




07 DE JUNIO DE 2023

INFORME EJECUCION :

CONTRATAR EL SERVICIO DE ARRIENDO DE COMPUTADORES, PERIFÉRICOS Y COMPONENTES DE HARDWARE Y SOFTWARE, CON SOPORTE DE PRIMER NIVEL PARA LA SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAS, DE CONFORMIDAD CON LOS PLIEGOS DE CONDICIONES DEL CONCURSO PÚBLICO 3 DE 2020, LA PROPUESTA PRESENTADA Y EL CONTRATO.

SAE

HEIMCORE ST
Calle 98 # 70 – 91. Bogotá



orto

Información del documento

SAE	Diveith Diana Cristina Davila Supervisor de Contrato
HEIMCORE	Pedro Bedoya Pérez Coordinador Proyecto

Lista de distribución

De:	Fecha:
HEIMCORE	07 de junio de 2023

Para:	Acción:	Fecha:
SAE	Revisar y Aprobar	07 de junio de 2023
Observaciones:		

* Tipos de acción: Aprobar, Revisar, Informar, Archivar, Asistir a Junta, Otras (Por favor especificar).

Contenido

1. Definiciones del proyecto.....	4
1.1. Objetivo del Proyecto.....	4
1.2. Conformación del Equipo de trabajo	4
1.3. Alcance del Proyecto	5
1.4. Equipo de trabajo mínimo requerido para la implementación y soporte.....	5
1.5. Soporte técnico primer nivel (agentes de mesa de ayuda).....	6
2. Definiciones del Informe	8
2.1. Periodo del Informe.....	8
2.2. Actividades Realizadas	8
2.3. Ubicación del Trabajo	10
3. Anexos.....	10
4. Aprobación.....	10

Nota de confidencialidad

La información contenida en todas las páginas de este documento constituye información confidencial de la HEIMCORE S.A.S y se proporciona para efectos de evaluación únicamente. Como contraprestación de la recepción de este documento, el receptor conviene mantener dicha información en confidencia y no reproducirla o de otra manera divulgarla a ninguna persona fuera del grupo directamente responsable por la evaluación del contenido, a menos que la HEIMCORE S.A.S lo haya autorizado de otra manera por escrito. No existe obligación de mantener la confidencialidad de cualquier parte de dicha información que haya sido conocida sin ninguna restricción por el receptor antes de la recepción de este documento, como se demuestre mediante registros comerciales por escrito; o de aquella información que sea públicamente conocida sin que el receptor haya incurrido en ninguna falta; o la que sea recibida por el receptor de un tercero sin restricción.

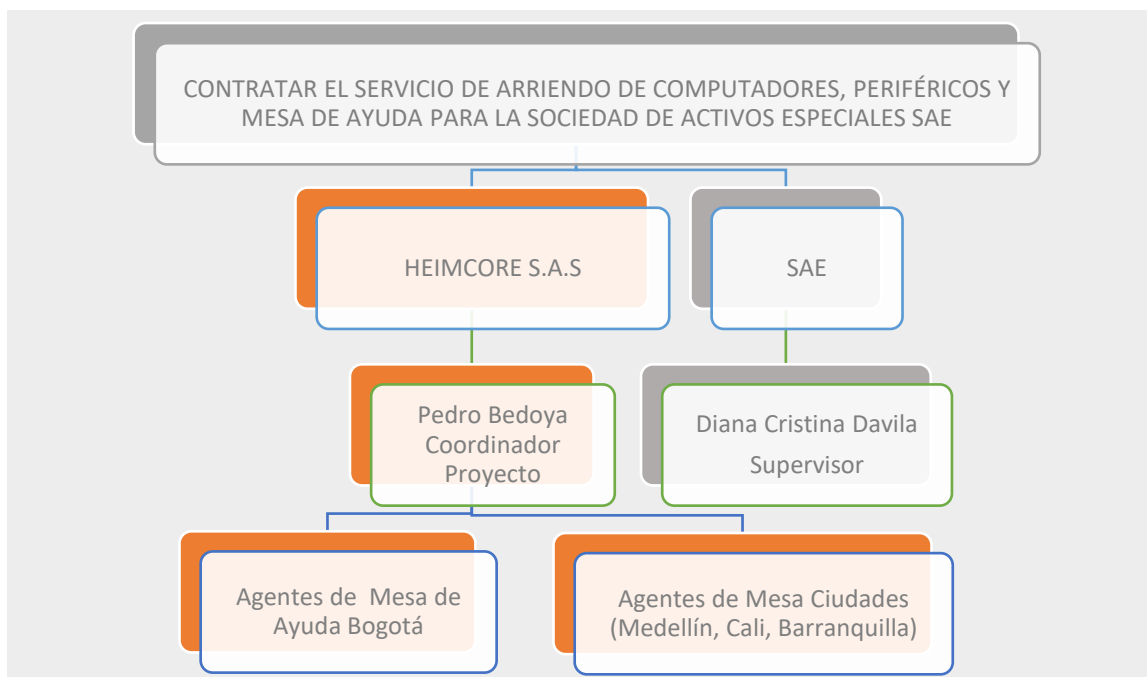
1. Definiciones del proyecto

1.1. Objetivo del Proyecto

Contratar el servicio de arriendo de computadores, periféricos y componentes de hardware y software, con soporte de primer nivel para SAE.

La oficina de informática de la Sociedad de Activos Especiales .S.A.S (SAE), tiene como función, Administrar y mantener la ejecución del contrato 066 de 2020 en los servicios de arrendamiento de Equipos de Cómputo, además de la plataforma tecnológica que soporta la entidad y como parte de ello se encuentra asociado el Servicio de Mesa de Servicio para las ciudades de Barranquilla, Medellín y Cali y las sedes de Bogotá (Calle 93 – OGI- Calle 96 – Archivo), el cual es un servicio de atención prioritario fundamental para facilitar las diferentes solicitudes, incidentes y/o requerimientos de primer nivel.

1.2. Conformación del Equipo de trabajo



1.3. Alcance del Proyecto

El servicio de soporte técnico de primer nivel a usuarios finales para las diferentes sedes, realizando la gestión correspondiente en la herramienta de mesa de servicios con la que cuente la Entidad y reportando a tercer nivel en las mesas de servicio a los terceros, cuando sea requerido.

1.4. Equipo de trabajo mínimo requerido para la implementación y soporte

Heimcore garantiza la disponibilidad y dedicación del recurso humano necesario para cumplir con la prestación del servicio, el cual está bajo nuestra cuenta y riesgo, entendiéndose que no se genera relación laboral con la Entidad, por ende, no existe pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distintos al valor acordado, por parte de la SAE.

Para garantizar la ejecución de las actividades asociadas con la instalación, configuración, puesta en operación y soporte técnico respecto a los componentes que soportan la prestación del servicio, se dispone del siguiente personal:

Un (1) Coordinador de Soporte
Seis (6) Agentes de Soporte

Novedades presentadas en este periodo:

- Agente Regional Cali
Debido a que Mauricio Castaño Ortiz presentó renuncia en el mes de abril, el día 05 de mayo inicio labores el señor David Castaño, el cual está ejecutando el rol de agente de mesa de servicio desde la fecha mencionada.
- Agente Regional Medellín
Sin novedad, el técnico Diego Wbeinar Londoño laboró hasta el 30 del mes de mayo.
- Agente Regional Barranquilla
- Sin novedad, el soporte lo continúa realizando el técnico Jasir Villalba Soto.
- Agentes Bogotá
Yeisonn Ortega laboró hasta el 15 de mayo; se continua sin novedad con Alexander Rodríguez, y Arturo Rojas.
- Coordinador
Sin novedad, el rol lo continúa realizando el ingeniero Pedro Bedoya.

1.5. Soporte técnico primer nivel (agentes de mesa de ayuda)

Heimcore pone a disponibilidad de la entidad los siguientes agentes de mesa de ayuda (o agentes de soporte) en sitio por sedes. A manera informativa, se indica la cantidad actual de dispositivos que se tiene actualmente en cada sede.

Sede	Dedicación	Días a la semana X horas al día
Medellín	Medio tiempo	Programado
Cali	Medio tiempo	Programado
Barranquilla	Medio tiempo	Programado
Bogotá CII 96	Jornada completa	5x12
Bogotá CII 93	Jornada completa	5x12
Parque de la 93	Jornada completa	5x12
Bogotá Bodega (Zona Industrial Puente Aranda)	Medio tiempo	Programado
Totales		

Se presta el servicio de alquiler y soporte primer nivel en una nueva sede, cuando la operación de la entidad así lo requiera.

Se mantiene siempre el coordinador de la operación, tres (3) agentes más en Bogotá y uno en cada regional (3 agentes) por medio tiempo, sin importar el número de computadores realizando sus actividades en sitio, o donde la SAE disponga.

De ser necesario se mantendrá sin costo por cada 80 equipos de cómputo de escritorio y/o portátiles un (1) técnico exclusivo en un horario de 8 horas por cinco (5) días a la semana, en la sucursal o sede de la SAE que disponga el supervisor del contrato. Incluyendo los cuatro (4) agentes del punto anterior, es decir deben colocar un agente adicional a partir del computador 400.

Heimcore garantiza el servicio de soporte en cada una de las sucursales, de acuerdo con la programación establecida.

Heimcore siempre presta el soporte tecnológico como mínimo con el número de agentes de soporte oficialmente establecido por el supervisor del contrato, en caso de ausencia de uno de estos agentes o del coordinador de soporte, Heimcore lo reemplazará en un plazo máximo de dos (2) días, por un recurso temporal que cumpla todas las condiciones establecidas para el recurso ausente.

Heimcore cuenta con posibilidad de realizar intercambio de horarios en la eventualidad que la SAE lo requiera.

Prestar el soporte de primer nivel para los usuarios de la entidad, con cubrimiento de los equipos en arriendo, sistema operativo de equipos físicos y escritorios virtuales, equipos propios de la Entidad, terminales telefónicas, dispositivos móviles y conectividad al punto de red. Para el caso de

computadores y dispositivos móviles propios de la entidad se debe incluir mantenimientos preventivos, reinstalación de software y las demás actividades contempladas en los equipos en arriendo

Como parte del servicio se realiza las siguientes actividades, siguiendo la metodología y proceso determinado por la SAE:

1. Crear escritorios virtuales de acuerdo con las demandas de los usuarios.
2. Modificar o ajustar los templates de escritorios virtuales y virtualización de aplicaciones configurados en la plataforma.
3. Identificar y diagnosticar incidentes.
4. Prestar atención prioritaria a los usuarios VIP.
5. Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización.
6. Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.
7. Aplicar parches de software en las máquinas cubiertas por este contrato.
8. Participar en las reuniones que se programen.
9. Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el personal a cargo en la Entidad.
10. Apoyar y mantener actualizado el inventario de equipos tecnológicos (hardware y software) según lineamientos del supervisor.
11. En caso de retiro de equipo, el proveedor deberá realizar un borrado seguro del mismo luego del backup.
12. Migrar la información de los equipos cuando se realice un reemplazo.
13. Realizar las Instalaciones masivas de equipos tecnológicos.
14. El equipo que llegue a fallar más de tres (3) veces en un periodo de doce (12) meses deberá ser reemplazado por uno nuevo y retirado por la SAE.
15. Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos tecnológicos
16. Apoyar a la entidad en la implementación de los controles y monitoreo de seguridad relacionados con el funcionamiento del antivirus, software de seguridad a nivel de PCs de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la entidad utilizando las

herramientas que esta tenga habilitadas para tal fin y dar soporte de primer nivel a las misma.

17. Mantener actualizados los sistemas operativos (parches) y aplicativos de uso en la entidad
18. Realizar la instalación y configuración de las aplicaciones utilizadas para los procesos del negocio.
19. Ejecutar los procesos definidos por la SAE para la Mesa de Ayuda, acorde con las mejores prácticas ITIL y los formatos de la SAE

2. Definiciones del Informe

2.1. Periodo del Informe

El presente informe hace referencia a las actividades ejecutadas dentro del mes de mayo de 2023.

2.2. Actividades Realizadas

A continuación, se relacionan las actividades realizadas correspondientes al periodo mencionado anteriormente:

- Durante el mes de mayo, se brindó el soporte de primer nivel, con cubrimiento de los equipos en arriendo, sistema operativo de equipos físicos y escritorios virtuales, equipos propios de la Entidad, terminales telefónicas, también ha sido necesario la asistencia en el reconocimiento de problemas de red, de acuerdo con lo descrito en la ficha técnica del contrato, el inventario se continúa actualizando a medida que se entregan, devuelven y sea reasignados equipos a otros usuarios.

En solicitudes masivas se continúa creando los problemas en la herramienta GLPI dispuesta por la entidad SAE, y así agrupar dichos incidentes para que en el momento de la solución les sea más fácil el cierre de los tickets a los especialistas que los tienen a cargo; Estas solicitudes masivas incrementan la solicitud de registros en la herramienta GLPI, se atienden de acuerdo con el orden de llegada, y prioridad según indicaciones del interventor del contrato.

Durante este periodo no se tienen problemas creados, ya que no hay recurrencia de incidentes:

Problema	Identificación problema
N/A	N/A

- Teniendo en cuenta el catálogo de servicios realizado por la SAE, en donde se describe las categorías y tiempos correspondientes de las solicitudes e incidentes, Heimcore está realizando la recategorización de los tickets nuevos según el catálogo.

A continuación, se relaciona la cantidad de casos registrados en la herramienta GLPI de Mesa de Ayuda dispuesta por la entidad SAE, la cual se integra todos los grupos y la gestión de tickets realizada por la Mesa Heimcore a corte del 01 al 31 de mayo de 2023.

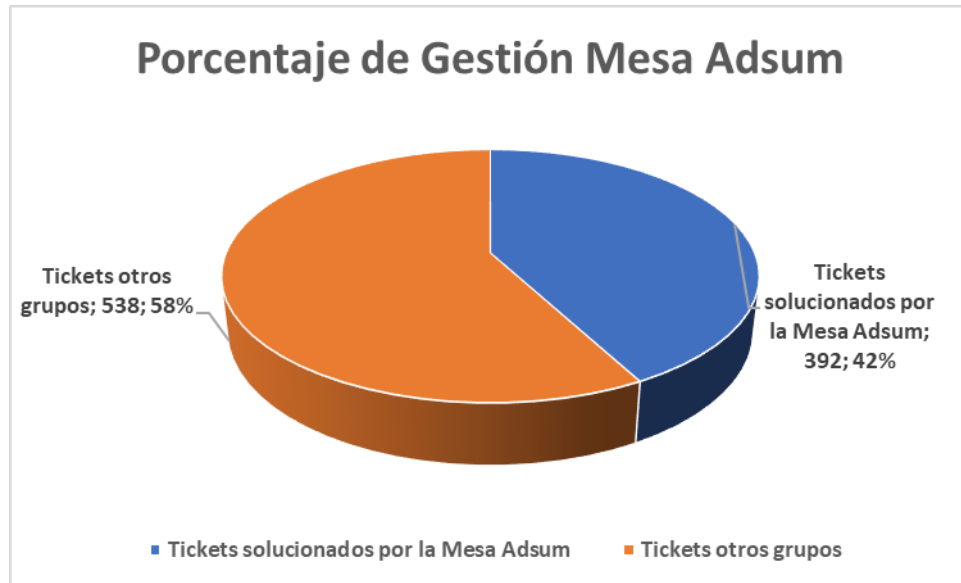
Total Casos registrados en GLPI mayo del año 2023: 930

En comparación del periodo de abril de 2022 (tickets gestionados Heimcore 927) con relación al periodo del presente informe mayo 2023 (tickets gestionados Heimcore 930), se tuvo un aumento de 03 tickets, correspondiente al 0,3% más solicitudes que el periodo del mes anterior.

La siguiente tabla describe la cantidad de tickets gestionados por Heimcore, los cuales corresponden a la totalidad de ticket recibidos por este periodo, vs los tickets que fueron solucionados en primer nivel Mesa Heimcore:

Total General Tickets Gestionado por la Mesa Adsum	930
Tickets solucionados por la Mesa Adsum	392
Tickets otros grupos	538
Porcentaje de Gestión Adsum	42,2

El siguiente gráfico muestra el porcentaje en relación con lo solucionado por la mesa de servicio Heimcore 1er nivel, con relación a lo que fue reasignado a los especialistas 2do y 3er nivel (otros grupos).



Gráfica Casos atendidos y solucionados en 1er nivel por la Mesa Heimcore

2.3. Ubicación del Trabajo

La atención de Mesa de Ayuda se realiza en las diferentes sedes de la Entidad: Bogotá (Cl 93 con Crr 13, Cl 93 con Cr 12, Cl 96 con Cr 15, Zona industrial puente Aranda), Medellín, Cali y Barranquilla.

3. Anexos


- Informe Gestión Mesa de Ayuda SAE mayo 2023.docx
- Informe Data Mesa de ayuda SAE _ mayo 2023.xlsx
- Facturación Mesa SAE mayo 2023.xlsx

4. Aprobación

A continuación, se firma este documento como muestra de aceptación por parte de SAE que la información contenida en el mismo corresponde al Informe de Ejecución.

En calidad de representantes autorizados por cada una de las partes y en acuerdo con todo lo descrito en este documento, Firman:

Por parte del Cliente SAE		
Nombre	Firma	Fecha
		07/06/2023
		07/06/2023

Por HEIMCORE Soluciones Tecnológicas S.A.S.		
Nombre	Firma	Fecha
Pedro Bedoya – Coordinador Proyecto		07/06/2023