Buen Data

buendata.com

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Informe Soporte Mensual

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Informe Soporte ESAP

BOG-1464-2024

Fecha informe: 01 al 31 de diciembre de 2024

Concepto: Informe

Cliente: **Escuela Superior de Administración Pública -**

Escuela Superior de Administración Pública

Fecha de entrega: 16 de enero 2025

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

CONTENIDO

1. ACTIVIDADES INICIALES CONTRACTUALES 4

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

3. ALCANCE Y COMPONENTES 5

4. PLAN DE TRABAJO 6

5. AVANCE ACTIVIDADES OPERATIVAS DE EJECUCIÓN PLAN DE TRABAJO 6

6. INDICADORES DE PLATAFORMA 6

6.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 7

6.1.1. PREGRADO 7

6.1.2. POSGRADO 7

6.1.3 EXTENSIÓN 8

7. INDICADORES DE SOPORTE 8

7.2 DETALLE DE TICKETS O SOLICITUDES 9

8. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO 9

9. CONCLUSIONES 9

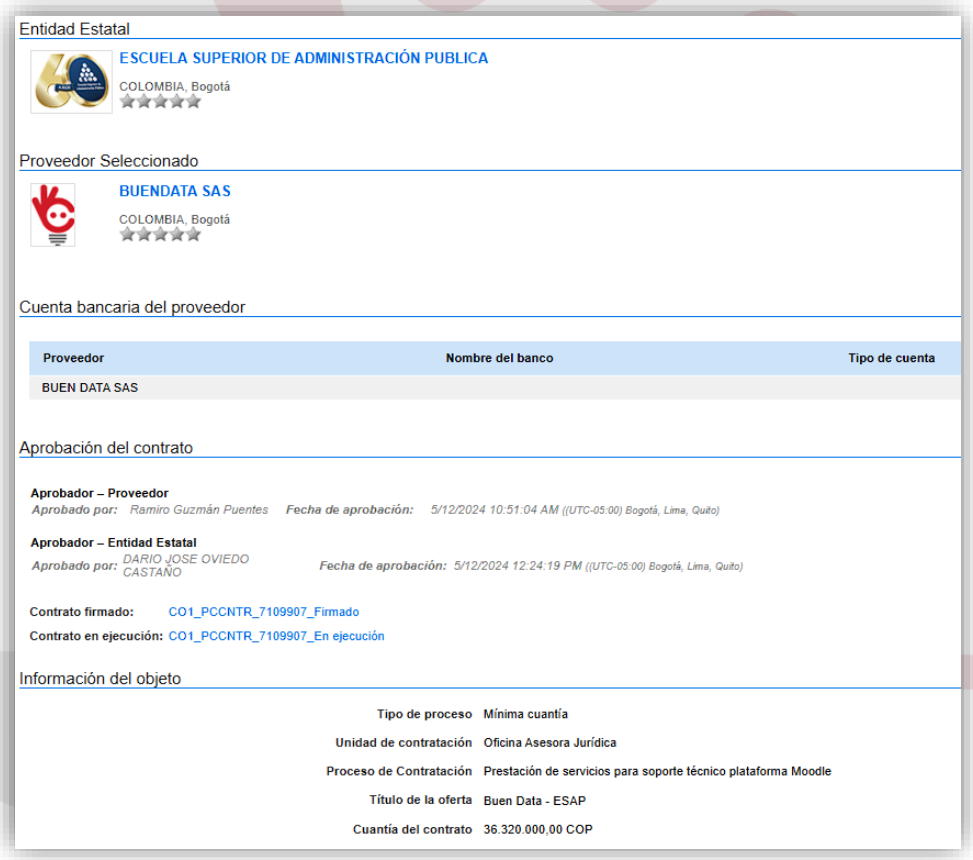
BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

1. ACTIVIDADES INICIALES CONTRACTUALES

De acuerdo a la confirmación de la propuesta presentada de parte de Buen Data a la Universidad Escuela Superior de Adminstración Pública ESAP, a través del SECOP II. Se procedió con la organización de actividades para la ejecución de los ítems planteados a nivel contractual.

El día 05 de diciembre de 2024 se recibió la resolución de adjudicación para el desarrollo del contrato No BOG-1464-2024, se realizó la completidud de la documentación contractual como lo son las pólizas del contrato y las firmas de contrato vía SECOP II.



Entidad Estatal

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PUBLICA
COLOMBIA, Bogotá

Proveedor Seleccionado

BUENDATA SAS
COLOMBIA, Bogotá

Cuenta bancaria del proveedor

Proveedor	Nombre del banco	Tipo de cuenta
BUEN DATA SAS		

Aprobación del contrato

Aprobador – Proveedor
Aprobado por: Ramiro Guzmán Puentes *Fecha de aprobación:* 5/12/2024 10:51:04 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Aprobador – Entidad Estatal
Aprobado por: DARIO JOSE OVIEDO CASTAÑO *Fecha de aprobación:* 5/12/2024 12:24:19 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Contrato firmado: CO1_PCCNTR_7109907_Firmado
Contrato en ejecución: CO1_PCCNTR_7109907_En ejecución

Información del objeto

Tipo de proceso	Mínima cuantía
Unidad de contratación	Oficina Asesora Jurídica
Proceso de Contratación	Prestación de servicios para soporte técnico plataforma Moodle
Título de la oferta	Buen Data - ESAP
Cuantía del contrato	36.320.000,00 COP

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

La reunión de plan de trabajo o de Kickoff se llevó a cabo el 13 de diciembre y desde ese momento estamos en ejecución según el cronograma establecido.

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Contrato No	BOGG-1464-2024
Fecha de Inicio Contractual	05/12/2024
Fecha de Finalización	05/06/2025
Objeto	Prestar los servicios para la ejecución de actividades de soporte técnico de nivel 3 a las plataformas de aprendizaje virtual Moodle implementadas y en uso, para garantizar el funcionamiento, seguridad, rendimiento y adaptabilidad a las necesidades institucionales de la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP
Valor	**$ 36.320.000**

3. ALCANCE Y COMPONENTES

A continuación, se encuenta la relación de los componentes del proyecto:

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com



4. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo se remitió el día 16 de diciembre. El plan de trabajo se ha ido actualizando conforme a las actividades ejecutadas.

Se adjunta el Cronograma con las actividades realizadas a la fecha.

5. AVANCE ACTIVIDADES OPERATIVAS DE EJECUCIÓN PLAN DE TRABAJO

A continuación, se presenta una vista general de las actividades principales del plan de trabajo:

Nombre de tarea	Estado
1. Diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP	Completado. Se realizó el diagnóstico y se remitió
2. Paquete de servicios de soporte, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP.	Durante la vigencia del contrato
3. Integraciones y exposición de Base de Datos	Se llevará a cabo de acuerdo a solicitud y en relación conjunta con la ESAP

6. INDICADORES DE PLATAFORMA

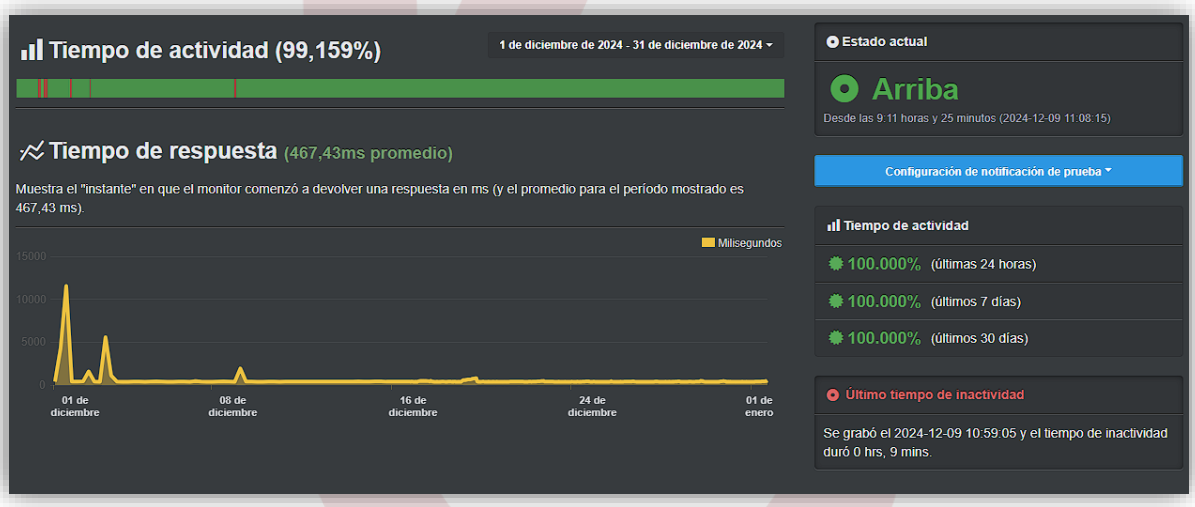
A continuación, se presentan los indicadores de plataforma

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

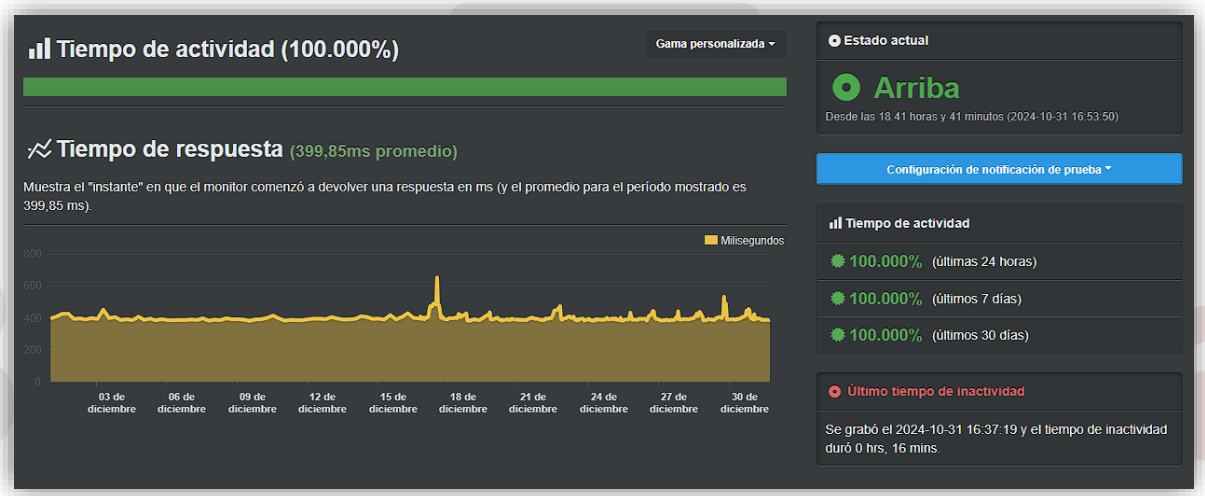
6.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

6.1.1. Pregrado



La plataforma tuvo un porcentaje de disponibilidad del 99.15%, de acuerdo con el monitoreo realizado.

6.1.2. Posgrado

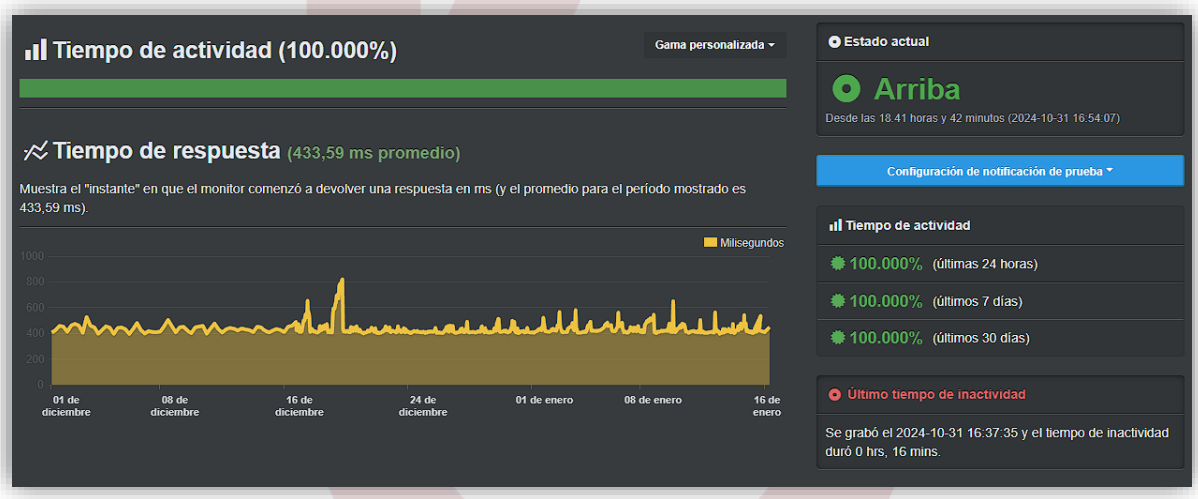


DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Se puede indicar que la plataforma estuvo operativa y en funcionamiento con un porcentaje de 100%

6.1.3 Extensión



Se puede indicar que la plataforma estuvo operativa y en funcionamiento con un porcentaje de 100%

7. INDICADORES DE SOPORTE

Durante el mes de diciembre se recibió una solicitud de soporte

GENERAL	KPI	%	RANGOS DE CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN OBTENIDA
No de Tickets atendidos en el mes	1	100	> 81%	Excelente	Excelente
			> 61% y < 80%	Bueno	
			> 41% y < 60%	Regular	
			>21% y <40	Deficiente	
No de Tickets solicitados en el mes	1		<20%	Malo	

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

7.2DETALLE DE TICKETS O SOLICITUDES

A continuación, se presenta la relación de tickets correspondientes al mes de diciembre de 2024. El cual se encuentra en estado cerrado

	Ticket	Etiqueta	Asunto	Fecha de creación	Urgencia	Estado actual	Acciones en la solicitud
1.	270391	ESAP	RE: Acceso a los módulos de analítica	26 dic 2024, 10:50:03	Medium	Closed	5

8. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO

- Reunión de inicio 13/12/2024
- Entrega de informe diagnóstico 17/12/2024
- Entrega informe inicial e información para facturación 17/12/2024

9. CONCLUSIONES

- Buen Data SAS inicia las actividades del contrato BOG-1464-2024.

- Buen Data SAS prestará el servicio de soporte y monitoreo durante el periodo de vigencia de soporte y garantía del proyecto.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Elaborado por:

Leslie Martínez – Gestora de Proyecto

Revisado por:

Hemerson Carreño – Gerente Operacional

Comuníquese a través de los siguientes medios:

(+57) 314 628 22 15 - 314 242 68 92 - 319 498 86 81

www.Buendata.com

Av. Cll 127 #70g-68, Suba, Bogotá Colombia

leslie@buendata.com - ramiro@buendata.com – hemerson@buendata.com

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

Id	It	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pred	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones	c '24 M
1		**Proyecto Esap 2024 BOGG-1464-2024**	**131 días?**	**jue 5/12/24**	**jue 5/06/25**		**Buen Data - ESA**	**0%**	**Retrasada**		
2		Administrativo - Contractual	2 días	jue 5/12/24	vie 6/12/24		Buen Data - ESA	100%	Completada		
3		Kickoff	1 día	vie 13/12/24	vie 13/12/24		Buen Data - ESA	100%	Completada		
4		Entrega de Plan de trabajo	1 día	vie 13/12/24	vie 13/12/24		Buen Data - ESA	100%	Completada		
5		Acta de Inicio					Buen Data - ESAP	0%	Según lo programado	Se ha solicitado en la sesión de inicio	
6		**Diagnóstico de las plataformas LMS de la ESA**	**13 días?**	**vie 13/12/24**	**mar 31/12/2**			**1%**	**Retrasada**		
7		Realizar el diagnóstico del estado actual de cada una de las plataformas actuales de LMS de la ESAP.	2 días	**vie 13/12/24**	lun 16/12/24		Buen Data	100%	Completada		
8		**Entregar un informe del diagnóstico realizado con las recomendaciones y la estrategia propuesta para la implementación de las mejoras a realizar, las cuales garanticen el correcto funcionamiento de las plataformas**	1 día	mar 17/12/24	mar 17/12/24		Buen Data	100%	Completada		
9		Implementación de las recomendaciones realizadas en las plataformas de LMS de la ESAP en los ambientes de producción una vez realizadas las respectivas verificaciones de funcionamiento y no afectación en el ambiente pruebas.	121 días	jue 19/12/24	**jue 5/06/25**		Buen Data	0%	Retrasada		
10		**Entregar un informe del diagnóstico realizado con las recomendaciones y la estrategia propuesta para la implementación de las mejoras a realizar, las cuales garanticen el correcto funcionamiento de las plataformas**	121 días?	jue 19/12/24	**jue 5/06/25**		Buen Data	0%	Retrasada		

Id	It	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pred	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones	c '24 M
11		**Paquete de servicios de soporte, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP.**	**131 días?**	**jue 5/12/24**	**jue 5/06/25**		**Buen Data**	**0%**	**Retrasada**		
12		Resolver problemas complejos de 3er nivel	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		**Buen Data**	0%	Retrasada	Durante la vigen	
13		Asistir en la configuración avanzada de infraestructura	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
14		Apoyar en la remediación de vulnerabilidades detectadas en las plataformas de LMS de la ESAP.	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
15		Realizar la instalación de las actualizaciones liberadas por Moodle que no impacten el servicio	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
16		Realizar las configuraciones necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
17		**Realizar pruebas periódicas de recuperación, para verificar la funcionalidad del esquema de respaldo (Backup) de las plataformas de LMS de la**	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	**Coordinar las fechas con la entidad**	
18		Proporcionar recomendaciones de buenas prácticas	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25			0%	Retrasada	Durante la vigencia	
19		Proporcionar asistencia especializada	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25			0%	Retrasada	Durante la vigen	
20		**Realizar transferencia de conocimiento en soporte y mantenimiento al personal designado por la ESAP**	131 días?	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	**Coordinar las fechas con la entidad**	
21		**Actividades Soporte**	**131 días**	**jue 5/12/24**	**jue 5/06/25**		**Buen Data**	**0%**	**Retrasada**	Durante la vigen	
22		Atender los incidentes y requerimientos /	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigen	
23		Realizar un análisis de la causa raíz del problema	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	

Id	It	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pred	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones	ic '24 M
24		Entregar información estadística, recomendaciones y estrategia	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
25		Prestar la asistencia técnica para garantizar un adecuado funcionamiento de las plataformas LMS	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
26		**Suministrar la base de datos de conocimiento en donde se encuentran registrados los problemas y las soluciones presentadas a las plataformas de LMS de la ESAP.**	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
27		**Realizar transferencia de conocimiento en el manejo de las plataformas de LMS de la ESAP al personal encargado de la administración**	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	**Coordinar las fechas con la entidad**	
28		**Integraciones y exposición de Base de Datos**	**131 días**	jue 5/12/24	jue 5/06/25		**Buen Data - ESA**	**0%**	**Retrasada**		
29		Apoyar con la integración con el directorio activo de la Entidad de manera que exista conexión con la base de datos de los estudiantes y se automaticen los procesos de autenticación en la plataforma.	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	0%	Retrasada	**Coordinar las fechas con la entidad**	
30		Realizar las labores de acompañamiento que permitan realizar integración con otros aplicativos de la Entidad cuando así sea requerido	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data - ESAP	0%	Retrasada	Durante la vigencia	
31		Realizar la exposición de las bases de datos mediante el desarrollo de un web service que permita que las bases de datos de las instancias de las plataformas LMS puedan ser visualizadas en un sistema de lectura y analítica de datos suministrado por la ES	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data - ESAP	0%	Retrasada	**Coordinar las fechas con la entidad**	
32		**Hitos de Entregables ligados a Desembolso**	**1 día?**	**lun 30/12/24**	**lun 30/12/24**			**25%**	**Retrasada**		

Id	It	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pred	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones	c '24 M
33		**Entregables**	**1 día?**	**lun 30/12/24**	**lun 30/12/24**			**25%**	**Retrasada**		
34		Informe del diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.		lun 30/12/24				50%	Según lo programado	Se entregó 1er diagnóstico	
35		Informe Final	1 día?	lun 30/12/24	lun 30/12/24			0%	Retrasada		
36		INFORMES	133 días?	**mié 15/01/25**	**vie 18/07/25**			13%	programado		
37		**Informes mensuales**	**133 días**	**mié 15/01/25**	**vie 18/07/25**			**13%**	**rogramado**		
38		Informe Diciembre 2024	1 día	mié 15/01/25	mié 15/01/25			100%	Completada		
39		Informe Enero 2025	1 día	mié 5/02/25	mié 5/02/25			0%	Tarea futura		
40		Informe Febrero 2025	1 día	mié 5/03/25	mié 5/03/25			0%	Tarea futura		
41		Informe Marzo 2025	1 día	vie 4/04/25	vie 4/04/25			0%	Tarea futura		
42		Informe Abril 2025	1 día	mar 6/05/25	mar 6/05/25			0%	Tarea futura		
43		Informe Mayo 2025	1 día	jue 5/06/25	jue 5/06/25			0%	Tarea futura		
44		Informe Junio 2025	1 día	vie 4/07/25	vie 4/07/25			0%	Tarea futura		
45		Informe Final versión 2	1 día	vie 18/07/25	vie 18/07/25			0%	Tarea futura		