

REVISIÓN DE VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1.0	Creación Informe	16/05/2025

ELABORÓ	RECIBÍÓ
ANGIE LISED JIMENEZ MOLINA	ERLINGTON SALCEDO BENAVIDES

CONFIDENCIALIDAD

Este documento proporcionado contiene información CONFIDENCIAL que no es de acceso público y es entregada voluntariamente. Sólo personal autorizado deberá leer este documento. Si Ud. no está autorizado y/o este documento llegó a Ud. por accidente, por favor destrúyalo e informe a los responsables del documento.

Se prohíbe cualquier utilización impropia, así como cualquier tipo de reproducción y/o distribución por cualquier medio físico, mecánico, electrónico y/o digital. Ningún otro uso de la información aquí contenida es permitido sin la autorización expresa y escrita de EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S.

Toda la información aquí contenida es de carácter reservado y sólo es de interés de la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD, a quien está dirigida.

Contenido

1	OBJETIVO	4
2	INFORMACIÓN GENERAL.....	4
3	ESQUEMA DE SOPORTE.....	5
3.1	Atención a Incidentes (5x8)	5
4	VALOR AGREGADO	12
4.1	Requerimiento integración con Correo Certificado 4-72 (ANDES).....	12
5	DESARROLLO.....	13
5.1	Actividades realizadas.....	13

1 OBJETIVO

Presentar el informe de actividades ejecutadas para el inicio del contrato de Soporte y mantenimiento del SGDEA Agilsalud en la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD e IDC BIS.

En el presente documento se presenta las evidencias de las actividades realizadas para el inicio del contrato

2 INFORMACIÓN GENERAL

INFORME DE ACTIVIDADES No 01 CONTRATO ESPECÍFICO No. 001 CO1.PCCNTR.7867985 CELEBRADO ENTRE FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD.. Y EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S	
CONTRATISTA:	EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S
NIT / C.C.	900.054952-3
SUPERVISOR	ERLINTONG SALCEDO
OBJETO CONTRATO	DEL Adquirir el soporte para el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo- (SGDEA), Expediente Electrónico, instalado en la Secretaria Distrital de Salud-SDS.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	14 de mayo del 2025
FECHA DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO	31 de mayo del 2026

En las siguientes sesiones se especifica el alcance específico del contrato de soporte que se activó a partir de la fecha de suscripción del contrato y firma de acta de inicio.

3 ESQUEMA DE SOPORTE

3.1 Atención a Incidentes (5x8)

El siguiente es el esquema de soporte para el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo- (SGDEA), Expediente Electrónico, instalado en la Secretaría Distrital de Salud-SDS, que tiene como alcance propender por la estabilidad, confiabilidad e integridad de las funcionalidades sobre el sistema ePx.

El alcance del servicio de soporte cubre la disponibilidad de recursos en nivel 2 y 3 para atender eventuales fallas del sistema y garantizar la disponibilidad de este.

El servicio de Soporte se prestará de forma remota y presencial exclusivamente cuando sea estrictamente necesario.

Esquema de Atención

Soporte de Primer Nivel

El Esquema de soporte de primer nivel **lo ofrece la mesa de servicio de la entidad** y permite resolver y responder requerimientos funcionales y técnicos asociados al software y la infraestructura en la que está alojado el sistema, en el caso no puede ser solucionado en nivel 1, se escalará el caso al nivel 2 a consultores de Evolution, los cuales son especialistas para las diferentes soluciones de gestión documental.

Soporte de Segundo Nivel

Toda la gestión de los casos escalados a Nivel 2, serán documentados por Evolution en la herramienta de gestión de incidentes.

A través de consultores especialistas, Evolution liderará el proceso de incidente, realizando tareas de análisis, profundización y soluciones ante fallas de disponibilidad o rendimiento.

Soporte de Tercer Nivel

Si el caso no puede ser solucionado en nivel 2, se escalará el caso al nivel 3 (Fabrica de Software). Evolution realizará la gestión y el seguimiento hasta la solución de estos incidentes.

Toda la gestión de los casos escalados a Nivel 3, serán documentados por Evolution en la herramienta de gestión de incidentes.

Clasificación de los incidentes / problemas:

PRIORIDAD	DEFINICIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE DIAGNOSTICO
Urgente	Cuando un incidente afecta de forma significativa una funcionalidad del negocio, que tiene plazos de vencimiento y además impacta directamente y de forma inmediata al usuario final, no hay alternativas que suplan la aplicación o mitiguen la criticidad del incidente conocido y disponible.	1 hora hábil	8 horas hábiles
Alta	Un incidente que afecta las aplicaciones críticas del negocio es sensible al tiempo, tiene un impacto indirecto sobre usuario final, pero una solución interna y/o transitoria está disponible.	2 horas hábiles	16 horas hábiles
Media	Un incidente que afecta la capacidad de los usuarios para realizar operaciones normales. El servicio opera con dificultad.	4 horas hábiles	20 horas hábiles
Baja	Un incidente que altera la documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.	6 horas hábiles	40 horas hábiles

Nota: Los tiempos de solución de los casos se evaluarán por parte de la mesa de servicio una vez analizado el alcance del problema reportado y la estimación de solución.

Nota: Ante casos o fallas de alta complejidad, el proveedor hará todos los esfuerzos necesarios para encontrar la solución del incidente reportado.

Proceso de gestión de incidentes

Alcance

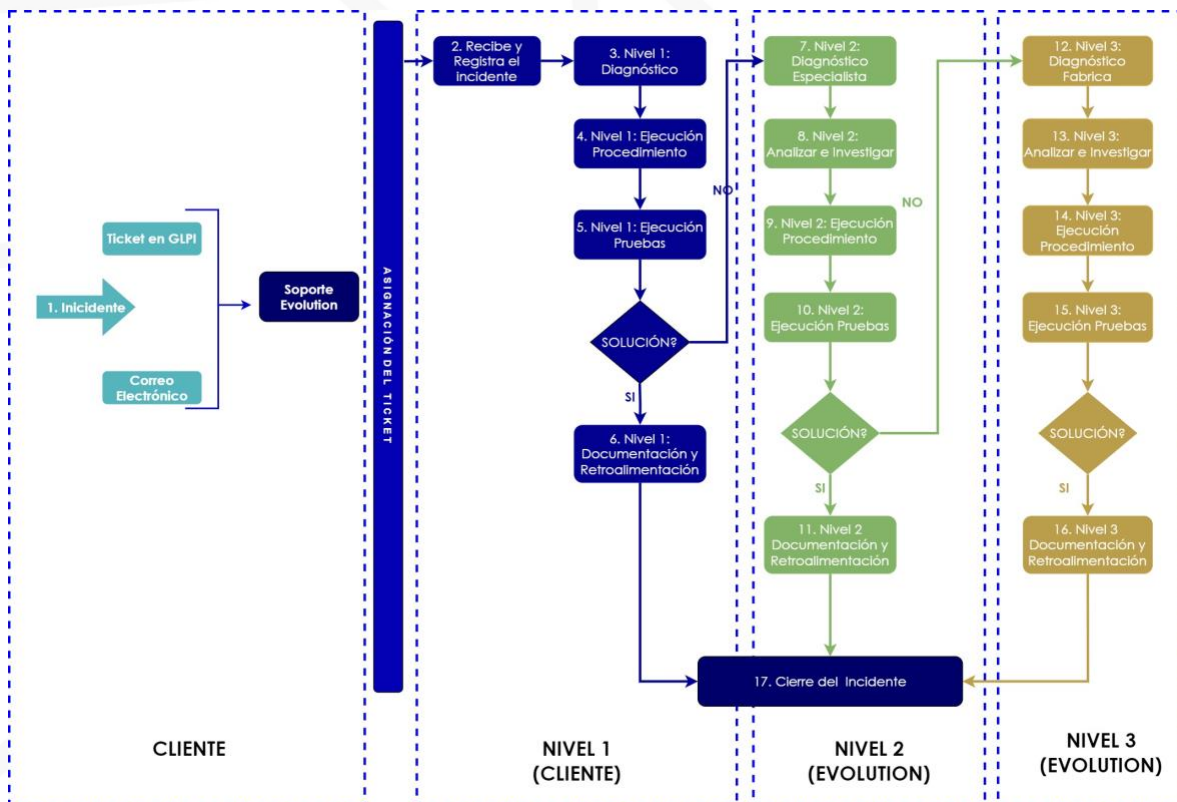
El servicio de soporte se centra en mantener la disponibilidad de la plataforma de gestión documental de la entidad.

Las características principales de este componente son:

- Horario del Servicio: 5x8.
- Forma de Atención: Remota.
- Soporte por incidentes/problemas de funcionamiento y configuración.
- Ejecución Procedimiento Continuidad Solución.
- Ejecución Esquema de Escalamiento.
- Acompañamiento escalamiento incidentes/problemas.
- Medio de contacto: Reporte del incidente a través de la herramienta de Mesa de Servicio o correo electrónicos (en contingencia).

Procedimiento

A continuación, se describe el procedimiento establecido para la atención de incidentes:



A continuación, se describen cada una de las actividades del anterior diagrama de flujo:

No	Actividad	Responsable	Registro
	INICIO		
1	Detección del incidente de forma automática o detectado por el personal de la entidad	ENTIDAD	GLPI / Correo Electrónico
2	Se registrará el caso como único medio de contacto en GLPI	ENTIDAD	GLPI
3	Nivel 1: Verificar el incidente reportado, realizar un diagnóstico con el fin de realizar las actividades de primer nivel de atención	ENTIDAD	GLPI
4	Nivel 1: Ejecución de los procedimientos y actividades para dar solución al incidente reportado	ENTIDAD	GLPI
5	Nivel 1: Ejecución de pruebas de verificación para la comprobación del resultado de las actividades ejecutadas en el paso 4	ENTIDAD	GLPI
	¿Incidente solucionado - Escalamiento? Si la respuesta es Sí, ir a la Actividad N° 6 Si la respuesta es No, ir a la Actividad N° 7	ENTIDAD	GLPI
6	Nivel 1: Documentar las actividades realizadas, pruebas y solución del incidente. Además, realizar la retroalimentación al equipo de administración operación, para complementar la configuración de umbrales, alertas, correlaciones y reglas.	ENTIDAD	GLPI
7	Nivel 2: Verificar el incidente reportado, realizar un diagnóstico con el fin de realizar las actividades de segundo nivel de atención	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI

No	Actividad	Responsable	Registro
8	Nivel 2: Actividades de análisis e investigación sobre las causas del incidente reportado	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI
9	Nivel 2: Ejecución de los procedimientos y actividades para dar solución al incidente reportado	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI
10	Nivel 2: Ejecución de pruebas de verificación para la comprobación del resultado de las actividades ejecutadas en el paso 8	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI
	¿Incidente solucionado -Escalamiento? Si la respuesta es Sí, ir a la Actividad N° 11 Si la respuesta es No, ir a la Actividad N° 12	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI
11	Nivel 2: Documentar las actividades realizadas, pruebas y solución del incidente. Además, realizar la retroalimentación	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI
12	Nivel 3: Verificar el incidente reportado, realizar un diagnóstico con el fin de realizar las actividades de tercer nivel de atención	Evolution Soporte Nivel 3	GLPI
13	Nivel 3: Actividades de análisis e investigación por parte del fabricante sobre las causas del incidente reportado	Evolution Soporte Nivel 3	GLPI
14	Nivel 3: Ejecución de los procedimientos y actividades para dar solución al incidente reportado	Evolution Soporte Nivel 3	GLPI
15	Nivel 3: Ejecución de pruebas de verificación para la comprobación del resultado de las actividades ejecutadas en el paso 14	Evolution Soporte Nivel 3	GLPI
	¿Incidente solucionado -Escalamiento? Si la respuesta es Sí, ir a la Actividad N° 16	Evolution Soporte Nivel 3	GLPI

No	Actividad	Responsable	Registro
16	Nivel 3: Documentar las actividades realizadas, pruebas y solución del incidente. Además, realizar la retroalimentación.	Evolution Soporte Nivel 3	GLPI
17	Cierre del incidente	Evolution Soporte Nivel 2	GLPI
	FIN		

Descripción de Roles y Responsabilidades.

PERSONA	ROL	RESPONSABILIDAD
SOLICITANTE	Es quien detecta y reporta el incidente, puede ser un funcionario de la entidad	Detectar el incidente. Enviar la solicitud para la solución del Incidente únicamente a través de GLPI o correo electrónico. Proveer la información necesaria, si es requerida, para gestionar el incidente. Recibir la confirmación de Solución del Incidente. Verificar que la solución brindada al incidente sea efectiva Aprobar o no el cierre del incidente
EVOLUTION SOPORTE NIVEL 2	Es quien recibe el incidente, hace un diagnóstico previo y brinda un soporte que puede o no solucionar el incidente temporal o definitivamente, asigna los casos que dependen de un nivel superior de escalamiento para su solución.	Recibir, registrar y clasificar los Incidentes reportados. Analizar, diagnosticar y brindar el soporte establecido que permita restablecer el servicio Solicitar al usuario la información faltante necesaria para la gestión del incidente Escalar a un nivel superior de soporte la falla determinada únicamente cuando así se requiera Actualizar el registro del incidente según petición del usuario, nivel superior de soporte o por gestión propia Solicitar actualización de la Base de Datos de Conocimiento de acuerdo al análisis y solución de un incidente Proceder con el cierre del incidente posterior a la aprobación del usuario

PERSONA	ROL	RESPONSABILIDAD
EVOLUTION SOPORTE NIVEL 3	Es quien recibe en un Nivel 3, el incidente, hace un diagnóstico previo y brinda un soporte o solución.	Recibir el incidente, revisar sus antecedentes y determinar si requiere más información Solicitar la información necesaria al usuario Recibir la información solicitada y verificar que sea apropiada a lo requerido Realizar un análisis e investigación que permitan determinar la causa del incidente Dar solución en caso de no necesitar soporte de un nivel superior Notificar al usuario la solución que se dio al incidente

4 VALOR AGREGADO

4.1 Requerimiento integración con Correo Certificado 4-72 (ANDES)

Como complemento al servicio de soporte y mantenimiento para la suite ePx habilitada en la Secretaría Distrital de Salud, se habilita el desarrollo para la versión de AgilSalud de la entidad el requerimiento de integración de correo certificado 4-72 (ANDES) con las siguientes características:

- La opción de correo electrónico certificado solo sea por medio de un rol, es decir no todos los usuarios de **Agilsalud** podrán enviar documentos por este medio.
- Que se pueda seleccionar el correo electrónico certificado por el que se debe enviar dependiendo del área ya que la secretaria cuenta con más de un correo certificado.
- Una vez el radicado de **Agilsalud** se envíe por este medio de correo electrónico certificado debe interoperar con de 4-72 y recibir como documento adjunto al SGDEA el comprobante de recibo y apertura.
- Debe alertar al usuario elaborador o contar con un reporte que evidencie si el radicado cuenta con este comprobante de correo electrónico certificado.
- Debe ser parte del expediente electrónico, híbrido o físico este anexo y evidenciarse en el índice de este.

5 DESARROLLO

A continuación, se describen las actividades realizadas como requisito para el inicio del contrato.

5.1 Actividades realizadas

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA		%	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Activación del soporte	100%	Se remitió dos certificados de activación de soporte para la Secretaria Distrital de salud e IDCBIS.
2	Firma de acta de Inicio	100%	Se suscribió el acta de inicio entre Evolution Outsourcing SAS y el Fondo Financiero Distrital De Salud
3	Emisión de Pólizas	100%	Se genero la póliza número 11-44-101255166 el 13 de mayo con la aseguradora Seguros del estado
4	Pago Impuesto de Timbre	100%	El 14 de mayo se remitió el pago realizado a la cuenta de banco de occidente del Fondo Financiero Distrital De Salud
5	Pago de parafiscales	100%	Se remitieron los soportes y certificado del revisor fiscal de los pagos realizados de parafiscales.
6	Cronograma de proyecto	100%	Se remitió el cronograma del proyecto al supervisor incluyendo las actividades requeridas para el contrato.

Presenta;

Angie L Jimenez M.

Angie Lised Jimenez Molina GERENTE DE PREVENTA
EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S