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 01 al 31 de diciembre de 2020 Parte 1

Versión 1.0

Fecha de entrega: 16 de diciembre de 2020

CONTROL DE VERSIONES

No Versión	Contenido	Fecha	Autores
1	Documento inicial con el informe de gestión de diciembre de 2020 Parte 1	16-12-2020	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 9
2.4 Ventanas de mantenimiento 9
2.5 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP 10
2.6 Modificaciones contractuales 10
3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE 11
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 01 al 31 de diciembre del 2020 Parte 1, como soporte de la facturación anticipada de diciembre por cierre de año.

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 01 al 31 de diciembre de 2020 Parte 1:

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. Durante el periodo reportado se realizó una ventana de mantenimiento del 12 al 13 de diciembre.
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 presencial para atender el soporte de nivel 1 y un equipo de 4 personas para atender las solicitudes de nivel 2 que la entidad requirió y un Gerente de Proyecto.
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 presencial 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 no se realizaron modificaciones a los Batch Class
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 no se realizaron modificaciones a los Batch Class
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 se realizó el despliegue del Batch Class de expedientes de determinaciones siguiendo los lineamientos 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 de la Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX y de la actualización y migración de plataforma KOFAX a última versión.
17	Realizar la actualización de plataforma KOFAX a última versión.	Con corte a diciembre de 2020, el 100% de la producción de UGPP se estaba procesando por KOFAX 11 y todos los Batch de la UGPP migrados a la última versión de Kofax. Esta actividad se cumplió y finalizó.

2. ASPECTOS RELEVANTES

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2020 Parte 1:

2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Bloqueo Documentic	En algunos documentos se presentó un bloqueo al momento de expórtalos. Este caso se escaló a Kofax quien determinó que es un problema de Filenet al momento de recibir el archivo tiene un proceso que lo bloquea. Esto se reportó a Filenet que indica que por ahora no hay solución. Los documentos quedan en error de exportación, sin embargo, no hay que volver a procesarlos.
Errores de empadronamiento	Son errores humanos del operador de Gestión Documental que implican realizar modificaciones en la base de datos y estas son solicitadas a SINVA.
Error de importación de algunas imágenes PDF	Los problemas con las imágenes se presentan por carga de imágenes no soportadas en KOFAX que normalmente tienen tamaños con pixeles superior a tamaño plano o son de muy mala calidad. Con la migración a Kofax 11 se aumentaron las imágenes soportadas y se están monitoreando las demás.
Errores de exportación por cuentadocumento	Los documentos a veces quedan con el campo contadocumento vacío. Se realizó una mesa de trabajo donde se determinó que este problema sucede por un mal procedimiento dentro de la plataforma. Se debe realizar una capacitación al operador de gestión documental.
Problemas con la infraestructura tecnológica	No se han reportado problemas de infraestructura tecnológica

2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX

PROBLEMA	No. CASO KOFAX	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
Error abriendo otro Batch desde el filtro de Batch en KTM Validación KC11	26217094	22/10/2020	Abierto con corte a 16 de diciembre	Se presenta un error abriendo otro Batch desde el filtro de Batch en KTM Validación KC11. Con corte al 16 de diciembre, Kofax lo escaló al área de desarrollo interna para revisión.
Problemas en el KCNS de Kofax 10	26243422	07/12/2020	10/12/2020	Se presenta un error de KCNS al procesar algunos lotes que quedaron en la plataforma de Kofax 10. EL fabricante indicó que ya no había soporte de Kofax 10 y que había que procesarlos en KOFAX 11.

PROBLEMA	No. CASO KOFAX	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
Error en PDF por desincronización	26245335	09/12/2020	10/12/2020	PDF Generator estaba dejando los lotes en error por desincronización en los relojes de los servidores de procesos desantedidos y central. Se sincronizaron los relojes y se solucionó.

2.3 Modificaciones a los Batch Class

Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones a los Batch Class.

2.4 Ventanas de mantenimiento

Del 12 al 13 de diciembre de 2020 se realizó el acompañamiento a una ventana de mantenimiento para probar el funcionamiento del Plan de Recuperación de la UGPP. Las pruebas fueron exitosas en cuanto a la plataforma KOFAX.

2.5 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

2.6 Modificaciones contractuales

Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones contractuales

3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE

La gestión de casos de soporte del periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de forma presencial y remoto 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 01 al 13 de diciembre de 2020: 17 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	17
Total general	**17**

Con corte a las 12 de la noche del 13 de diciembre no se encuentran casos en ejecución.

Durante el periodo del 1 al 13 de diciembre no se reportaron casos vencidos.

En el reporte de diciembre Parte 2 se realizará el análisis de todo el mes.

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 01 AL 31 DE DICIEMBRE 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 01 al 31 de diciembre de 2020	$ 33,428,571.43	$ 6,351,428.57	$ 39,780,000.00
TOTAL EN PESOS	**$ 33,428,571.43**	**$ 6,351,428.57**	**$ 39,780,000.00**