22 de septiembre c/ Teodoro S. Mongelos N° 873
Teléfono: 595 21 203-170, Asunción - Paraguay

Asunción, 27 de Junio de 2023.

Señora
Olga Recalde – Directora Dpto. de Sistemas
**Banco Central del Paraguay**
Presente

# LPN 42/2022 – SERVICIO DE ASESORIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN TECNOLÓGICA – ID N° 409.520 – CONTRATO 121/2022.

El objetivo de este documento es el de detallar las actividades respecto al Servicio de Asesoría Técnica para la Gestión Tecnológica, correspondiente al mes Nro. 5, el cual se comprende dentro del periodo del 16/05/2023 al 16/06/2023.

## Informe técnico correspondiente al mes Nro. 4, en cumplimiento a lo estipulado en la LPN:

## Actividades realizadas

**Alvaro Peris**

17/05: Revisión de catalogo y creación de tableros (2 h 30 m)
18/05: Daily y reunión avance BCP (2h)
19/05: Cronograma (2h.)
22/05 Catalogo de Servicios (2h)
23/05: Revision Gaant GTIC y tracker (2 h)
24/05: Daily interno / Mesa de TIC presentación de cronograma / correo entrante (2h 30m)
25/05: Pre-reunión / reunión BCP / redacción y envío de emails (2 h)
29/05 preparación de clase de capacitación (2h)
30/05: capacitación agentes y coordinadores (4 h)
31/05: Planificación próximas etapas, daily interno, asignación de tareas (2 h)
01/06: Corrección de permisos / Reasignación de agentes / reunión BCP (2 h)
02/06: Presentación Interna de Madurez SD DCS (1h)
05/06: Planificación de Pruebas Funcionales (2h)
06/06: Seguimiento pruebas Funcionales (2 h)
07/06: Seguimiento pruebas Funcionales (2 h)
08/06: Ajustes de puntos revisados en el seguimiento (3 h)
09/06: Ajustes de puntos revisados en el seguimiento (3 h)
13/06: Cambio de asignación, ajuste de usuarios y SLA (1 h)
14/06: Ajustes de categoría, suma de articulo de conocimiento (1h)
15/06: Redacción del documento de revisión de pruebas funcionales y planificación de tareas por cronograma (2 h)

**Alejandra Godoy**

17/05: Reunión infra / revisión última grabación / revisión de catalogo in situ con sistemas (3 h 30 m)
18/05: Estandarización de títulos / descarte de la opción otros en cada lista / Daily / reunión avance BCP (4 h 10 m)
19/05: Mejora visual del catálogo (Orden de listas, categorías, etc.)

Víctor Escobar
Project Manager
ONE S.A.

23/05: Seminario Metodología y Tracker / Cambios en el catálogo (Eliminar e incluir subcategorías, modificación de texto) (3 h)
24/05: Reunión infra / Daily interno (2 h)
25/05: Pre-reunión / Reunión BCP / envío de docs. editables (2 h)
30/05: Capacitación agentes y coordinadores (4 h)
31/05: Reunión infra / carga de tickets invgate (3 h)
01/06: Carga de tickets y prueba de funcionamiento Invgate / Corrección de permisos / Reasignación de agentes / reunión BCP (5 h)
02/06: Presentación de Madurez SD DCS
04/06: Carga de tickets y seguimiento de tickets ya creados (3 h)
06/06: Carga de tickets y manual de usuario más detallado (4 h)
07/06: Manual de usuario más detallado (2 h)
09/06: Carga de tickets / Invgate Partners | Sesión 2 y 3 - implementación Service Desk e Insight (Grabación) (3 h)
13/06: Invgate Partners |Sesión 4 - tableros y reportes (1 h)
15/06: Pre-reunión / Reunión BCP / Control de cambios en Staging (2 h)

**Fabrizio Chavez**

7/05
- Reunión de seguimiento - 20 minutos
- Revisión de Catalogo - Mesa de servicios SISTEMAS - 40 minutos
- Revisión de catálogo insitu con sistemas – 30 minutos
- Cambios en el catálogo – 30 minutos

18/05
- Cambios solicitados catalogo - 30 minutos
- Reunión seguimiento - 30 minutos
- Reunión con BCP - 35 minutos
- Cambios en el catálogo– 1hora

19/05
- Daily ONE- 1 hora
- Catálogo de servicios - 1hora
- Soporte a agentes – 20 minutos

23/05
- Seminario Metodología y Tracker – 1hora
- Cambios en el catálogo (Eliminar e incluir subcategorías, modificación de texto) - 2 hora

24/05
- Daily – 40 minutos

25/05
- Daily ONE – 30 minutos
- Reunión con BCP – 20 minutos

30/05
- Capacitación agentes y coordinadores (4 h)

31/05
- Creación de tickets de Prueba Staging - 2 horas

1/06
- Reunión con BCP - 30 minutos

Víctor Escobar
Project Manager
ONE S.A.

- Soporte a agentes – 3 horas
- Documentación sobre campos personalizados – 2 horas

02/06

- Soporte a coordinadores – 20 minutos

6/06

- Actualización de Manual de Usuario del Invgate – 4 horas
- Creación de tickets para pruebas funcionales Staging – 2 horas

7/06

- Actualización de Manual de Usuario del Invgate – 1 hora
- Soporte a agentes – 1hora

08/06

- Reunion con BCP – 40 minutos
- Soporte a agentes – 2 horas

9/06

- Reunion de consultas – 30 minutos

13/06

- Configuración de Mesas de ayuda – 1hora

14/06

- Creación de Ticket para pruebas Staging – 2 horas

15/06

- Daily ONE – 1 hora
- Reunion con BCP – 3 horas
- Control de cambios en Staging – 15minutos

**Orlando González**

18/05: Revisión documento de Gestión de Solicitudes (Con Alvaro y Hernan); (1h 5m)
18/05: Reunión interna ONESA, previa al del Cliente; (20m)
18/05: reunión semanal de Avances con el cliente BCP; (37m)
18/05: Periodo 1: Revisión documento de Gestión de Solicitudes con Hernan, validación de nuevos conceptos según ITIL4; (37m)
18/05: Periodo 2: Revisión documento de Gestión de Solicitudes con Hernan, validación de nuevos conceptos según ITIL4; (2h 43m)
23/05: Actualización de categorías de tiempo trabajado por el agente, para el seguimiento de tiempo, más detalles ver post# 60; (8m)
24/05: ONESA: Scrum daily meeting; (42m)
25/05: Redacción de documentación de Alcance. Ver más detalles en post # 62; (55m)
25/05: ONESA: Scrum daily meeting; (20m)
25/05: reunión semanal de Avances con el cliente BCP; (15m)
25/05: Trabajos sobre actualización de archivos y configuraciones del Invgate Connector. ver más detalles en el post #63; (47m)
25/05: Verificación y validaciones de datos de configuración para los buzones de correo GTIC y DCS; (2h 39m)
26/05: Reunión con el encargado del servicio de correo Gustavo Benitez, para cuestiones de las configuraciones requeridas para habilitación de correo entrante en el SD; (27m)
01/06: reunión semanal de Avances con el cliente BCP; (24m)
03/06: Validación de funcionalidad de protocolos POP3 e IMAP, luego de su configuración por parte de Rodrigo Arzamendia y Andrés Gonzalez; (1h 9m)

Víctor Escobar
Project Manager
ONE S.A.

05/06: Elaboración de informe sobre configuraciones requeridas, para pasar a la marca y actualicen el invgate conector en base a estas.; (54m)
08/06: reunión semanal de Avances con el cliente BCP; (38m)
14/06: Sesión para actualización de invgate conector. Ver más detalles en el post #95; (1h)
15/06: reunión semanal de Avances con el cliente BCP; (57m)

**Hernan Funes**
17/05 Reunión de seguimiento - 20 minutos
18/05 Reunión seguimiento - 30 minutos
Reunión con BCP - 35 minutos
Documento de procedimiento de gestión de solicitudes - 3h
19/05 Daily ONE - 1 hora
24/05 Daily – 40 minutos
25/05 Daily ONE – 30 minutos Reunión con BCP – 20 minutos
1/06 Reunión con BCP - 30 minutos
08/06 reunión con BCP – 40 minutos
15/06 Daily ONE – 1 hora

## Integrantes del equipo de ITSM

1. Orlando González
2. Fabrizio Chávez
3. Alejandra Godoy
4. Alvaro Peris
5. Hernán Funes

---

Es mi informe

**Víctor Escobar**
**Project Manager**
**ONE S.A.**