

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Tabla de contenido

Control de versiones del documento. 3
1. MESA DE AYUDA 4
1.1 Recepción de solicitudes de usuarios por medio del aplicativo Notes 4
Gráfica solicitudes por mes 4
1.2 Solicitudes resueltas y en trámite 5
Gráfica variación mensual de casos 5
1.3 Top 10 de escalamientos por usuarios 5
Gráfica top 10 5
1.4 Soporte especializado a usuarios VIP 6
Tabla solicitudes usuarios VIP 6
1.5 Configuración dispositivos móviles 6
Gráfica configuración de dispositivos 6
1.6 Seguimiento al cierre de las solicitudes 7
Gráfica ANS 7
2. SOPORTE TÉCNICO BASE INSTALADA MICROINFORMÁTICA 7
2.1 Gestión de Aranda 7
Gráfica soporte remoto 7
2.2 Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware 8
Gráfica hardware y software 8
2.3 Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor 8
2.4 Plataforma Lotus 8
Gráfica gestión Lotus Notes 8
2.5 Otras Solicitudes atendidos 9
Gráfica otras solicitudes atendidas 9
3. SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA 10
3.1 Red WAN 10
3.2 Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS 10
3.3 Diagnostico y recuperación de caídas de servidores 10
3.4 Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK 10
3.5 Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE 10
3.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX 11
3.8 Centro de Servicios 11
3.9 Actividades 11
4. DESARROLLO DE APLICACIONES 12
Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento. 13

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

Control de versiones del documento.

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	10/07/2018		

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1. *MESA DE AYUDA*

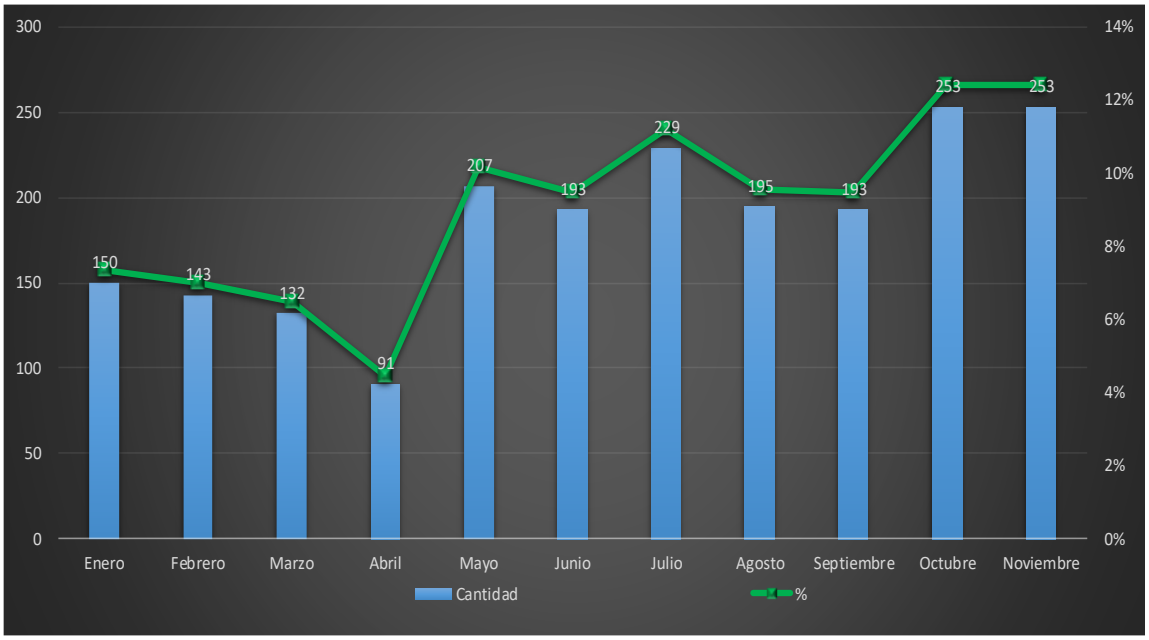
A continuación, se indica la cantidad de solicitudes atendidas durante el periodo de noviembre de **2019** a través de la mesa de ayuda de la **CREG.**

1.1 Recepción de solicitudes de usuarios por medio del aplicativo Notes

En el transcurso del año **2019** se evidencia que han sido escalados **2039** casos a la mesa de ayuda, esto de acuerdo a lo que refleja el aplicativo Notes.

Durante el mes de noviembre TIVIT atendió **253** reportes tal como se refleja en la gráfica solicitudes por mes, de tal manera se observa que existió un número similar de registros con respecto a los escalados a mesa de ayuda en el mes de octubre.

Gráfica solicitudes por mes



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.2 Solicitudes resueltas y en trámite

De las solicitudes atendidas se han cerrado el **99,71%**, el valor restante **0,29%** corresponde a tickets con un estado en trámite que dependieron de escalamiento interno o a proveedores, esta información se puede corroborar en la siguiente gráfica.

Gráfica variación mensual de casos

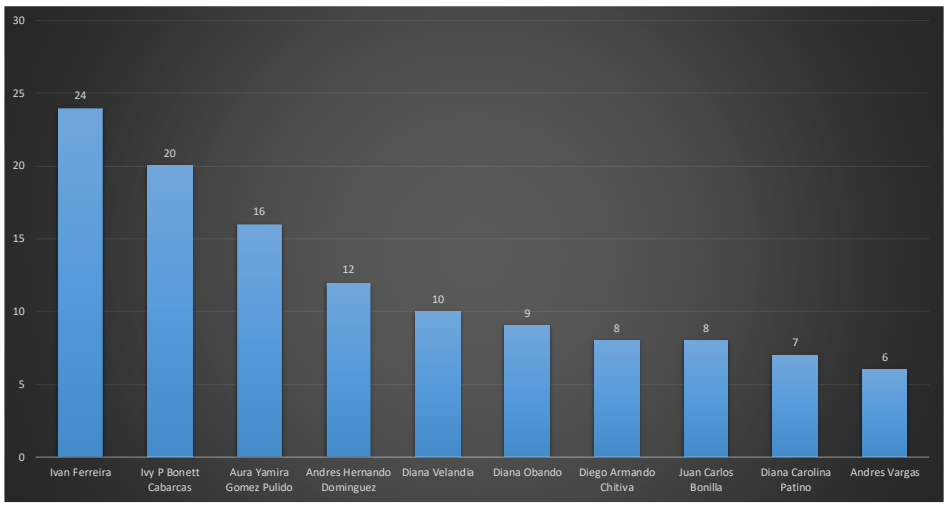


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Solucionados	150	143	132	91	206	192	229	194	191	253	252
Pendiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En tramite	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0	1
Total mes	150	143	132	91	207	193	229	195	193	253	253

1.3 Top 10 de escalamientos por usuarios

Se observa en la ilustración el TOP **10** de usuarios, los principales tickets se encuentran asociados a publicaciones WEB, soporte de aplicaciones, novedades de nómina y solicitudes de trámites de procesos de la CREG.

Gráfica top 10



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.4 Soporte especializado a usuarios VIP

De las **253** solicitudes correspondientes al mes, **13** se encuentran asociadas a usuarios VIP, la información detallada se encuentra representada en la siguiente tabla:

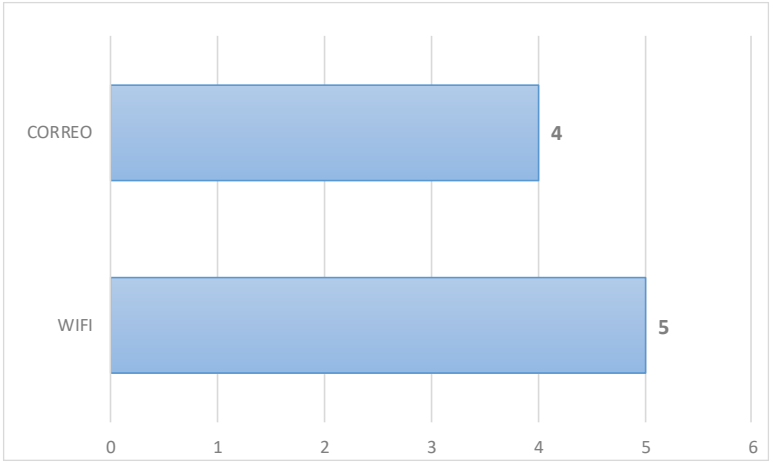
Tabla solicitudes usuarios VIP

Diego Armando Chitiva	8
Hugo Enrique Pacheco	2
Daisy Cerquera	1
Jorge Valencia	1
Henry Navarro	1
Total general	**13**

1.5 Configuración dispositivos móviles

Nueve de las solicitudes corresponden a configuración de dispositivos móviles referente a correo o wifi, en este mes se refleja un caso por cada ítem, la estadística se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfica configuración de dispositivos

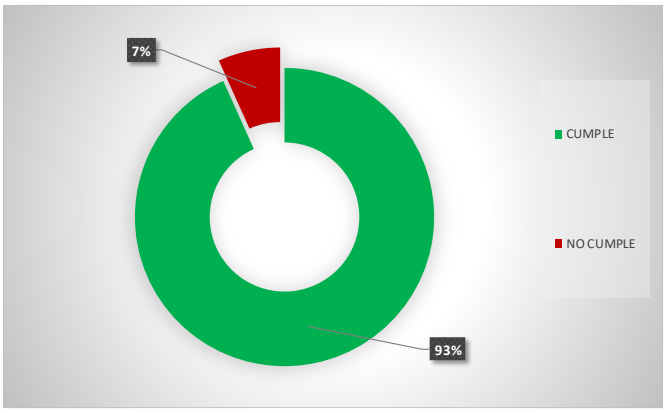


TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

1.6 Seguimiento al cierre de las solicitudes

En el Anexo 7 – Tabla solicitudes noviembre se detalla el tiempo requerido para dar cierre a cada una de las solicitudes, estas se relacionan con el lapso establecido en el catálogo de servicios del área de Informática y Tecnología de la **CREG**. La gráfica de ANS evidencia un cumplimiento del **93%** en este mes**.**

Gráfica ANS



2. SOPORTE TÉCNICO BASE INSTALADA MICROINFORMÁTICA

2.1 Gestión de Aranda

Se realiza soporte remoto en **3** estaciones de trabajo por medio de la aplicación ARANDA, a continuación, el detalle de estas solicitudes:

Gráfica soporte remoto

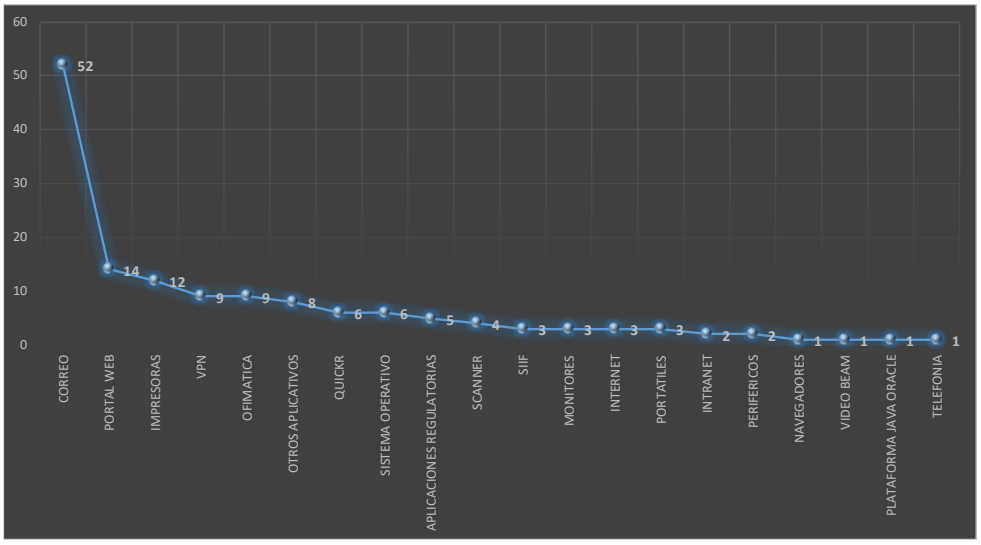
FECHA	HORA	TIEMPO EMPLEADO EN EL SOPORTE REMOTO	USUARIO	TIPO DE SOPORTE	CATEGORIA
05/11/2019	16:55	3M:29S	JLUCERO	REQUIERE VALIDAR DOCUMENTO EN PDF QUE NO ABRE DE MANERA ADECUADA	OFIMATICA
26/11/2019	11:33	2M:30S	LOPSINA	USUARIA QUIERE VALIDAR CONFIGURACION VPN	VPN
27/11/2019	14:16	5M:10S	JBONILLA	PROBLEMA CON APERTURA DE DOCUMENTO ESPECIFICO EN EXCEL	OFIMATICA

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

2.2 Revisión diagnóstico y solución de fallas de software y hardware

Del total de solicitudes del mes, **145** corresponden a temas de software y hardware, la siguiente grafica muestra el detalle de estas:

Gráfica hardware y software



2.3 Escalamientos de mantenimiento correctivo al proveedor

En este momento no existen temas de garantía dado que fueron cerrados en el mes de noviembre de acuerdo al escalamiento:

- Actualmente se encuentran cerrados los reportes 5039461224 5039461723 y 5039461818 en los cuales se solicitaba cambio de batería para 3 pc, estos registros ya fueron atendidos.

2.4 Plataforma Lotus

Solicitudes correspondientes a temas con la plataforma Lotus Domino y Oráculo da un total de **36**

Gráfica gestión Lotus Notes

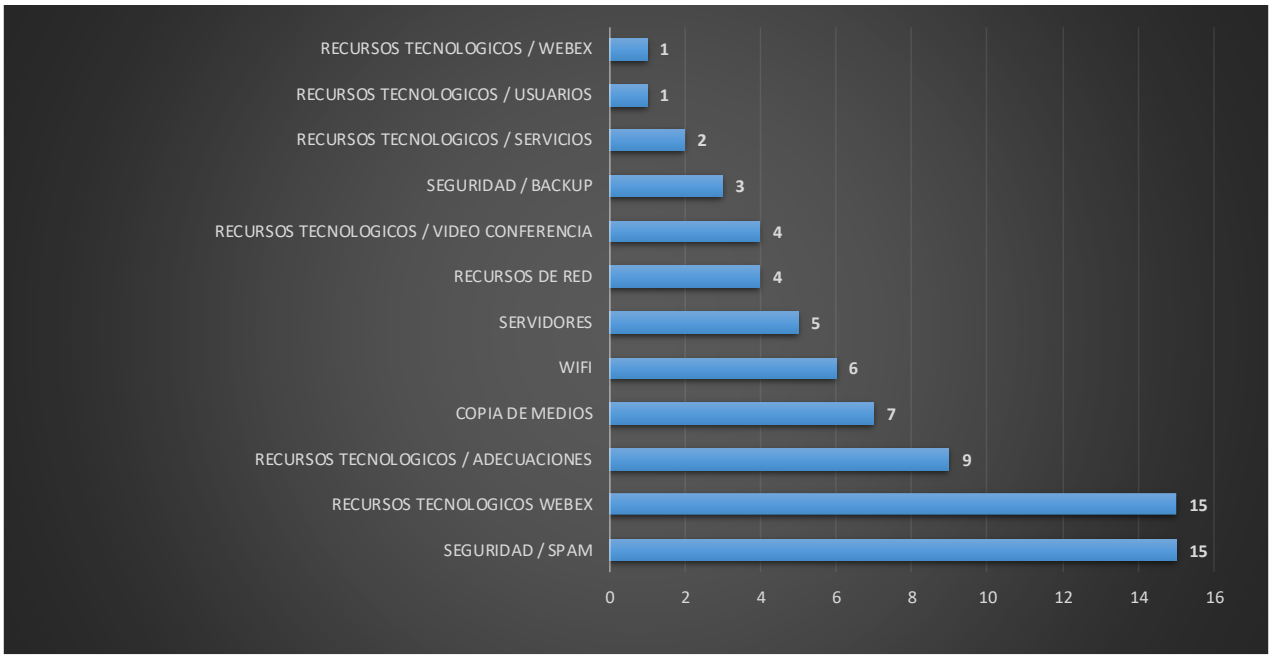
ORACULO	24
PLATAFORMA LOTUS	12
Total general	**36**

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

2.5 Otras Solicitudes atendidos

Se registran **72** solicitudes relacionadas con servicios tecnológicos / adecuaciones, recursos de red, copia de medios, servicios tecnológicos / usuarios, servicios tecnológicos / Webex, WIFI, entre otros, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica otras solicitudes atendidas



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

3. SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA

Gráficas y tablas mencionadas en esta parte del informe se encuentran relacionadas en el Anexo 2 Soporte de Infraestructura.

3.1 Red WAN

La conexión de la entidad hacia Internet se realiza por medio de un canal con el proveedor Media Commerce, para medir la disponibilidad se monitorea la interfaz la cual arroja un 98,16% para este mes, como se puede corroborar en la Gráfica 1: Disponibilidad canal Internet.

3.2 Operación y monitoreo servidores AIX, LINUX y WINDOWS

En la Gráfica 2: Monitoreo de los servidores se puede observar una disponibilidad general de 99.99%, y una no disponibilidad de 0.005%. Este último porcentaje corresponde al apagado controlado del servidor de apolo, Tabla 1: Servidores con reinicios y/o apagados controlados.

La información que se observa en la Tabla 2: Disponibilidad de servidores, corrobora los datos de la gráfica 2, detallado para cada uno de los servidores. Y las siguientes tablas del Anexo describen los servicios para cada servidor que sumaron este porcentaje.

3.3 Diagnostico y recuperación de caídas de servidores

No se presentaron caídas inesperadas de los servidores.

3.4 Generación de copias y recuperación de estas utilizando SPECTRUM PROTECT (TSM) y FASTBACK

Se obtienen un requerimiento por parte de la mesa de ayuda para la recuperación de información del usuario Luis Fernando León Granados

3.5 Operación, monitoreo y mantenimiento de plataforma VMWARE

La información relacionada con el consumo de CPU y memoria sobre la plataforma de virtualización se observa en las Gráficas 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

3.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX

El almacenamiento de la entidad no presenta alertas, las Gráficas 9 y 10 muestran el espacio utilizado y disponible.

3.8 Centro de Servicios

El centro de servicios genero los incidentes que se relacionan en la Tabla 21: Incidentes centro de servicios. Y en la Tabla 22 se encuentra la respectiva observación para cada caso.

3.9 Actividades

Las actividades relacionadas al soporte de infraestructura se encuentran detalladas en la tabla 23.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

4. DESARROLLO DE APLICACIONES

En el periodo comprendido entre el 01 de noviembre de 2019 y 30 de noviembre de 2019 las actividades realizadas fueron:

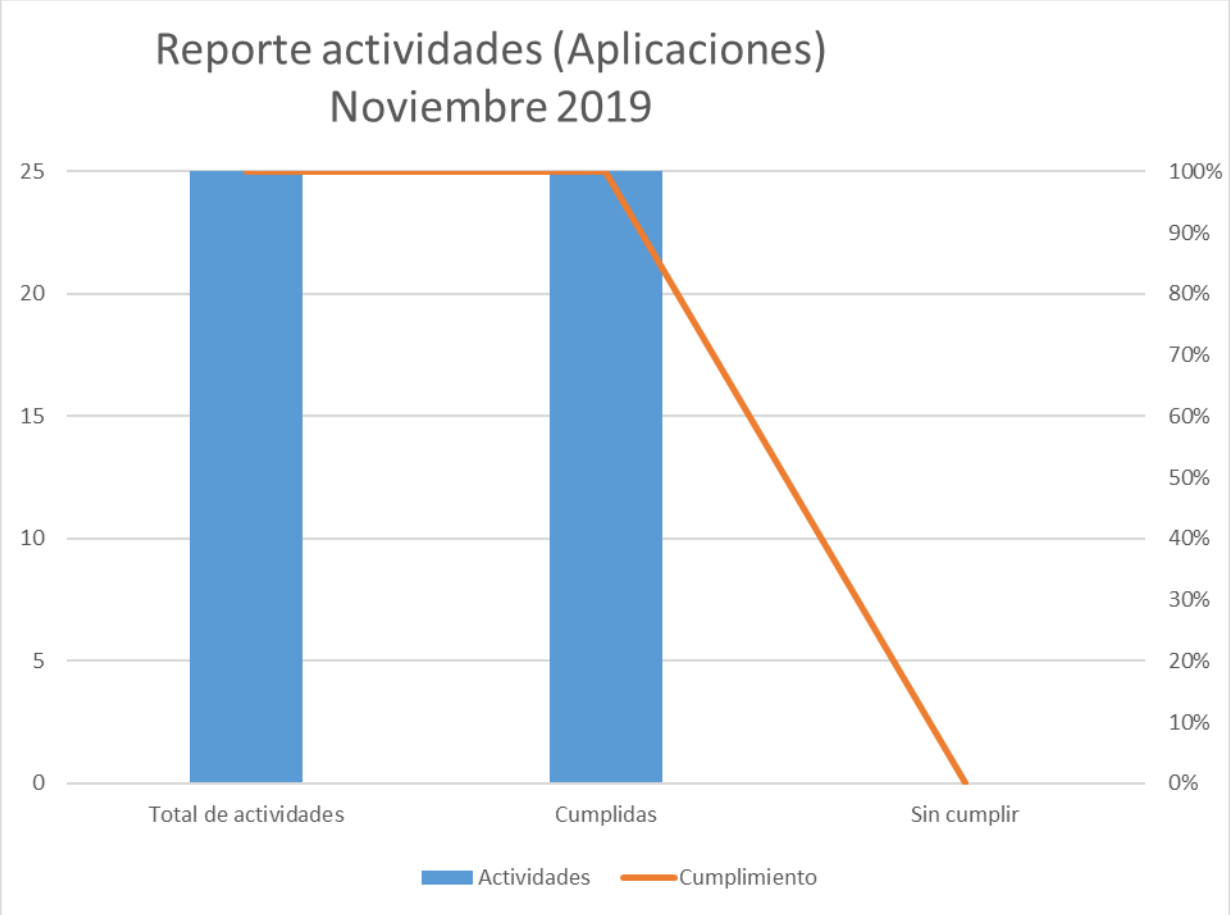
a. Fin de carga de información de XM Indica del 2016. Para un total de 283.921.352 de registros cargados.
b. Se da acceso al usuario MATEO de base de datos de CREGBD permisos de consultas a las 6 tablas formateadas del proceso de carga de información de la data de XM.
c. Se mueven los archivos desde el servidor SFTP al usuario de Mateo Cortes a su unidad personal "U".
d. Creación del export del esquema XM_BDSDLSUI.
e. Creación del export del esquema XM_BDSD_2016.
f. Creación de archivo unificado para auditorias de los proyectos realizados por TIVIT para la CREG.
g. Actualización del repositorio SVN actual con el contenido del repositorio SVN antiguo. Se adicionan todos los repositorios antiguos a la consulta WEB por Websvn.
h. Gestión directa en la creación de certificados SSL para las paginas de la entidad (PortalWEB, portalgis, servergis).
i. Apoyo a usuarios funcionales y clientes externos de la CREG en el aplicativo de OEF para que los usuarios externos se loguen autenticarse en el sistema y que el usuario funcional pueda ver las solicitudes en su interfaz WEB.
j. Modificación de los datos de la aplicación adicionando registros faltantes, configurando servidor para que establezca conexión con el servidor de envió de Email (apolo.creg.gov.co). Descubrimiento y codificación de parámetro encriptado de respuesta a pregunta secreta de los usuarios.
k. Inicio del proyecto de encriptación con PGP. Reunión de KickOff e inicio de proyecto.
l. Preparación para auditoria segunda fase, ubicación de proyectos en carpeta de red, actualización de documentos
m. Asistencia a auditoria interna de SGSI.
n. Creación de nuevas plantas en el aplicativo OEF.
o. Comunicación con personal de XM para generar archivo de export.
p. Soporte a usuarios en la carga de formatos de la aplicación OEF en su etapa de declaración de ENFICC
q. Instalación de certificado SSL en portal CREG de la entidad.
r. Creación de shell script para creación de backup de sitio del portal CREG.
s. Generación de EXPORT de la base de datos de la CREGOEF y dejarla disponible en servidor FTP de XM.
t. Configuración de la redirección de peticiones HTTP a HTTPS desde la LAN o desde Internet para el servidor www.creg.gov.co
u. Se detectan errores en la ejecución del script de backup del sitio de portal CREG y de sus certificados. Se realizan cambios al Script.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000

v. Creación de ambiente de pruebas para proyecto de elearning con Moodle y creación de repositorio SVN para el proyecto.
w. Actualización de documentos de los proyectos desarrollados.
x. Modificación de información del portal CREG en la sección "Inicio -> Sectores que Regulamos -> Combustibles Líquidos -> Estructura Tarifaria".
y. Generación de reporte de usuarios por empresas que participaron en una subasta.

Se adjunta grafica de resultados anteriores.

Grafica de actividades Vs porcentajes de cumplimiento.



Documentos adicionales adjuntados:

a. Control de cambios carga de data de XM.
b. Documentos de requerimiento funcional para carga de archivos creados.
c. Documentos de arquitectura para carga de archivos creados.
d. Certificados SSL adquiridos incluyendo certificados intermedio y llave privada del servidor.

TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000



TIVIT Colombia
Carrera 14 No 85-68 piso 5
Edificio Torres 85 - Bogotá D.C.
Tel (57 1) 607 6000