

ANH



Al contestar cite Radicado: 20191500185582 Id: 400472
Folios: 3 Fecha: 2019-05-31 07:56:37
Anexos: 0
Remitente: ERWIN HUMBERTO AVENDAÑO
Destinatario: OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION

Bogotá D.C., 31 de mayo de 2019

Ingeniero:

Miguel Antonio Medina Parra

Supervisor Contrato No. 362 de 2019

Oficina de Tecnologías de la Información.

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS - ANH

Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2

Ciudad

Asunto: Entrega Informe de Cumplimiento de Actividades No. 3 del mes de mayo de 2019 – Contrato 362 de 2019.

Dando cumplimiento a mis obligaciones contractuales con la Agencia Nacional de Hidrocarburos, me permito hacer la entrega del Informe de Cumplimiento de Actividades No. 3 del contrato No. 362 de 2019, el cual corresponde a las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2019.

Cualquier inquietud o información adicional al respecto quedo atento.

Cordialmente,

ERWIN HUMBERTO AVENDANO DEL RIO

Contratista

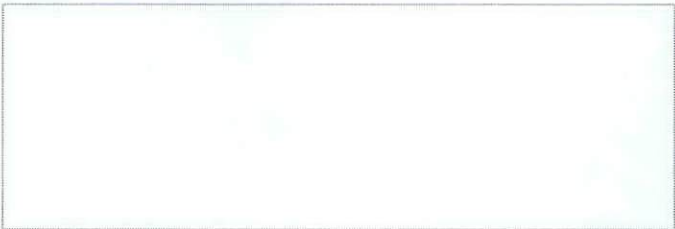
C.C. 79.652.988

E-mail: erwinave@hotmail.com

Dirección: Av. Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2 | Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura

Teléfono: 5931717

Anexos: Se anexa informe de cumplimiento de actividades en 2 folios.

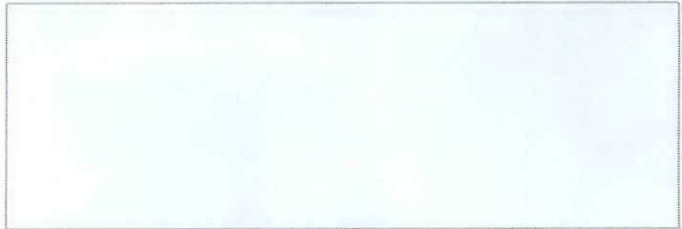


INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES

PERIODO DEL INFORME: del 1 de mayo al 31 de mayo de 2019

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

CONTRATO NÚMERO	362 de 2019	FECHA DE FIRMA	27/03/2019
		FECHA DE INICIO	27/03/2019
NOMBRE DEL CONTRATISTA	ERWIN HUMBERTO AVENDAÑO DEL RIO		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD O NIT	79.652.988		
OBJETO DEL CONTRATO	Prestar los servicios como recurso de soporte técnico en sitio para la atención de usuarios, equipos y aplicaciones técnicas y misionales de La Agencia Nacional De Hidrocarburos – ANH. (Recurso 6).		
CDP No.	9019	FECHA CDP	15/01/2019
RP No.	62319	FECHA RP	27/03/2019
PLAZO DE EJECUCIÓN	3,2 meses	FECHA DE TERMINACIÓN	30/06/2019
VALOR DEL CONTRATO	\$ 11.200.000	VALOR MENSUAL DE COBRO	\$ 3.500.000



DETALLE DE LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS Y LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO

1. Apoyar a la Oficina de Tecnologías de la información en el soporte de primer nivel a usuarios bajo las mejores prácticas y los compendios de ITIL.

Se realiza inducción para el apoyo a la oficina de la Tecnologías de la información dando soporte de primer nivel a los usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos bajo las mejores prácticas y compendios de ITIL, con disponibilidad de 06:30 a.m. a 07:00 p.m. de lunes a viernes. Bajo la modalidad presencial, telefónica y correo electrónico reportados y registrados en la herramienta Aranda.

2. Atender los requerimientos que los usuarios de la ANH soliciten por los diferentes medios de atención (correo, llamada telefónica, Pagina Web), de las herramientas de gestión de la-mesa de ayuda de la OTI.

La gestión de atención de incidentes, requerimientos y atención telefónica en la Agencia Nacional de Hidrocarburos se discriminó de la siguiente manera en el periodo comprendido del 1 al 30 de ABRIL del presente:

Requerimientos atendidos: 104
Incidentes atendidos: 23
Tareas: 0
Casos Registrados en el rol de MDS: 484

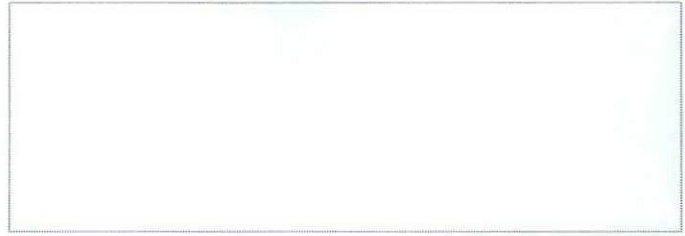
En periodos de tiempos establecidos por el coordinador de la Mesa de servicios se apoyó proceso de respuesta y atención del correo MesadeserviciosOTI@anh.gov.co y la línea de atención al usuario 1414.

3. Actualizar Hoja de vida de los equipos que sean objeto de soporte

El proceso de actualización de hojas de vida para los equipos se efectuó de la siguiente manera: Se llevó a cabo registro de los equipos entregados en préstamo a diario a las diferentes dependencias, a través del formato previamente establecido y la generación del correspondiente IUS (Identificador Único de Servicios) información que se encuentra en la aplicación de ControlDoc.

4. Escalar los requerimientos que no se puedan resolver en el nivel 1 al siguiente nivel de atención en los casos que así se requieran.

Al 31 de MAYO se escalaron a las respectivas áreas de infraestructura y aplicaciones los casos por medio de tareas para su solución y posterior verificación por medio de la herramienta Aranda.



5. Reportar y documentar en la herramienta de gestión los diferentes requerimientos con su respectivo seguimiento y solución.

El total de requerimientos e incidentes reportados y solucionados en el mes fueron 611, los cuales se reportaron y registraron por la herramienta Aranda.

6. Colaborar con los equipos requeridos por los usuarios en las salas de reuniones, como equipos multimedia, solución de videoconferencia y equipos portátiles.

Se alistaron salas según requerimiento de los usuarios por protocolo se estableció encender las pantallas de las salas de conferencias a las 6:30 a.m. y ser apagadas a las 07:00 p.m. una vez finalizadas todas las reuniones.

7. Instalar los programas necesarios para la realización de actividades diarios de los funcionarios previo registro del caso y respectiva autorización

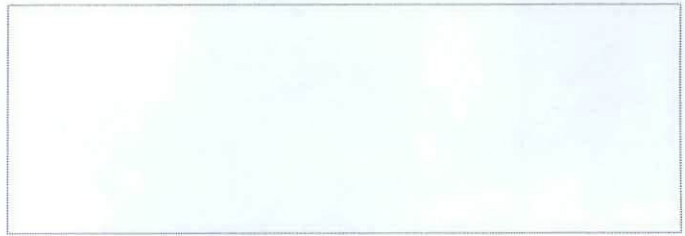
Se alistaron los equipos de cómputo de acuerdo con las políticas de aprovisionamiento de la Agencia Nacional de Hidrocarburos según las necesidades generales y específicas de cada vicepresidencia.

8. Prestar el soporte de primer nivel de las terminales de voz de los usuarios que hacen parte de las herramientas colaborativas de la entidad.

Se prestó a cabalidad de soporte primer nivel asegurando que la totalidad de las extensiones asignadas funcionaran de forma correcta.

9. Realizar las demás actividades que el gestor de la Mesa de Servicios defina, previa aprobación del supervisor del contrato.

Se atendieron los requerimientos asignados por el coordinador de la mesa de servicios en la gestión del mes, se realizaron actividades de validación de inventario de hardware en los casos de movimientos, reportados a la persona que maneja el inventario y documentado en la herramienta Aranda. Se realizaron ventanas de mantenimiento (Limpieza) en los equipos de la ANH durante el día sábado 25 de mayo.



10. Realizar las demás actividades o gestiones que la Oficina de Tecnologías de Información y/o el supervisor del contrato le encomiende, y que tengan relación directa con el desarrollo del objeto del contrato.

Se cumplió a con las actividades o gestiones asignadas por la Oficina de tecnologías de la información que permitieron el adecuado desarrollo del objetivo del contrato.

Atentamente,

ERWIN HUMBERTO AVENDAÑO DEL RÍO

Contratista

C.C. 79.652.988

E-mail: erwinave@hotmail.com

Dirección: Av. Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2 | Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura

Teléfono: 5931717 ext 1429