ITEM	**1º INFORME DE ACTIVIDADES CREMIL CONTRATO 024 2020**
1	**SOPORTE DE PRIMER NIVEL**
	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y SOPORTE TELEFÓNICO Y VÍA WEB CAMNET proporcionará bajo el esquema de mesa de ayuda, la capacidad de atención y solución de requerimientos técnicos solicitados por el supervisor y/o administradores técnicos de los diferentes sistemas de la Entidad, sin que sea necesario desplazarse a la Entidad: Llamadas telefónicas y/o conexión remota, problemas menores. a) línea telefónica exclusiva para la prestación del servicio contratado, la cual será el primer punto de contacto para requerimientos de soporte técnico. 3214116577, 3102808257 b) La disponibilidad de servicio debe ser 5X8 (cinco días a la semana, ocho horas diarias), esta mesa de ayuda es la encargada de atender los soportes telefónicos. procedimiento detallado de atención, diagnóstico, solución de solicitudes y seguimiento, para los requerimientos de la Entidad y darlo a conocer con anticipación a la prestación del servicio. c) El soporte telefónico para problemas menores será atendido por la línea 3214116577, no tendrán limitación en cantidad, estarán cubiertos sin costo adicional dentro del valor del servicio contratado y no se contabilizarán. Un problema menor corresponde a solicitudes que tienen las siguientes características: • Tiempo de atención inferior a 15 minutos contabilizados luego de la descripción o explicación que se haga de un problema o consulta. • Consultas que no generen cambios en la configuración de los servicios contratados. • Consultas de tipo informativo.

	d) Se podrán emplear utilitarios de acceso remoto debidamente licenciados por **CAMNET**, para facilitar la solución de problemas. e) Los requerimientos de soporte se registrarán en una base de datos de la mesa de ayuda a través del contacto telefónico, cuando se envíen por correo electrónico ó directamente por el CREMIL mediante un acceso en línea a través de Internet. www.camnet.com.co/formulario
2.2.2.	**SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL**
2.2.2.1.	**SOPORTE PRESENCIAL** a) Prestamos asistencia en sitio 5x8 cuando se requiera la presencia de los ingenieros de soporte en las instalaciones de la Entidad, para resolver problemas que ocasionen interrupción en la operación o que tengan prioridad por ser de **severidad A o B**, descritos en el numeral 2.2.2.3 b) También se realizará soporte presencial para realizar actividades programadas de afinamiento y de visitas técnicas periódicas (ver ítems 2.2.4.2 y 2.2.4.3).
2.2.2.2.	**ASISTENCIA EN CASOS DE CONTINGENCIA, PROBLEMAS O DESASTRES** a) Este servicio se refiere a la atención y soporte que se debe ofrecer al **CREMIL**, cuando ocurra o se presente alguna situación que impida el normal funcionamiento y operación de los servicios de la plataforma Microsoft. El tiempo en que los ingenieros encargados de soporte deben presentarse en las instalaciones del **CREMIL**, a partir de la solicitud del requerimiento, no deberá ser mayor a dos (2) horas y se prestará sin interrupción hasta que el requerimiento sea resuelto.
2.2.2.3.	**ATENCION A REQUERIMIENTOS Y TIEMPO DE RESPUESTA** a) Ofrecemos soporte telefónico, remoto, vía web y presencial. b) Los casos de soporte se identificarán con un número consecutivo o código que permita realizar un control o seguimiento sobre su desarrollo. c) Nuestro equipo de trabajo esta compuesto por profesionales que cumplan los requisitos contenidos en el numeral 2.2.3. d) Prestar soporte 5x8 (cinco días a la semana, ocho horas diarias). e) Ante un requerimiento de soporte, se obliga a dar respuesta

	dentro de los tiempos establecidos que se describen a continuación, de acuerdo con los niveles de severidad, según los criterios basados en nuestra experiencia. De acuerdo con la severidad asignada se establece el tiempo máximo de respuesta para la atención del problema, así: *(**A**: IMPACTO ALTO **B**: IMPACTO MEDIO **C**: IMPACTO BAJO **D**: REQUERIMIENTO DE MEJORA).* ***A: (IMPACTO ALTO) Un "Problema de Severidad A"*** se define como cualquier condición **crítica** que impacta significativamente el ambiente de producción y hace que el uso del software sea imposible. Para los problemas de Severidad A, el soporte se trabajará con la más alta prioridad hasta que la Entidad obtenga una solución a su requerimiento. **TIEMPO DE RESPUESTA: INMEDIATO.** ***B: (IMPACTO MEDIO) Un "Problema de Severidad B"*** se define como una condición no crítica en que la Entidad se ve afectada, pero puede seguir funcionando. Es un Problema susceptible de convertirse en severidad **A** si no es atendido oportunamente. **TIEMPO DE RESPUESTA: INFERIOR A 2 HORAS.** ***C: (IMPACTO BAJO) Un "Problema de Severidad C"*** se define como una condición que tiene un alcance menor o un error en la documentación, que se puede manejar con relativa facilidad. Cuestión importante que no tiene impacto significativo en la productividad de la Entidad **TIEMPO DE RESPUESTA: INFERIOR A 4 HORAS.** ***D: (REQUERIMIENTO DE MEJORA) Un "Problema de Severidad D"*** se define como un requerimiento de implementación o mejora de un servicio. **TIEMPO DE RESPUESTA: SEGÚN PROGRAMACION**. e) Podemos realizar el escalamiento al "Centro de Soporte Regional de Microsoft"; y no implica en ningún caso que la solución del problema sea cedida o no continúe siendo responsabilidad nuestra. El tiempo y costo que dure dicho escalamiento estará dentro del valor total del contrato y no generar valor adicional a la Entidad. Cuando un incidente de categoría A o B reportado, no haya

	sido resuelto dentro de las 6 horas de atención del requerimiento, debe realizarse escalamiento al Centro de Soporte Regional de Microsoft.
2.2.2.4.	**RESPONSABILIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN** a) Garantizamos la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y/o respaldo de la información contenida en los servidores sobre procesos que se deriven de actividades de soporte: mantenimiento, actualizaciones, afinamiento, reinstalaciones, visitas periódicas o cualquier proceso en el que intervengamos para dar cumplimiento al objeto del contrato. b) Por ningún motivo podemos realizar copia para uso propio o de personal ajeno al instituto, de la información que se maneja en los servidores c) Nos comprometemos a guardar estricta reserva con toda la información que pueda observar dentro de los servidores de la institución. d) El mantenimiento, soporte y actualización de los servidores no implica la manipulación por parte nuestra de cualquier otra aplicación o base de datos ajena al procedimiento estipulado en el contrato. f) Todas las actividades de mantenimiento se realizarán en compañía del Ingeniero designado por la entidad.
2.2.2.5	**HORAS DE SOPORTE** a) El servicio tiene una cobertura de horas de atención a todo costo, a partir de necesidades de servicio que se presenten durante la vigencia del contrato relacionadas con: • Soporte telefónico. • Conexión remota. • Atención presencial de incidentes de severidad A, B, C. Los casos de soporte manejarán el estado "RESUELTO" de común acuerdo entre el supervisor de CREMIL y el Gerente Técnico nuestro, siempre y cuando el problema haya sido atendido oportuna y satisfactoriamente. Se debe informar al supervisor del contrato el tiempo total al resolver cada servicio y se reportará en el respectivo informe periódico.
2.2.4.3.	**VISITAS PERIODICAS** a) Finalizada la etapa de Mmto, realizaremos visitas periódicas dos veces por mes, tendrán una duración de al menos dos (2) horas y se orientarán a la realización de actividades de soporte, actualización y mantenimiento lógico de los

	servidores, impresoras, ups y aires. Durante la ejecución del contrato, las visitas periódicas podrán reorganizarse en función a las necesidades que se presenten para atender contingencias, requerimientos, etc. y de acuerdo con esto, se ajustará el cronograma. b) En la Segunda (2ª) visita, entregaremos un documento de recomendaciones sobre las posibles migraciones, actualizaciones o implementaciones que podrían realizarse de acuerdo con la infraestructura de la Entidad y las nuevas tecnologías del mercado, especificando los requerimientos de software y hardware que se deban tener en cuenta. c) Algunas de las actividades realizadas en la etapa de mmto son las siguientes: ✓ Revisión del estado de los controladores de los aires ✓ Revisión del estado de las baterias, se encontro que la vida util esta por acabarse necesitan a corto plazo reemplazo. ✓ Revisión de los archivos Log de los sistemas y servicios contratados. Ups y servidores ✓ Revisión y/o optimización del uso de memoria en servidores. ✓ Revisión y/o optimización de consumo de CPU, Procesos y tareas de cada uno de los equipos servidores con plataforma Microsoft. ✓ Revisión y/o optimización del proceso de impresion. ✓ Revisión, diagnóstico, sugerencias y aplicación de cambios necesarios en la estructura de los aires ✓ Revisión, diagnóstico, sugerencias y aplicación de cambios necesarios a los servicios de impresión. ✓ Revisión del comportamiento de las unidades de almacenamiento. ✓ Mantenimiento Preventivo y/o correctivo del Hardware, aplicando todas las recomendaciones del fabricante y tomando las debidas precauciones para garantizar su operatividad. ✓ Evaluación y ajuste de los sensores. ✓ Mantenimiento y afinación de las partes moviles de los equipos de la Entidad.