad de acuerdo a los lineamientos de la UGPP.	Durante el periodo reportado no se realizaron despliegues en ambiente productivo de la UGPP.
13	Llevar a cabo las actividades necesarias para atender las incidencias, enmarcados en los lineamientos de Arquitectura, procesos de soporte y políticas definidas por la UGPP, sin que afecte la funcionalidad actual de la herramienta.	Durante el periodo reportado SINVA realizó las actividades de atención incidentes de enmarcadas en los lineamientos de Arquitectura, procesos de soporte y políticas definidas por la UGPP.
14	Realizar la transferencia de conocimiento y acompañamiento funcional y/o técnico a las que haya lugar de acuerdo a lo definido para cada incidencia.	Durante el periodo reportado SINVA realizó la transferencia de conocimiento y acompañamiento al área funcional o TI de la UGPP.
15	Tener disponible el personal ofertado y con las mismas calidades propuestas en la oferta durante la ejecución del contrato, para poder cumplir con las necesidades dinámicas exigidas por la UGPP. En el Anexo Técnico, se relacionan todos los perfiles requeridos que se deben tener disponibles durante el contrato. La UGPP se reserva el derecho de estar en constante revisión del equipo a disposición de este contrato.	Durante el periodo reportado SINVA dispuso de personal acorde con los perfiles requeridos que se deben tener disponibles durante la ejecución del contrato.

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
16	Dar cumplimiento a todas las obligaciones contenidas en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA dio cumplimiento a las obligaciones en el anexo técnico literal A. Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX. Con relación al literal B. Actualización de plataforma KOFAX a última versión, durante el periodo reportado no se ha realizado esta obligación, previstas para iniciar a partir del 16 de agosto de 2020.
17	Realizar la actualización de plataforma KOFAX a última versión.	Durante el periodo reportado no se ha realizado esta obligación, previstas para iniciar a partir del 16 de agosto de 2020.

2. ASPECTOS RELEVANTES

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes durante el periodo comprendido entre el 08 al 31 de julio de 2020:

2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Error de export	El servicio de export falló y fue necesario activarlo por interfase gráfica que no es lo óptimo. Se escaló el caso al fabricante y la solución fue reinstalar el export como servicio.
Fallas en Montevideo	Usuarios reportan que la plataforma presenta indisponibilidad en la sede Montevideo. Este problema está en revisión. Requiere pruebas en sitio que se está coordinando su realización.
Problemas de conexión con Filenet	Estos problemas son recurrentes por desconexión con la base de datos.
Error de importación imágenes PDF	Algunas imágenes importadas a KOFAX se dañan. Se analizó el problema y se escaló al fabricante encontrando que aproximadamente el 50% de las imágenes dañada se solucionan migrando a la última versión de Kofax VRS y para las demás se generó un documento de recomendaciones para la importación de imágenes.

2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX

PROBLEMA	No. CASO KOFAX	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
Falla en el servicio de export	26158601	10/07/2020	17/07/2020	Se escaló un caso por la falla del servicio de export. Kofax recomendó reinstalar el servicio de export.
Error de importación de PDF	26163992	24/07/2020	31/07/2020	Se escaló caso porque algunas imágenes se dañan al importarse a Kofax. Después de realizar pruebas, Kofax informa que la última versión de VRS soluciona el 50% de los errores y da recomendaciones sobre las imágenes que nos son soportadas.

2.3 Modificaciones a los Batch Class

Durante el periodo reportado SINVA realizó un cambio en el apuntamiento del export de base de datos y Filenet al Batch Class UGPP_KTM_EXPCOMPLETITUDES_PRUEBA. Este Batch se encuentra en pruebas por parte de la UGPP.

2.4 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP

Durante el periodo reportado no se presentaron aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP

2.5 Modificaciones contractuales

Durante el periodo reportado no se presentaron modificaciones contractuales.

3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE

La gestión de casos de soporte del periodo comprendido entre el 08 al 31 de julio de 2020 se realizó de forma remota en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00am a 12pm. Los casos fueron atendidos a través de la plataforma Service Manager.

Para el análisis de los casos reportados en este periodo, se tomará como base el informe entregado por INDRA del sistema de gestión de casos Service Manager y de los registros de SINVA.

Se adjunta como soporte el reporte de casos del periodo en Excel.

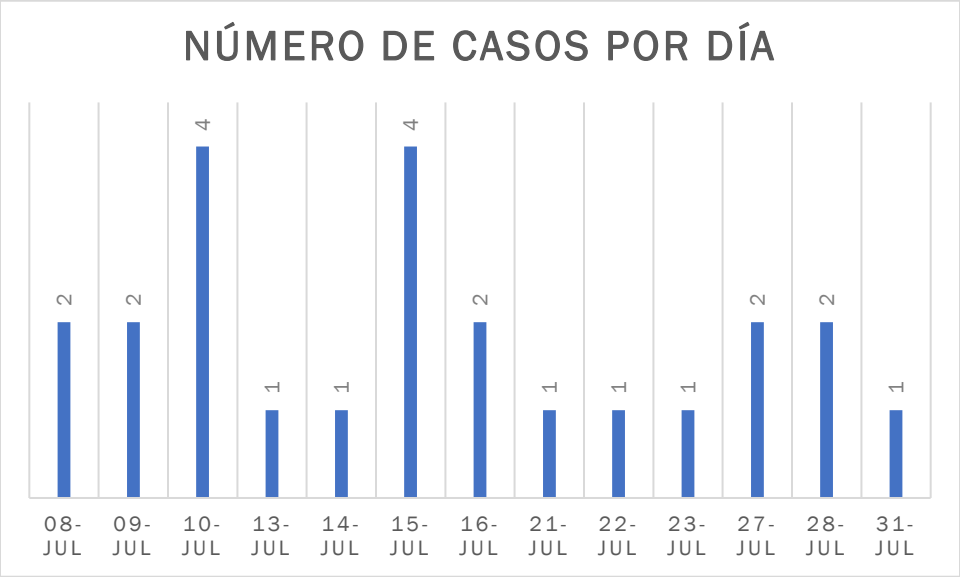
Casos reportados durante el periodo de 08 al 31 de julio de 2020: 24 casos.

Teniendo en cuenta el ANS establecido se revisó el tiempo de atención de los casos y este es el nivel cumplimiento alcanzado:

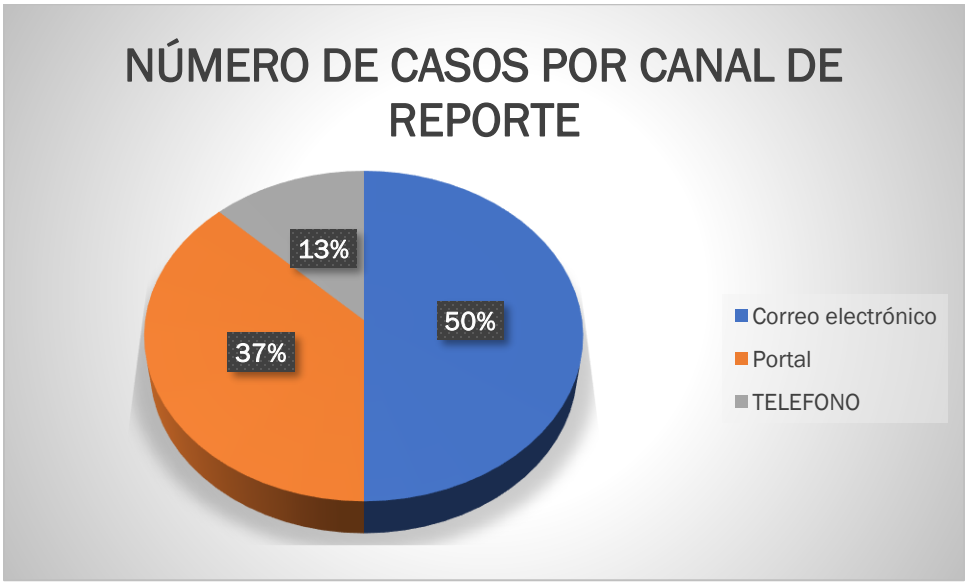
ANS	No. Casos
ALCANZADO	23
VENCIDO	1
Total	**24**

Se encuentra reportado como vencido el caso SD481334 relacionado con que usuarios indican que la plataforma presenta indisponibilidad en la sede Montevideo. Este problema está en revisión. Requiere pruebas en sitio que no ha sido posible realizar hasta la que la UGPP autorice el ingreso a esta sede, por lo tanto el caso sigue abierto. Teniendo en cuenta que la revisión de este problema depende de un tercero, y no se determina que SINVA cumplió con los ANS en el periodo reportado.

En la siguiente gráfica se puede apreciar el volumen de casos reportados por día durante el periodo reportado:



En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de casos por canal por el que se reporta el caso:



4. FACTURACIÓN

A Continuación, se presenta el soporte de la factura del periodo.

SOPORTE FACTURA			
UGPP			
NIT. 900.373.913-4			
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 03.218-2020			
PERIODO FACTURADO: DEL 08 AL 31 DE AGOSTO DE 2020			
CONCEPTO	**VR. TOTAL SIN IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL CON IVA**
Administración, soporte y operación de la plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP del 08 al 31 de Agosto de 2020	$ 25,628,571.43	$ 4,869,428.57	$ 30,498,000.00
TOTAL EN PESOS	**$ 25,628,571.43**	**$ 4,869,428.57**	**$ 30,498,000.00**