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 30 de septiembre de 2020
Versión 1.0
Fecha de entrega: 09 de octubre de 2020

CONTROL DE VERSIONES

No Versión	Contenido	Fecha	Autores
1	Documento inicial con el informe de gestión de septiembre de 2020	09-10-2020	Claudia Restrepo

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS 5
2. ASPECTOS RELEVANTES 9
2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo 9
2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX 10
2.3 Modificaciones a los Batch Class 10
2.4 Ventanas de mantenimiento 10
2.5 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP 10
2.6 Modificaciones contractuales 11
3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE 12
4. FACTURACIÓN 14

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 30 de septiembre del 2020.

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 30 de septiembre de 2020:

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. El 19 de septiembre se realizó ventana de mantenimiento para instalar KOFAX nueva versión en equipos clientes.
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 re portado 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 remota 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	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
	Soporte de TI. Información que será suministra una vez inicie el contrato	
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 remota 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	La segunda semana de septiembre, la UGPP reportó exitosas las pruebas Batch Class KTM_EXP_COMPLETITUES_PRUEBAS y autorizó su paso a producción. El 18 de septiembre SINVA realizó el paso a producción. Con corte al 30 de septiembre, este Batch tiene un funcionamiento correcto en el ambiente de producción. En la primera semana de septiembre se habilitó el Batch Class UGPP_SOLODIGITALIZACIÓN que no se encontraba operativo. Al 30 de septiembre de reporta un correcto funcionamiento.
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	La segunda semana de septiembre, la UGPP reportó exitosas las pruebas Batch Class KTM_EXP_COMPLETITUES_PRUEBAS y autorizó su paso a producción. El 18 de septiembre SINVA realizó el paso a producción. Con corte al 30 de septiembre, este Batch tiene un funcionamiento correcto en el ambiente de producción. En la primera semana de septiembre se habilitó el Batch Class UGPP_SOLODIGITALIZACIÓN que no se encontraba operativo. Al 30 de septiembre de reporta un correcto funcionamiento.
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.	La segunda semana de septiembre, la UGPP reportó exitosas las pruebas Batch Class KTM_EXP_COMPLETITUES_PRUEBAS y autorizó su paso a producción. El 18 de septiembre SINVA realizó el paso a producción. Este despliegue se realizó teniendo en cuenta los lineamientos de la Entidad para pasos a producción.
13	Llevar a cabo las actividades necesarias para atender las incidencias, enmarcados en los lineamientos de Arquitectura, procesos de soporte y políticas definidas	Durante el periodo reportado SINVA realizó las actividades de atención incidentes de enmarcadas

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
	por la UGPP, sin que afecte la funcionalidad actual de la herramienta.	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.
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 literal A. Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX. Con relación al literal B. Actualización de plataforma KOFAX a última versión, en la actividad 17 se explica el avance.
17	Realizar la actualización de plataforma KOFAX a última versión.	Se preparó el plan de migración que contiene un documento con la arquitectura requerida para el óptimo funcionamiento de la última versión de Kofax. Se socializó el plan de migración con el equipo y dirección de Tecnología y con el proveedor de Tecnología. Se realizó la solicitud de equipamiento de servidores para realizar las instalaciones nuevas. Se creo un ambiente de desarrollo de las últimas versiones de KC y KTM en la infraestructura de Sinva y se migraron los Batch Class que están en producción en la UGPP, sin presentarse inconvenientes mayores. En el mes de septiembre: Se realizó la instalación de KC y KTM en los servidores de aplicaciones y base de datos. Se migraron los Batch Class de la versión 10 a la 11 en los nuevos servidores y se probaron y ajustaron. Se instaló KOFAX 11 en dos clientes y se configuró con un escáner para realizar pruebas por parte de la operación. Se iniciaron las pruebas operativas de los Batch Class por parte de la UGPP con el acompañamiento de SINVA.

2. ASPECTOS RELEVANTES

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2020:

2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Fallas en Montevideo	Los usuarios reportaron que la plataforma KOFAX presenta intermitencia en la sede Montevideo. Se realizaron pruebas de Kofax en Montevideo y se determinó un problema de indisponibilidad de red, Indra amplió el canal dedicado de internet de calle 13 a 120 megas (antes estaba en 60 megas). Desde miércoles 2 de septiembre se evidenció que los usuarios de Montevideo trabajan de forma normal sin inconveniente por lo tanto el problema se da por cerrado el problema. SINVA llenó la documentación con el tratamiento del caso y como se cerró (formato informe cierre de problema).
Fallas de exportación a Filenet	Filenet rechaza las carpetas que ya tiene creadas. Se solucionó provisionalmente direccionando la exportación de Kofax a otra carpeta diferente de la actual y Filenet está corriendo un proceso en las noches que mueve y une las carpetas de la ruta nueva con la original. La solución definitiva se dará con la versión 11 de Kofax donde Filenet tiene una versión del export que permite exportar a carpetas duplicadas. La solución provisional se aplicó el 23 de septiembre y está en seguimiento en este momento. No se ha vuelto a presentar para el Batch Class completitudes. Se presentó un caso para el Batch Class de pensionales que no tuvo el cambio.
Error de importación de algunas imágenes PDF	Los problemas con las imágenes tienen básicamente dos causas, una por carga de imágenes con formatos no soportados por KOFAX y otra por un error de KOFAX que indica que FPS: imagen no soportada, este último caso, se escaló al fabricante e indicó que para solucionarlo es necesario realizar la migración a la última versión de VRS en las máquinas que importan, escanean o exportan imágenes. Esta nueva versión se va a implementar junto con la migración de KOFAX. Se revisaron los errores de imágenes para septiembre y se detectaron 270 radicados y completitudes con error de imagen de los cuales el error imagen no soportada fueron 148 (55%) y Error de FPS fueron 122 (45%). El error de FPS (45%) se debe solucionar con la nueva versión.
Errores de exportación por cuentadocumento	Los documentos a veces quedan con el campo contadocumento vacío. Para el mes de septiembre se presentaron 7 radicados con el campo contadocumento vacío y no se reportaron completitudes con este problema. Teniendo en cuenta que la incidencia es muy baja (7 de 20.000) y que por esto mismo no le ha logrado diagnosticar, finalizando octubre se va a implementar un control a nivel de desarrollo para enviar a Quality Error los documentos que lleguen a Validation 1 con el campo contadocumento vacío.
Caracteres especiales en el empadronamiento	Cuando los datos tienen caracteres especiales en el empadronamiento al cargarlos se genera un error. se realizó una mesa de trabajo para diagnosticar el problema y se encontró que el programa que empadronamiento que es un procedimiento almacenado no estaba soportando los caracteres especiales. Se realizó la modificación desde el 8

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
	de septiembre en la tarde y a partir de la entrega 11832 quedó solucionado. Se realizó seguimiento durante todo septiembre y no se volvió a presentar
Problemas de conexión con la base de datos	Estos problemas son recurrentes por desconexión con la base de datos. Se realizó una mesa de trabajo con Filenet y se determinó que Filenet tiene problemas de concurrencia especialmente al momento que se realizan cargues masivos. Dado que el volumen de afectación es muy bajo, por ahora no se van a realizar cambios.

2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX

PROBLEMA	No. CASO KOFAX	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
Error de Export FPS	26202871	30/09/2020	No cerrado en el periodo	Se escaló a Kofax un problema de exportación que sale con algunos documentos: FPS: imagen no soportada, Kofax indicó que para solucionarlo es necesario realizar la migración a la última versión de VRS en las máquinas que importan, escanean o exportan imágenes.

2.3 Modificaciones a los Batch Class

- La segunda semana de septiembre, la UGPP reportó exitosas las pruebas Batch Class KTM_EXP_COMPLETITUES_PRUEBAS y autorizó su paso a producción. El 18 de septiembre SINVA realizó el paso a producción. Con corte al 30 de septiembre, este Batch tiene un funcionamiento correcto en el ambiente de producción. Este despliegue se realizó teniendo en cuenta los lineamientos de la Entidad para pasos a producción.
- En la primera semana de septiembre se habilitó el Batch Class UGPP_SOLODIGITALIZACIÓN que no se encontraba operativo. Al 30 de septiembre de reporta un correcto funcionamiento.

2.4 Ventanas de mantenimiento

Durante el periodo reportado se realizó una ventana de mantenimiento el 19 de septiembre para instalar KOFAX nueva versión en equipos clientes.

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 presentaron modificaciones contractuales.

3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE

La gestión de casos de soporte del periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2020 se realizó de forma remota 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 30 de septiembre de 2020: 72 casos.

Teniendo en cuenta el ANS establecido se revisó el tiempo de atención de los casos y este es el nivel cumplimiento alcanzado:

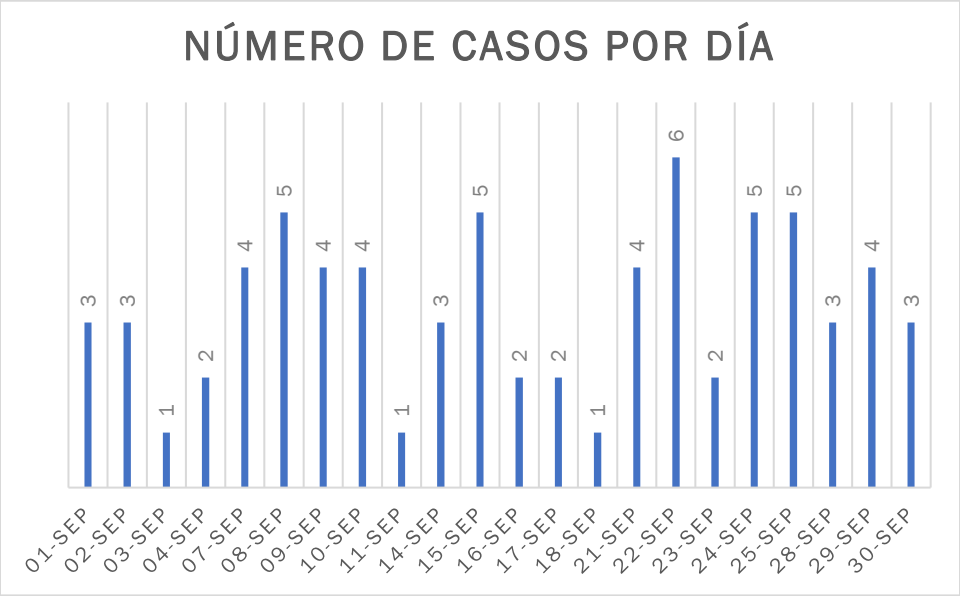
ANS	No. Casos
ALCANZADO	64
EN EJECUCION	2
SUSPENDIDO	3
VENCIDO	3
Total general	**72**

Del mes de agosto quedaron dos casos en ejecución que fueron reportados en septiembre como alcanzado en el ANS.

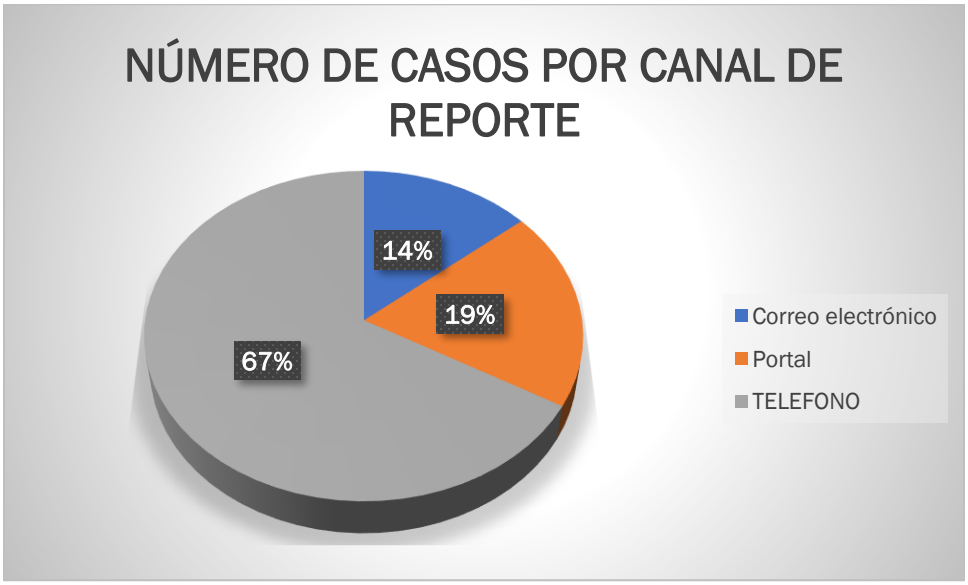
Se encuentran 2 casos reportados en ejecución con corte a las 12 de la noche del 30 de septiembre que serán validados en el informe de octubre.

Se encuentran 3 casos en estado vencido que corresponden a los números:
SD530742, SD530972, SD533002
Estos 3 casos fueron recibidos por SINVA, pero el cierre final no dependía de la gestión de SINVA. Los dos primeros están pendientes por parte de reproceso por la operación y tercero, es un error de imagen no soportada que también debe ser atendido por la operación. Teniendo en cuenta que la revisión de estos problemas depende de un tercero y no de SINVA, se determina que SINVA cumplió con los ANS en el periodo reportado.

En la siguiente gráfica se puede apreciar el volumen de casos reportados por día durante el periodo reportado:



En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de casos por canal por el que se reporta el caso:



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 30 DE SEPTIEMBRE 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 30 de septiembre 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**