Buen Data

buendata.com

moodle Partner
PREMIUM CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

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

Informe Soporte ESAP

moodle Partner
PREMIUM 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 mayo 2025

Concepto: Informe

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

Escuela Superior de Administración Pública

Fecha de entrega: 05 de junio de 2025

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
PREMIUM 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 8

6.1.3 EXTENSIÓN 9

7. INDICADORES DE SOPORTE 9

8. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO 9

11. CONCLUSIONES 10

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

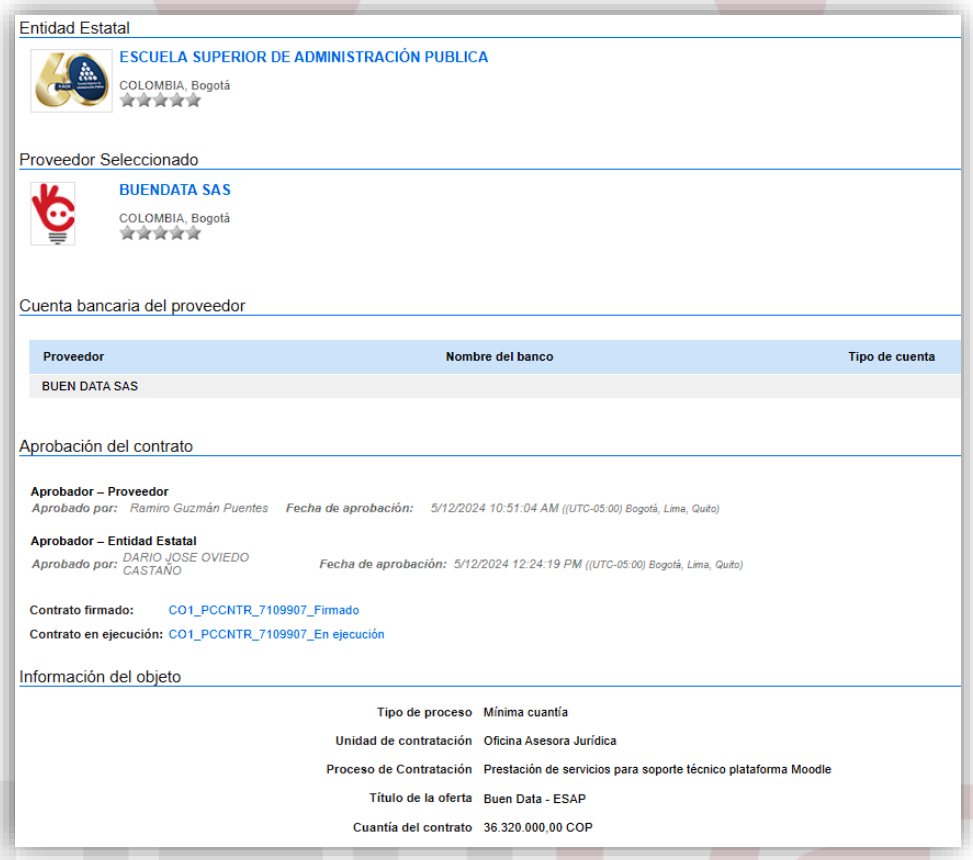
moodle Partner
PREMIUM CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

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

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.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

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

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:



DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
PREMIUM CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
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 requerido	✓
2. Paquete de servicios de soporte, mantenimiento atención de incidentes y requerimientos de las plataformas LMS de la ESAP	Durante la vigencia del servicio	✓
3. Integraciones y exposición de Base de Datos	Se llevará a cabo por demanda de acuerdo a la solicitud y en relación conjunta con la ESAP	✓

6. INDICADORES DE PLATAFORMA

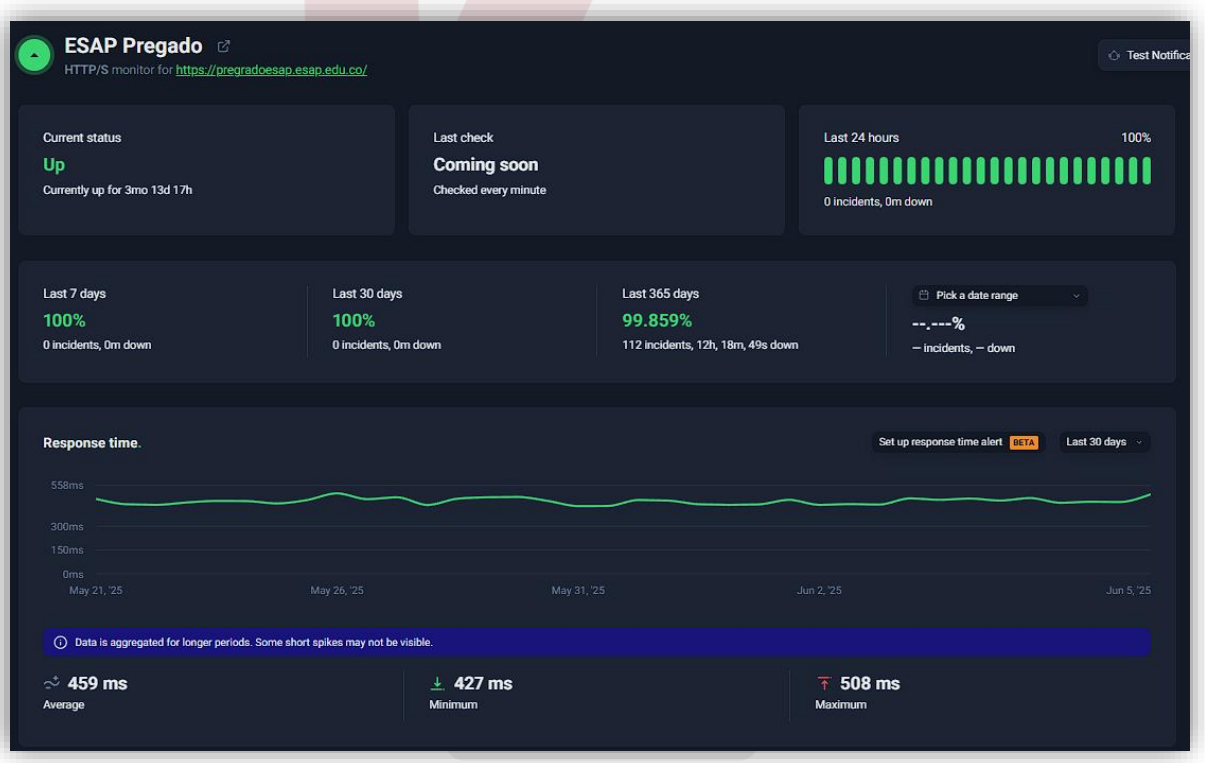
A continuación, se presentan los indicadores de plataforma

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
PREMIUM CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
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 100%, de acuerdo con el monitoreo realizado.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
PREMIUM CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

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

6.1.2. Posgrado

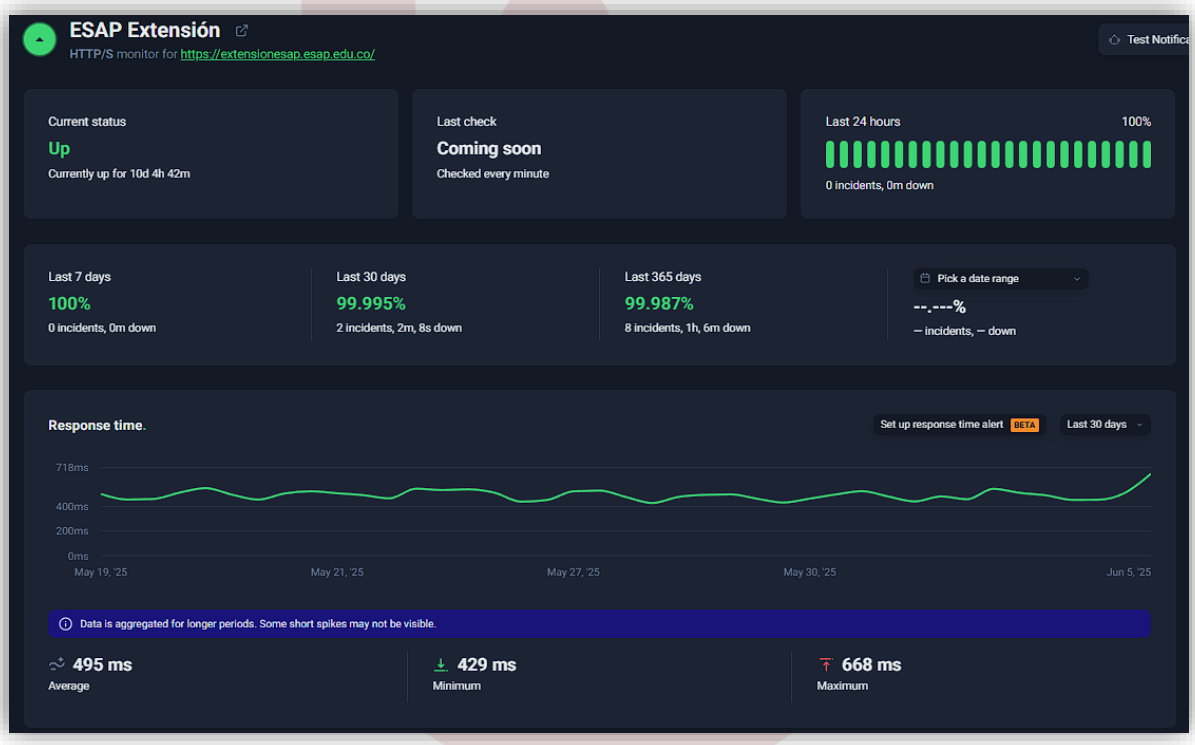


Se puede indicar que la plataforma estuvo operativa y en funcionamiento con un porcentaje de 99.99%

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

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

6.1.3 Extensión



Se puede indicar que la plataforma estuvo operativa y en funcionamiento con un porcentaje de 99.99%

7. INDICADORES DE SOPORTE

Durante el periodo de mayo de 2025, no se realizaron solicitudes de soporte.

8. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO

- Trazabilidad solicitudes 15/05/2025

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

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


Respecto a las actividades contrato BOG-1464-2024

Resumir este correo

Leslie Martinez <leslie@buendata.com> jue, 15 may, 16:40
para Mauricio, Luis, Hemerson, Ramiro, Jennifer

Buena tarde ingenieros
Cordial saludo

Por medio del presente,solicitamos amablemente su colaboración respecto a que restan 15 días para la terminación del contrato BOG -1464-2024, y aunque se cuenta con la disposición de soporte hay actividades que si bien algunas son de demanda hay otras actividades que no se han logrado concretar debido a la falta de ingreso a analytics o de coordinar otras capacitaciones como también el segundo diagnóstico; contamos con su valiosa colaboración para poder completar estas actividades antes de la finalización del contrato.

Agradezco la atención prestada y quedamos atentos a sus comentarios
Cordialmente,
--

Leslie Martinez
Área de gestión de proyectos

(+57) 317 886 5540 | (+57) 319 498 8681
leslie@buendata.com

- Envío Informe abril 06/05/2025
- Envío de Propuesta actualizada nuevo proyecto 2025-2026

11. CONCLUSIONES

- Buen Data SAS ha ejecutado las actividades del contrato BOG-1464-2024

- Buen Data SAS prestó el servicio de soporte y monitoreo durante el periodo del mes.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
PREMIUM CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

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

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

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones
1		**Proyecto Esap 2024 BOG-1464-2024**	**131 días?**	**jue 5/12/24**	**jue 5/06/25**		**Buen Data - ESA**	**99%**	**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		**Diagnóstico de las plataformas LMS de la ESA**	**125 días?**	**vie 13/12/24**	**jue 5/06/25**			**100%**	**Completada**	
6		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	
7		**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	
8		Implementación de las recomendaciónes 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	100%	Completada	No fue posible realizar las recomendacione por lo que se genera un nuevo diagnóstico con las
9		**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	100%	Completada	Se adjunta el diagnóstico en el informe final

Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones
10		**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**	**99%**	**Retrasada**	
11		Resolver problemas complejos de 3er nivel	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		**Buen Data**	100%	Completada	Durante la vigen
12		Asistir en la configuración avanzada de infraestructura	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	100%	Completada	Durante la vigencia
13		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	100%	Completada	Durante la vigencia, sin ebargo no se requirió de acompañamiento
14		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	100%	Completada	
15		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	100%	Completada	Durante la vigencia
16		**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	100%	Completada	**Coordinar las fechas con la entidad**
17		Proporcionar recomendaciones de buenas prácticas	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25			100%	Completada	Se adjunta el diagnóstico en
18		Proporcionar asistencia especializada	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25			100%	Completada	Durante la vigen
19		**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	100%	Completada	Se da acceso al curso Unilati para capacitación Rol creador de curso y se entregan manuales actualizacos
20		**Actividades Soporte**	**131 días**	**jue 5/12/24**	**jue 5/06/25**		**Buen Data**	**99%**	**Retrasada**	Durante la vigen
21		Atender los incidentes y requerimientos /	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	100%	Completada	Durante la vigen

Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones
22		Realizar un análisis de la causa raíz del problema	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	100%	Completada	Durante la vigencia
23		Entregar información estadística, recomendaciones y estrategia	131 días	jue 5/12/24	jue 5/06/25		Buen Data	100%	Completada	Durante la vigencia
24		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	100%	Completada	Durante la vigencia
25		**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	100%	Completada	Durante la vigencia
26		**Realizar transferencia de conocimiento en el manejo de las plataformas de LMS de la ESAP al personal encargado de la administración**	1 día	jue 20/03/25	jue 20/03/25		Buen Data	100%	Completada	
27		**Integraciones y exposición de Base de Datos**	**131 días**	jue 5/12/24	jue 5/06/25		**Buen Data - ESA**	**99%**	**Retrasada**	
28		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	100%	Completada	Durante el periodo no se requirió el servicio de integración
29		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	100%	Completada	Durante el periodo no se requirió el servicio de
30		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	100%	Completada	Durante el periodo no se requirió el servicio de integración

Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos	% completado	Estado	observaciones
31		**Hitos de Entregables ligados a Desembolso**	**1 día**	**lun 30/12/24**	**lun 30/12/24**			**100%**	**Completada**	
32		**Entregables**	**1 día**	**lun 30/12/24**	**lun 30/12/24**			**100%**	**Completada**	
33		Informe del diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.	1 día	lun 30/12/24	lun 30/12/24			100%	Completada	Se entrega primer y segundo diagnóstico
34		Informe Final	1 día	lun 30/12/24	lun 30/12/24			100%	Completada	
35		**INFORMES**	133 días?	**mié 15/01/25**	**vie 18/07/25**			67%	programado	
36		**Informes mensuales**	**105 días**	**mié 15/01/25**	**mar 10/06/25**			**67%**	**rogramado**	
37		Informe Diciembre 2024	1 día	mié 15/01/25	mié 15/01/25			100%	Completada	
38		Informe Enero 2025	1 día	mié 5/02/25	mié 5/02/25			100%	Completada	
39		Informe Febrero 2025	1 día	mié 5/03/25	mié 5/03/25			100%	Completada	
40		Informe Marzo 2025	1 día	vie 4/04/25	vie 4/04/25			100%	Completada	
41		Informe Abril 2025	1 día	mar 6/05/25	mar 6/05/25			100%	Completada	
42		Informe Mayo 2025	1 día	jue 5/06/25	jue 5/06/25			100%	Completada	
43		Informe Final versión 2	3 días	vie 6/06/25	mar 10/06/25			0%	Tarea futura	Proceso