

Bogotá D.C., 21 de diciembre de 2020

“Informe de Actividades comprendidas dentro del servicio de soporte y mantenimiento Nivel III y estadística de casos escalados vigencia 2020

Con el fin de dar claridad a las actividades realizadas por el proveedor Verytel S.A., quien presta el servicio de Soporte Nivel 3 para el aplicativo Sipost, sistema Core que es utilizado por la entidad para la trazabilidad y gestión de los envíos, a continuación se describen las distintas actividades que desarrolla el proveedor para prestar el soporte a los casos escalados por SPN para su atención, así como el apoyo y acompañamiento en los distintos procesos realizados por el área de aplicaciones de la Dirección de IT.

- **Soporte telefónico:** Servicio de asistencia telefónica para solución de dudas, consultas, asesoramiento y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del software.
- **Ayuda on-line:** Servicio de asistencia telemática a través de correo, SMS, chat On-line, WhatsApp, para solución de dudas, consultas, asesoramiento y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
- **Soporte personal:** Servicio de asistencia personal para resolución de consultas sobre el funcionamiento del Software en las oficinas de SPN
- **Conexión remota:** Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para solución de consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software.
- **Apoyo en la identificación de incidente en otras aplicaciones:** Apoyo para identificación de incidentes cuando la falla es de otro software diferente a Sipost pero que se integra a Sipost como es la banda de automatización, captura cognitiva, multipay.
- **Apoyo en solución incidentes de infraestructura:** Cuando se presenta algún incidente de infraestructura, ellos apoyan al proveedor de infraestructura en la identificación para dar solución.
- **Apoyan la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos.**
- **Apoyan los cargues masivos:** Apoyan los cargues masivos por base de datos que no se encuentran desarrollados a nivel funcional.
- **Apoyan identificación de riesgos:** Apoyan en la identificación de riesgos cuando se pretenden realizar cargues masivos por base de datos.
- **Apoyan el soporte de otras aplicaciones:** Teniendo en cuenta que se cuentan con aplicaciones desarrolladas in house y con las cuales no tenemos contrato de soporte, Verytel realiza el apoyo de soporte cuando estas fallas.

El no contar con el servicio de soporte y mantenimiento, si se presenta alguna falla con algunas de las siguientes aplicaciones no tendríamos como identificar de qué lado se presenta la falla, a continuación, alguna de las aplicaciones que se integra con Sipost:

- Moneygram
- PTL
- Banda de automatización
- Sr Pack
- Móviles

- 5Ncontacto
- Captura Cognitiva
- Multipay
- Código Postal
- Clientes corporativos

El contrato bajo el cual se soporta la atención de la necesidad objeto del presente proceso, dio inicio el día 08 de abril de 2020 y desde entonces a la fecha se han escalado los casos relacionados a continuación, recibiendo la respuesta oportuna del proveedor a los mismos.

Las actividades llevadas a cabo por nivel III durante el periodo 8 de enero al 23 de noviembre de 2020, están alineadas con las políticas de seguridad de la información indicadas por SPN y los incidentes son clasificados y priorizados de acuerdo con el catálogo de servicios dispuestos por la mesa de servicio de SPN.

Tipo de caso	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Incidente	2	2	1	7	6	4	6	7
Requerimiento	1	1	1	2	2	0	1	0
Problema	1	1	0	0	0	0	0	0
Total	4	4	2	9	8	4	7	7

		Casos CORTE 1 mayo	Casos CORTE 2 junio	Casos CORTE 3 julio	Casos CORTE 4 agosto	Casos CORTE 5 septiembre	Casos CORTE 6 octubre	Casos CORTE 7 noviembre
SERVICIO PRIORITARIO	BAJO			1	1			1
	MEDIO		2	5	4	2	3	3
	ALTO	1	1	1			1	
	CRITICO							
SERVICIO IMPORTANTE	BAJO						1	1
	MEDIO		1			2		2
	ALTO							
	CRITICO							
SERVICIO ESTANDAR REQUERIMIENTOS	BAJO			2	1		1	
	MEDIO							
	ALTO							
	CRITICO							
Indicadores Calidad	Efectividad de solución de incidentes	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Puntos acumulados							
	Indicador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Cordialmente,

EDGAR ALEXANDER PRIETO MUÑOZ
Director Nacional de Informática y tecnología