COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG

CONTRATO 2023-069

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION DE SOPORTE, SOPORTE EN LA ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA, GESTION DEL DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACION Y MONITOREO DE PLATAFORMA TECNOLOGICA EN LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - CREG

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MESA DE AYUDA
26 DE OCTUBRE AL 25 DE NOVIEMBRE

BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2023

INFORMACIÓN BÁSICA Y CONTROL DE CAMBIOS

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Proyecto	prestación de servicios de gestion de soporte, soporte en la administracion de infraestructura, gestion del dominio de sistemas de informacion y monitoreo de plataforma tecnologica en la comision de regulacion de energia y gas - creg		
Nombre documento	Informe de gestión mensual mesa de ayuda CREG – 26 de Octubre al 25 de Noviembre	Versión documento	1.0

CONTROL DE CAMBIOS

N.º Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
V 1.0	30/07/2023	Jefferson Pineda - Ingeniero de Infraestructura Johan Camilo Ramirez - Ingeniero de Sistemas de Información Marcela Guerrero - Ingeniero Soporte	Luisa Fernanda Fierro	Documento diseño inicial

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE 5

3. GESTIÓN DE SOPORTE 5

3.1. Casos Registrados Durante el Periodo. 5

3.2. Casos por Tipo de Solicitud 6

3.3. Distribución de Casos por Especialista y Estado 7

3.4. Estado de las Solicitudes Registradas 8

3.5. Histórico de casos 9

3.6. Top 10 de escalamientos por tipo de solicitud 10

3.7. Soporte especializado a usuarios VIP 11

4. SOPORTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTUCTURA 12

5. GESTIÓN DEL DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 20

6. APOYO CON EL SOPORTE TECNOLÓGICO 23

7. DOCUMENTACIÓN 24

8. SEGURIDAD 24

9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 24

10. FACTURACIÓN Y ANS 25

11. CONCLUSIONES 27

12. RECOMENDACIONES 27

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Medios de Atención Soluciones TIC 5

Tabla 2. Registro de casos por especialista y su estado 7

Tabla 3. Estado de las solicitudes registradas en Aranda 9

Tabla 4. Cantidad y estado de los incidentes y requerimientos 9

Tabla 5. Top 10 de escalamientos por categoría 11

Tabla 6. Cantidad de solicitudes por usuarios VIP 11

Tabla 7. ANS Aplicados 26

Tabla 8. Facturación del Período 27

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Registro de casos por tipo de atención 6

Ilustración 2. Total, de casos por tipo de Solicitud 7

Ilustración 3. Tendencia de casos durante la ejecución 10

1. OBJETIVO

Este documento tiene como fin presentar el Informe de Gestión y Ejecución del Proyecto desarrollado desde el 26 de septiembre al 25 de octubre de 2023, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones

establecidas en el Contrato 2023-069, celebrado entre la Comisión de Regulación de Energía y Gas y Talento Solido.

2. ALCANCE

Presentar el estado de avance de las actividades de administración, operación y soporte de la Mesa de Soluciones de TIC realizadas en el periodo del 26 de octubre al 25 de noviembre de 2023, incluyendo indicadores de operación y servicios, gestión de incidentes y requerimientos, análisis de riesgos y gestión de costos del servicio prestado.

3. GESTIÓN DE SOPORTE

3.1. Casos Registrados Durante el Periodo.

Para la atención de las solicitudes la Mesa de Soluciones TIC la Entidad dispone de los siguientes canales:

MEDIOS DE ATENCIÓN SOLUCIONES TIC

Canal	Detalle
Telefónico	(1) 603 2020 Ext 100
Web	Herramienta Aranda
Correo electrónico	hdesk@creg.gov.co
Teams	hdesk@creg.gov.co
Personalizada	Personalmente

Tabla 1. Medios de Atención Soluciones TIC

A continuación, se muestra el índice de registro por cada uno de los canales dispuestos para su atención durante el mes de octubre y noviembre de 2023, teniendo como base la herramienta de gestión Aranda. Para este periodo no se registraron casos. (0) casos.

Anexo 1. Data original Solicitudes General

REGISTRO DE CASOS POR TIPO DE ATENCIÓN

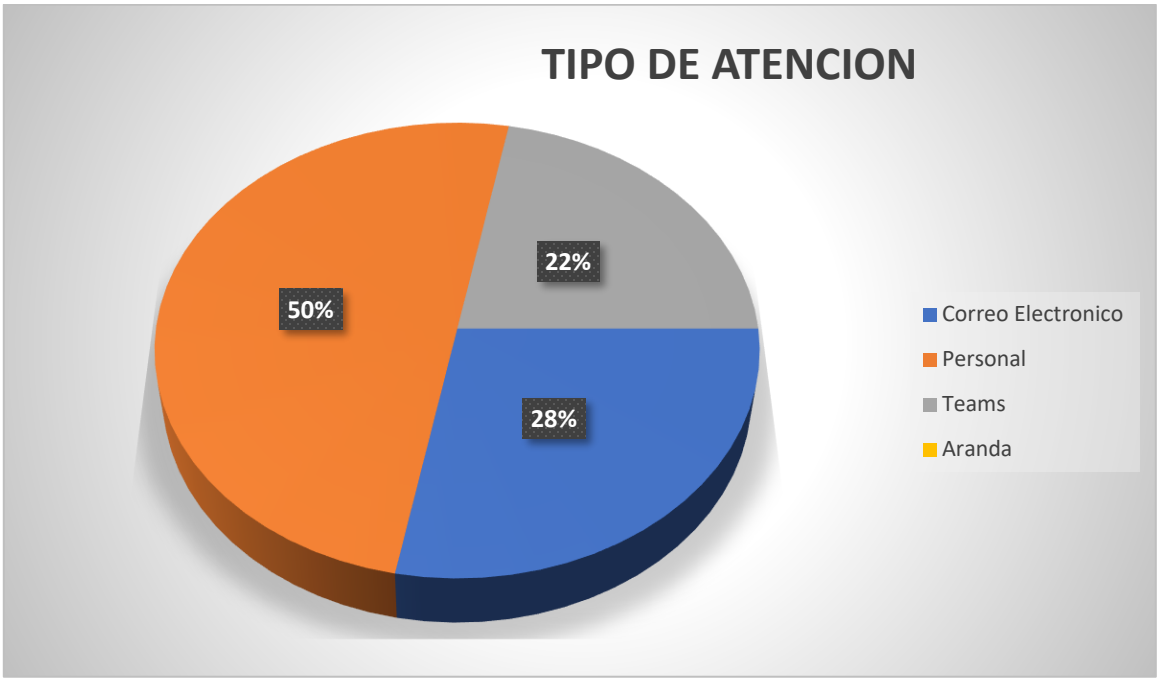


Ilustración 1. Registro de casos por tipo de atención

No se registraron solicitudes por la herramienta Aranda ya que el servidor se encuentra inactivo por este periodo.

Con relación a las solicitudes reportadas personalmente para un total de un 50% y Microsoft Teams de un 22%

Finalmente, por último, el canal de atención por el cual fueron registradas las demás solicitudes, fueron a través del correo electrónico 28%.

La totalidad de casos fueron de 66 casos registrados.

3.2. Casos por Tipo de Solicitud

Para el periodo del 26 de octubre al 25 de noviembre de 2023, se registraron un total de 66 casos de los cuales el 0% (0 casos) pertenecen a incidentes, el 100% (66 casos) pertenecen a requerimientos.

TOTAL, DE CASOS POR TIPO DE SOLICITUD



Ilustración 2. Total, de casos por tipo de Solicitud

3.3. Distribución de Casos por Especialista y Estado

En la siguiente gráfica podemos apreciar la cantidad de casos gestionados por cada especialista y su estado:

REGISTRO DE CASOS POR ESPECIALISTA Y SU ESTADO

Especialista	Casos Registrados	Casos Solucionados	Casos Suspendidos
Help Desk	66	66	0
IT Ousourcing	9	9	4
Sistemas de Información	10	10	0
Soporte Azdigital	2	2	0
Total	87	87	4

Tabla 2. Registro de casos por especialista y su estado

En la tabla anterior se puede evidenciar que, para el periodo del presente informe, se registraron un total de 87 casos en los cuales muestra el estado de casos registrados, solucionados y suspendidos.

Nota: Por parte de la Mesa de Ayuda se reitera que la colaboración con AZDigital es asignar los tickets a quien corresponda.

3.4. Estado de las Solicitudes Registradas

Para la atención de los casos registrados en la herramienta de gestión de servicios TIC - Aranda (dispuesta por la CREG) se cuenta con los siguientes estados:

ESTADOS DE LAS SOLICITUDES REGISTRADAS EN ARANDA

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Registrado	Estado asignado automáticamente por la herramienta de gestión de servicios TIC – DEXON a los casos registrados a través de las solicitudes remitidas por los funcionarios de la Entidad a través de correo electrónico o DEXON web.
Asignado	SOLICITUD DE SERVICIO una vez es categorizada y asignada automáticamente al grupo resolutor, al usuario Help Desk.
¿Requiere una Aprobación?	Estado que indica que requiere una aprobación el servicio, dependiendo de la solicitud.
EN PROCESO	Estado que se debe asignar por el grupo resolutor una vez se inicia el diagnóstico e identificación de la solución a la solicitud del usuario.
Aprobación	En estado indica que está en proceso de aprobación, quien es la persona responsable es la Ingeniera Luz Mary dependiendo la solicitud.
Anulado	En este estado indica que ya no requieren la solicitud.
SUSPENDIDO	En este estado indica la suspendemos el requerimiento, la razón espera de proveedor, espera de usuario o tramite de compra. Aplica a casos en los cuales el usuario solicita la gestión en un día posterior al de atención de la IED,
SOLUCIONADO	Resolución de la solicitud de acuerdo con los procesos y procedimientos para su atención que se logra bajo un escalamiento funcional.
CERRADO	Con la resolución a satisfacción de la solicitud registrada, así como la correcta categorización, documentación y cumplimiento de esta, el usuario autoriza el cierre final del caso.

ESTADO	DESCRIPCIÓN

Tabla 3. Estado de las solicitudes registradas en Aranda

En la siguiente tabla e imagen se presenta la distribución de los casos por estado del presente periodo para el equipo de Talento Sólido, los demás casos corresponden a AZDigital:

CANTIDAD Y ESTADO DE LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Estados	Incidentes	Requerimientos	Total	%
Solucionados	0	83	83	95
Suspendidos	0	4	4	4
Proceso	0	0	0	0
Total	0	87	87	100

Tabla 4. Cantidad y estado de los incidentes y requerimientos

De los 87 casos creados el 95% (87) de los casos se encuentran en estado solucionado, el 0,4% (4) casos en estado suspendido por que se encuentra escalados al proveedor.

3.5. Histórico de casos

Durante el periodo del 26 de octubre y 25 de noviembre del 2023 se ha atendido un total de ochenta y siete (87 casos), los cuales incluyen requerimientos, incidentes y solicitudes de servicio:

TENDENCIA DE CASOS DURANTE LA EJECUCIÓN

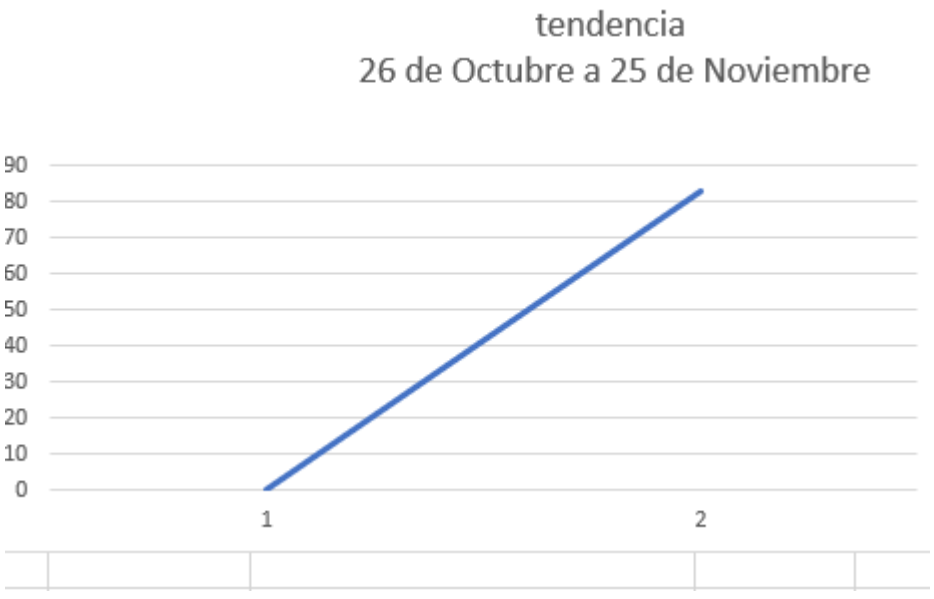


Ilustración 3. Tendencia de casos durante la ejecución

3.6. Top 10 de escalamientos por tipo de solicitud

De acuerdo con la información obtenida de los reportes generados de la herramienta de gestión de servicios TIC - Aranda y proporcionados por la CREG, para periodo del 26 de septiembre al 25 de octubre del 2023, del total de incidentes generados, a continuación, se observa el top 10 de solicitudes registradas por categoría:

TOP 10 ESCALAMIENTOS POR CATEGORIA

Categoría	Total	%
ANTIVIRUS	0	0
CONECTIVIDAD	3	4,2
DIRECTORIO ACTIVO	5	7,0
EQUIPOS	6	8,5
GENERALES	27	38
HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN	1	2,8
MANTENIMIENTO DE DISPOSITIVOS	1	1,4
OFFICE	8	11,3
OTRO SOFTWARE	3	9,9
PORTAL CREG E INTRACREG	11	15,5
SISTEMA OPERATIVO	1	1,4
Total general	66	100

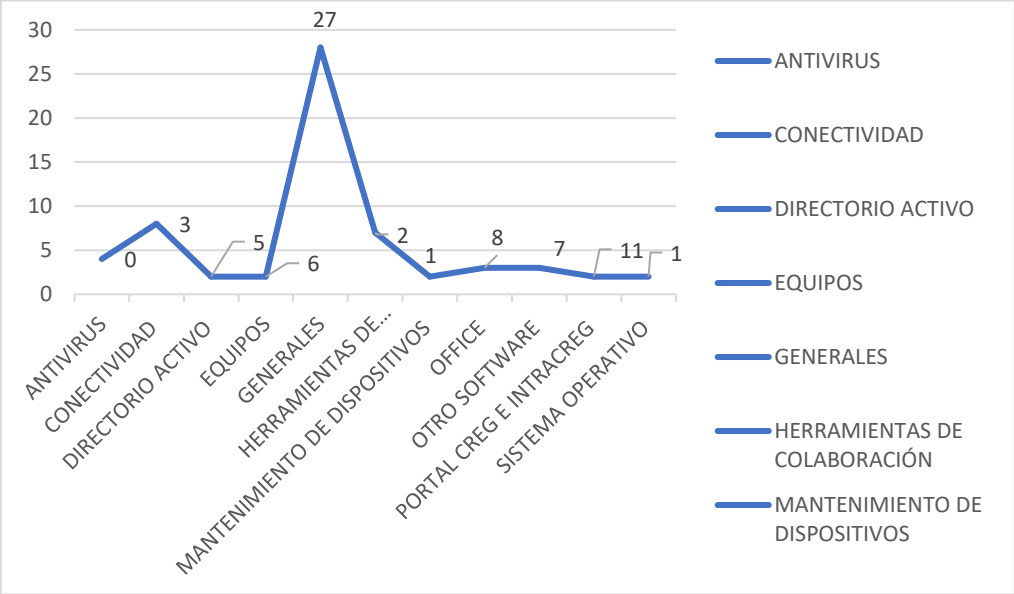


Tabla 5. Top 10 de escalamientos por categoría

Para este periodo 26 de octubre al 25 de noviembre del presente año lideró el top 10 fue la categoría de generales administración de plataformas la aplicación AZ y Office por bloqueos de usuarios restauración de contraseña, novedad con envíos de correos, novedad con teams.

3.7. Soporte especializado a usuarios VIP

De los 87 casos registrados en el mes, octubre - noviembre se asocian a solicitudes generadas por usuarios VIP, la información detallada se encuentra representada en la siguiente tabla:

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR USUARIOS VIP

Canal	Detalle
Omar Prias	**5**
Manuel Peña Suarez	**3**
Medardo Prieto	**6**
Antonio Jimenez	**1**
Total	**15**

Tabla 6. Cantidad de solicitudes por usuarios VIP

Las **(15)** solicitudes registradas corresponden a configuración y/o soporte audio visual y de correo electrónico, equipos de cómputo y dispositivos móviles corporativos y configuración de audio para las audiencias.

4. SOPORTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTUCTURA

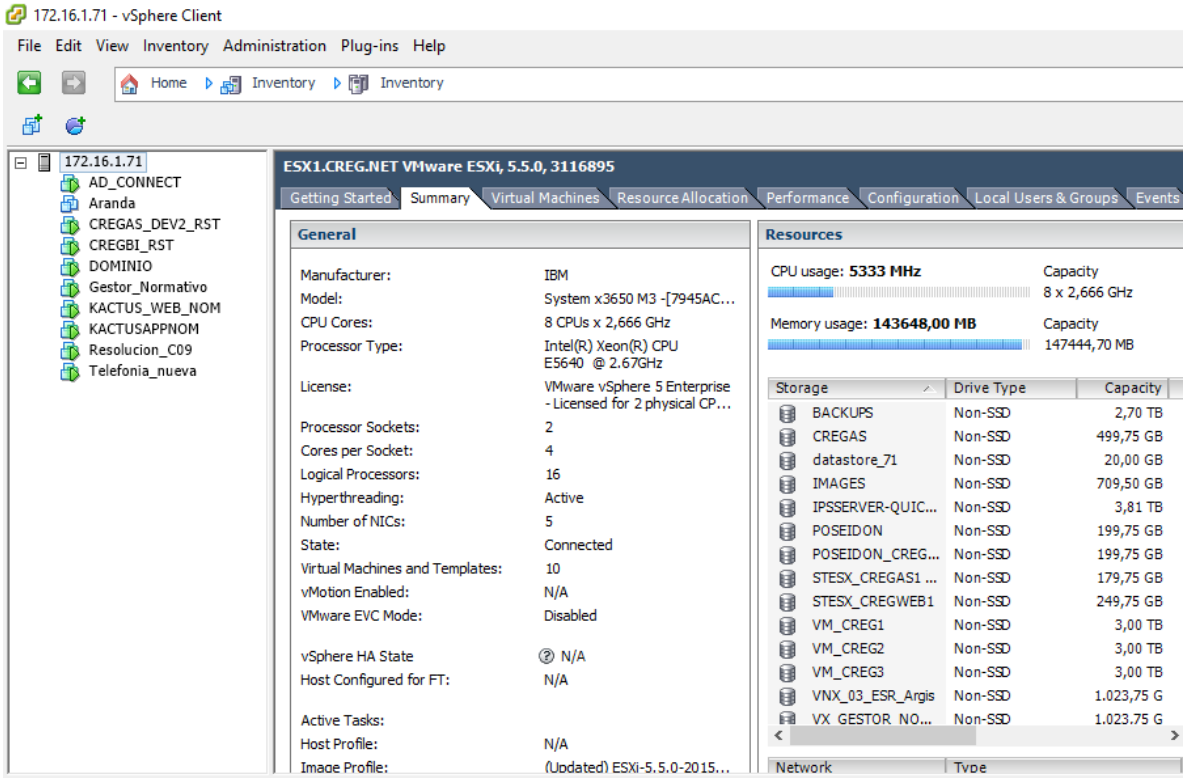
4.1 BLADE CENTER

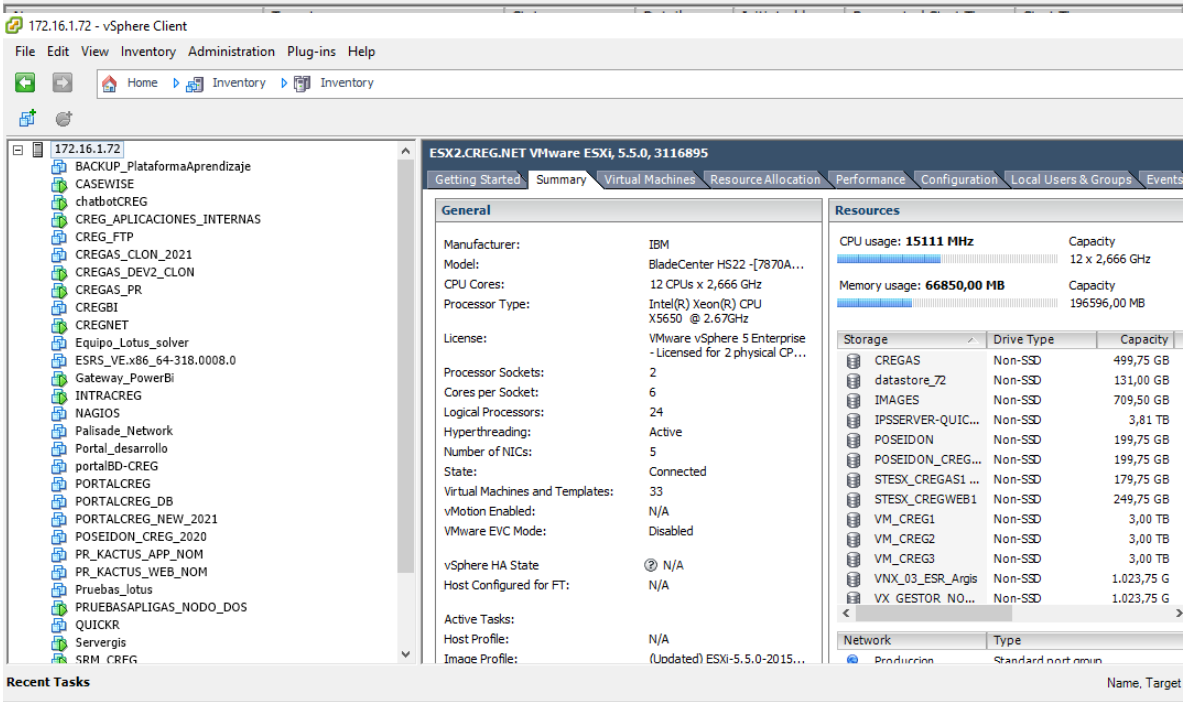
El día 24 de octubre se presenta la novedad del daño del módulo de administración del equipo Blade Center perdiendo gestión de las cuchillas del AIX (CREGBD) y las 2 cuchillas de VMWARE, la CREG solicita el repuesto del módulo el cual llega hasta el día 18 de noviembre, se procede a dejar apagada la cuchilla de AIX y solo encender las cuchillas de VMWARE se encienden las VM alojadas allí y se valida que los servicios estén funcionando de manera correcta.

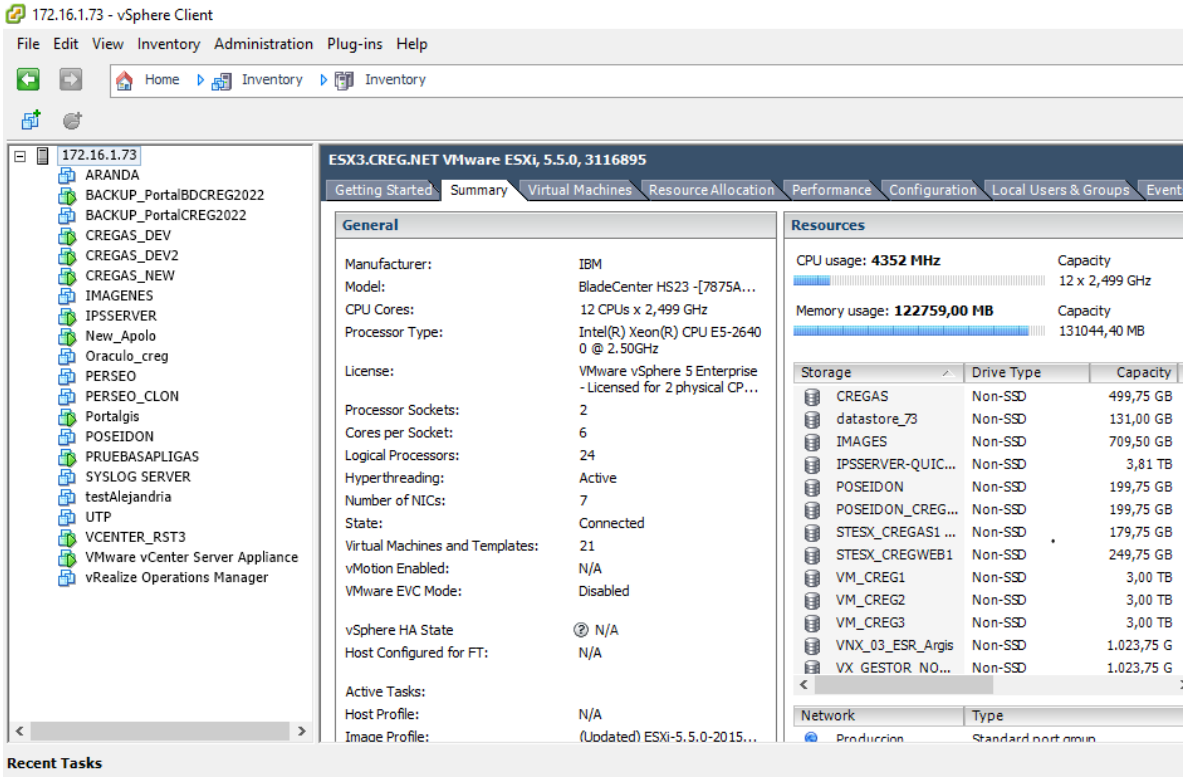
Blades

Click the icon in the Status column to view detailed information about each blade.

Bay	Status	Name	Pwr	Owner**		cKVM*	I/O Compatibility	WOL*	Local Control		
				KVM	MT*				Pwr	KVM	MT*
1		AIX_ORACLE	Off				OK	N/A	✓	✓	✓
2		2008S_SAMETIME	Off				OK	On	✓	✓	✓
3		2008S_IPS	Off				OK	On	✓	✓	✓
4		VMWARE_ESX03	On				OK	On	✓	✓	✓
5		VMWARE_ESX02	On	✓	✓		OK	On	✓	✓	✓


172.16.1.71 - vSphere Client
File Edit View Inventory Administration Plug-ins Help
Home Inventory Inventory
172.16.1.71
AD_CONNECT
Aranda
CREGAS_DEV2_RST
CREGBI_RST
DOMINIO
Gestor_Normativo
KACTUS_WEB_NOM
KACTUSAPPNOM
Resolucion_C09
Telefonia_nueva
ESX1.CREG.NET VMware ESXi, 5.5.0, 3116895
Getting Started Summary Virtual Machines Resource Allocation Performance Configuration Local Users & Groups Events
General
Manufacturer: IBM
Model: System x3650 M3 -[7945AC...
CPU Cores: 8 CPUs x 2,666 GHz
Processor Type: Intel(R) Xeon(R) CPU E5640 @ 2.67GHz
License: VMware vSphere 5 Enterprise - Licensed for 2 physical CP...
Processor Sockets: 2
Cores per Socket: 4
Logical Processors: 16
Hyperthreading: Active
Number of NICs: 5
State: Connected
Virtual Machines and Templates: 10
vMotion Enabled: N/A
VMware EVC Mode: Disabled
vSphere HA State N/A
Host Configured for FT: N/A
Active Tasks:
Host Profile: N/A
Image Profile: (Updated) ESXi-5.5.0-2015...
Resources
CPU usage: 5333 MHz Capacity 8 x 2,666 GHz
Memory usage: 143648,00 MB Capacity 147444,70 MB
Storage Drive Type Capacity
BACKUPS Non-SSD 2,70 TB
CREGAS Non-SSD 499,75 GB
datastore_71 Non-SSD 20,00 GB
IMAGES Non-SSD 709,50 GB
IPSSERVER-QUIC... Non-SSD 3,81 TB
POSEIDON Non-SSD 199,75 GB
POSEIDON_CREG... Non-SSD 199,75 GB
STESX_CREGAS1 ... Non-SSD 179,75 GB
STESX_CREGWEB1 Non-SSD 249,75 GB
VM_CREG1 Non-SSD 3,00 TB
VM_CREG2 Non-SSD 3,00 TB
VM_CREG3 Non-SSD 3,00 TB
VNX_03_ESR_Argis Non-SSD 1.023,75 G
VX_GESTOR_NO... Non-SSD 1.023,75 G
Network Type
Recent Tasks

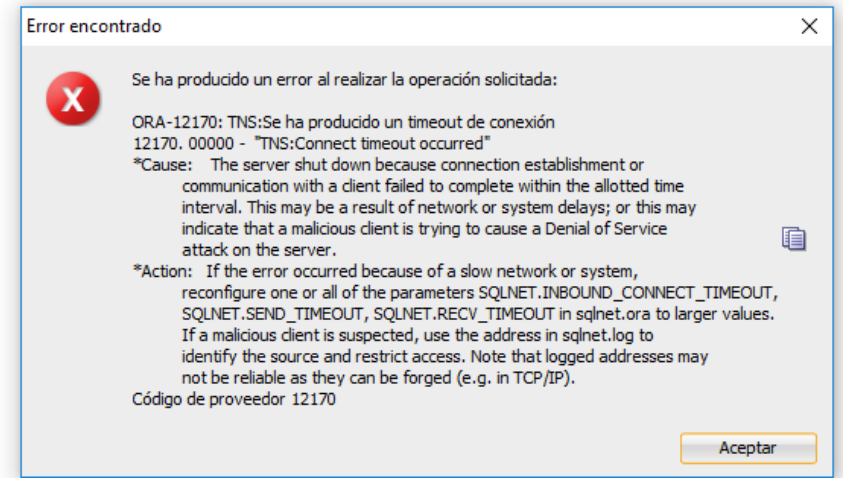

172.16.1.72 - vSphere Client
File Edit View Inventory Administration Plug-ins Help
Home Inventory Inventory
172.16.1.72
BACKUP_PlataformaAprendizaje
CASEWISE
chatbotCREG
CREG_APLICACIONES_INTERNAS
CREG_FTP
CREGAS_CLON_2021
CREGAS_DEV2_CLON
CREGAS_PR
CREGBI
CREGNET
Equipo_Lotus_solver
ESRS_VE.x86_64-318.0008.0
Gateway_PowerBi
INTRACREG
NAGIOS
Palisade_Network
Portal_desarrollo
portalBD-CREG
PORTALCREG
PORTALCREG_DB
PORTALCREG_NEW_2021
POSEIDON_CREG_2020
PR_KACTUS_APP_NOM
PR_KACTUS_WEB_NOM
Pruebas_lotus
PRUEBASAPLIGAS_NODO_DOS
QUICKR
Servergis
SRM_CREG
ESX2.CREG.NET VMware ESXi, 5.5.0, 3116895
Getting Started Summary Virtual Machines Resource Allocation Performance Configuration Local Users & Groups Events
General
Manufacturer: IBM
Model: BladeCenter HS22 -[7870A...
CPU Cores: 12 CPUs x 2,666 GHz
Processor Type: Intel(R) Xeon(R) CPU X5650 @ 2.67GHz
License: VMware vSphere 5 Enterprise - Licensed for 2 physical CP...
Processor Sockets: 2
Cores per Socket: 6
Logical Processors: 24
Hyperthreading: Active
Number of NICs: 5
State: Connected
Virtual Machines and Templates: 33
vMotion Enabled: N/A
VMware EVC Mode: Disabled
vSphere HA State N/A
Host Configured for FT: N/A
Active Tasks:
Host Profile: N/A
Image Profile: (Updated) ESXi-5.5.0-2015...
Resources
CPU usage: 15111 MHz Capacity 12 x 2,666 GHz
Memory usage: 66850,00 MB Capacity 196596,00 MB
Storage Drive Type Capacity
CREGAS Non-SSD 499,75 GB
datastore_72 Non-SSD 131,00 GB
IMAGES Non-SSD 709,50 GB
IPSSERVER-QUIC... Non-SSD 3,81 TB
POSEIDON Non-SSD 199,75 GB
POSEIDON_CREG... Non-SSD 199,75 GB
STESX_CREGAS1 ... Non-SSD 179,75 GB
STESX_CREGWEB1 Non-SSD 249,75 GB
VM_CREG1 Non-SSD 3,00 TB
VM_CREG2 Non-SSD 3,00 TB
VM_CREG3 Non-SSD 3,00 TB
VNX_03_ESR_Argis Non-SSD 1.023,75 G
VX_GESTOR_NO... Non-SSD 1.023,75 G
Network Type
Recent Tasks
Name, Target



4.2 CREGBD

Se termina de validar la máquina de Backup de CREGBD funcionando de manera correcta, por último, se realizó sesión en conjunto con IOGESTIÓN y especialista de Oracle de talento solido para revisar el mensaje que se estaba generando al realizar la conexión DB_LINK.

	Nombre	Valor
1	OWNER	PUBLIC
2	DB_LINK	INFOSUI_VPN
3	USERNAME	CON_COMERCIAL_E
4	HOST	172.18.15.53:2230/dbsui
5	CREATED	27/10/20

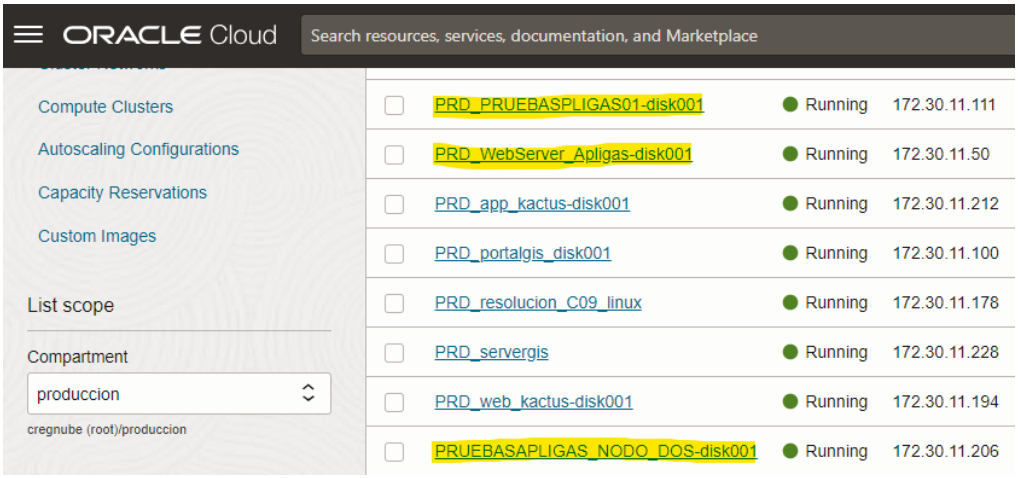


Se ajustan los DNS de la maquina CREGBD por parte del especialista de la empresa IOGESTIÓN y por parte de talento solido se procede a bajar las bases de datos y a realizar el reinicio de la máquina de manera controlada para que surjan efecto los cambios sobre los DNS de la máquina.

Se procede a subir de nuevo las instancias de las bases de datos y se realiza la conexión de manera correcta al DB_LINK.

4.3 Proyecto Oracle Cloud

Se realiza el cargue de las siguientes maquinas Linux al bucket en OCI de acuerdo a la estructura de Apligas compartida: Webserver, Apligas nodo 1 y nodo 2.



Inventario máquinas y licenciamiento en OCI

Hostname OCI	Aplicación	Dirección IP OCI	Sistema Operativo
KACTUSWEBNOMOCI	Kactus Web	172.30.11.194	Windows Server 2019 Standard
KACTUSAPPNOM	Kactus Nomina	172.30.11.212	Windows Server 2019 Standard
Portalgis	Portalgis	172.30.11.100	Windows Server 2012 R2 Datacenter
Servergis	Servergis	172.30.11.228	Windows Server 2012 R2 Datacenter
Desarrollo-Xroad	Resolucion_C09	172.30.11.178	Ubuntu 20.04.6 LTS
apligasWEB-2021	PRUEBASAPLIGAS	172.30.11.111	Centos Linux 7 Core
apligasWEB-2021_Nodo_Dos	PRUEBASAPLIGAS_NODO_DOS	172.30.11.206	Centos Linux 7 Core
apligasDesarrollo	WEBSERVER_APLIGAS	172.30.11.50	Centos Linux 7 Core

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

En el mes de noviembre se recibieron las actas de administración de la plataforma de TSM CREG de los 14 y 16 de octubre 2023.

Se recibieron las actas de administración de la plataforma de TSM CREG de los días 21 y 23 de noviembre 2023.

4.5 Vulnerabilidades

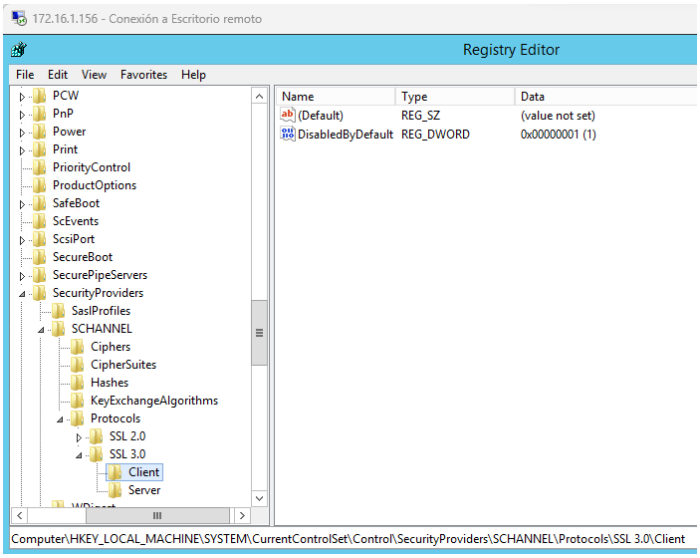
Realizando la revisión de las vulnerabilidades reportadas por el oficial de seguridad se realizan las correcciones de acuerdo con las recomendaciones relacionadas para los servidores con entorno Windows que en este momento se encuentran en operación y se adjuntan evidencias.

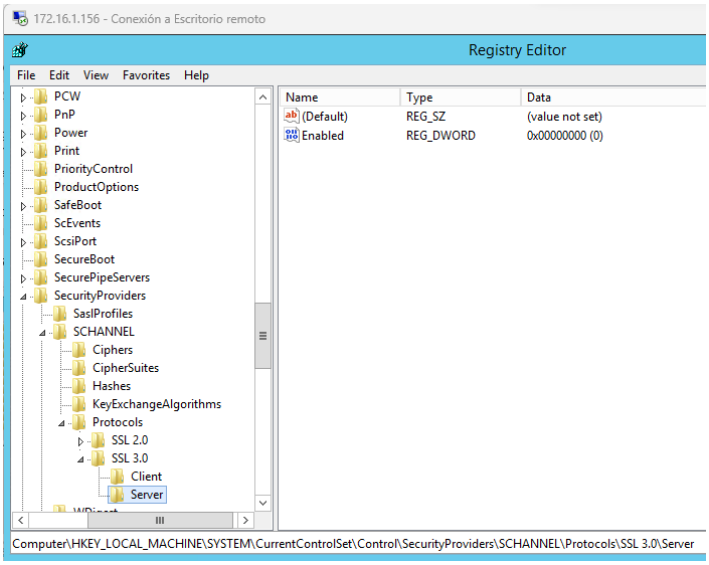
TLS 1.0 detectado

Descripción: Se encuentra que las direcciones web adjuntas permiten SSL en su versión 2 y 3 lo cual puede permitir a un atacante informático realizar ataques de MiTM e interceptar el tráfico en texto claro.

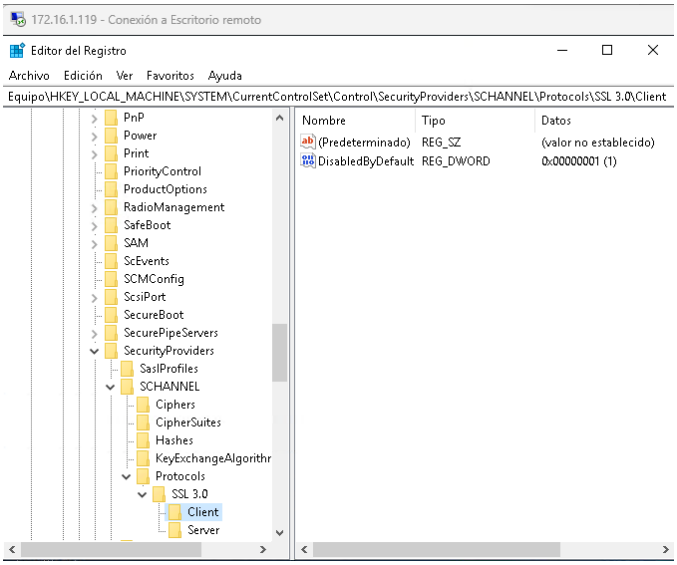
Recomendación: Para internet information Server se debe modificar por registro las direcciones vulnerables.

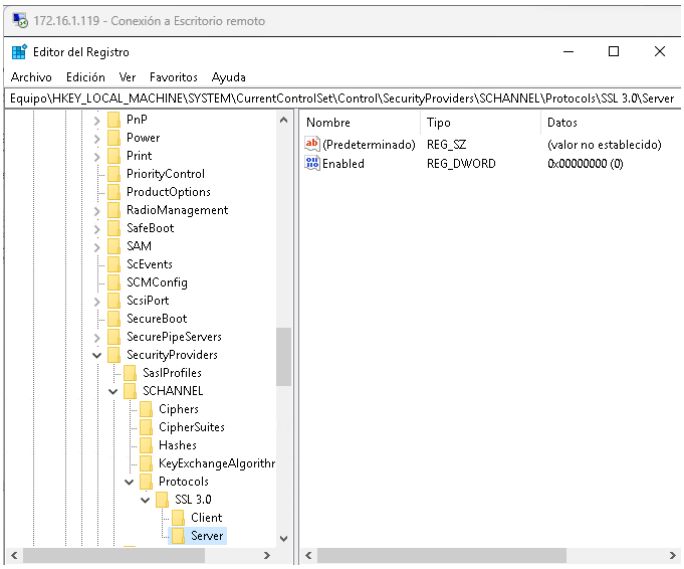
gestornormativo.creg.gov.co


172.16.1.156 - Conexión a Escritorio remoto
Registry Editor
File Edit View Favorites Help
PCW
PnP
Power
Print
PriorityControl
ProductOptions
SafeBoot
ScEvents
ScsiPort
SecureBoot
SecurePipeServers
SecurityProviders
SaslProfiles
SCHANNEL
Ciphers
CipherSuites
Hashes
KeyExchangeAlgorithms
Protocols
SSL 2.0
SSL 3.0
Client
Server
Name Type Data
(Default) REG_SZ (value not set)
DisabledByDefault REG_DWORD 0x00000001 (1)
Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocols\SSL 3.0\Client


172.16.1.156 - Conexión a Escritorio remoto
Registry Editor
File Edit View Favorites Help
PCW
PnP
Power
Print
PriorityControl
ProductOptions
SafeBoot
ScEvents
ScsiPort
SecureBoot
SecurePipeServers
SecurityProviders
SaslProfiles
SCHANNEL
Ciphers
CipherSuites
Hashes
KeyExchangeAlgorithms
Protocols
SSL 2.0
SSL 3.0
Client
Server
Name Type Data
(Default) REG_SZ (value not set)
Enabled REG_DWORD 0x00000000 (0)
Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocols\SSL 3.0\Server

kactuswebnom.creg.gov.co





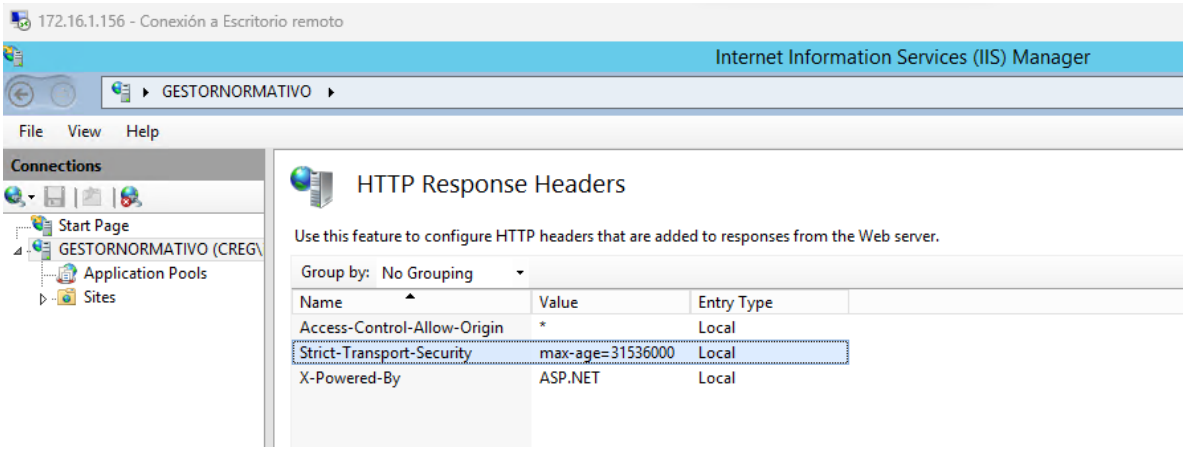
Strict Transport Security No Aplicado

Descripción: La aplicación no impide que los usuarios se conecten a ella a través de conexiones no cifradas. Un atacante capaz de modificar el tráfico de red de un usuario legitimo podría eludir el uso de cifrado SSL/TLS de la aplicación y usar la aplicación como una plataforma para ataques contra sus usuarios. Este ataque se realiza reescribiendo enlaces HTTPS como HTTP, de modo que si un usuario

objetivo sigue un enlace al sitio desde una página HTTP, su navegador nunca intenta usar una conexión cifrada. La herramienta sslstrip automatiza este proceso.

Recomendación: La aplicación debe indicar a los navegadores web que solo accedan a la aplicación mediante HTTPS. Para hacer esto, habilite HTTP Strict Transport Security (HSTS) agregando un encabezado de respuesta con el nombre 'Strict-Transport-Security' y el valor 'max-age=expireTime', donde expire Time es el tiempo en segundos que los navegadores deben recordar que solo se debe acceder al sitio mediante HTTPS.

Dirección vulnerable: gestornormativo.creg.gov.co



Queda pendiente realizar las correcciones en los servidores Linux de Apligas y Cregas

5. GESTIÓN DEL DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.1 ACTUALIZACION DE LOS PRECIOS DE LOS COMBUSTIBLES LIQUIDOS

La Comisión de Regulación de Energía y Gas publica de manera periódica mediante circular suscrita por la Dirección Ejecutiva y en su página web, el documento soporte y los precios de referencia de venta al público de los combustibles en las principales ciudades del país, máximo el día hábil siguiente de recibida información.

De acuerdo con lo anterior de mostrar a la ciudadanía en general la actualización de precios de los combustibles líquidos, se realizó dicha actualización a través del esquema de bases de datos PRECIOS_CL del mes de noviembre.

5.2 EMPALME APLICATIVO APLIGAS

Se realizo empalme de todas las contraseñas que se generaron para el aplicativo Apligas en ausencia de la ingeniera Andrea y se envió el respectivo informe.

EMPRESA	USUARIO	CONTRASEÑA	NIT	DIRECCION	REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA	CORREO
EDN COLOMBIA SAS ESP	edncol	123456	900767795	Cr 69 No. 25 B 44 Of 1001C	IVAN DARIO RAMIREZ	79591980	info@edn.com.co
REDEGAS HUILA SAS EP REDEGASH	redhuila	123456	901715654-4	KM 8 VIA PITALITO-Samaria	JEISON ANDRES SAMBONI DIAZ	1081701646	redegashuilasasesp@gmail.com
INGGASES SAS ESP	inggases	123456	901438767-1	Cra 21 # 68 -30 Interior 1 Barrio la victor	DANIEL FERNANDEZ HENAO	91002633	ingegasessas@gmail.com
GAS CAUCANO ESP SAS	gascaucanoc	123456	901619949-0	CR 5 5 A 05 BRR PORVENIR	YAMIR ORTIZ LOPEZ	6.804.671	gerencia@gascaucanosasesp.com
GRUPO ENERGETICO DEL TEQUENDAMA SA ESP	grpteq	123456	830136045-7	Avenida Boyacá # 75 A 35	ANDRÉS FELIPE PINILLA	1026597010	grupoenergeticotequendama@gmail.com
DISTRIGAS DEL DARIEN SAS ESP	disdarien	123456	900751649-6	Carrera 13 #93-35 piso 5, Bogotá D.C.	GONZALO ORLANDO VILLA LONDOÑO	71850024	distrigasdeldarienacandi@gmail.com
COMERCIALIZADORA CENTRO ORIENTE SA ESP	comcoriente	123456	900716800-4	Calle 100 No 8A-55 Oficina 501, Bogotá	SANTIAGO YEPES LARGO	1.037.570.580	info@centrooriente.com

5.3 RESTABLECIMIENTO SERVICIOS CREGAS

El servidor CREGAS cuenta con unas aplicaciones legadas las cuales los usuarios internos y externos ingresan, por tanto, al instalar el módulo de gestión las máquinas virtuales alojadas allí encienden de nuevo siendo este servidor una de ellas se restablecen servicios de apache y tomcat, se hacen pruebas de ingreso siendo satisfactorias y se les informan a los usuarios que ya pueden acceder a las aplicaciones sin ningún inconveniente.

5.4 AMPLIACIÓN PLAZO APLICATIVO CALIDAD DE POTENCIA

Como es sabido está aplicación permite el cargue de los archivos con la información desde las empresas hasta la base de datos de la CREG, por tal motivo y debido a la contingencia que se presentó con el módulo de gestión de la máquina BLADE las empresas de Energía tuvieron inconvenientes para el cargue de sus archivos, ya reestablecido el servicio se amplió el plazo respectivo para el cargue con fecha hasta el 04/12/23 de las semanas 41 a 46.

5.5 AMPLIACIÓN PLAZO APLICATIVO CALIDAD DE POTENCIA

La empresa ENEL presento inconvenientes en el cargue de sus archivos de esta manera se amplió el plazo 04/12/23.

5.6 GENERACION DE MANUAL CARGUE DE ARCHIVOS EN APLICATIVO CALIDAD DE POTENCIA

Para la empresa Energía de Guaviare se indicó como realizar el cargue respectivo de los archivos en el aplicativa calidad de potencia ya que al ser una empresa nueva no tenía claro ciertos aspectos para realizar el cargue de manera que no le generará errores.

5.7 EXPORTACION DE TABLAS DE ESQUEMAS ADMINIS Y CONTG APLICACIÓN SINFAD

El proveedor del aplicativo SINFAD recomendó no migrar este aplicativo a la nube de Oracle debido a que su arquitectura no soportaba esta tecnología así que se decidió por parte de la ingeniera que los esquemas de base de datos del aplicativo se migren a la base de datos BISE1DB.

5.8 IMPORTACION DE ESQUEMAS ADMINIS Y CONTG APLICACIÓN SINFAD

Se importan los esquemas ADMINIS y CONTG en la base de datos BISE1DB con fecha de corte 16 de noviembre.

5.9 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DBLINK INFOSUI

La manera más sencilla de acceder desde una base de datos Oracle a tablas y vistas (*views*) de otra base de datos Oracle es mediante el uso de un **DBLink** (enlace a base de datos). De acuerdo con que la máquina de base de datos CREGBD empezó nuevamente a tener fallas, por parte de IBM se configuro una nueva máquina la cual reconociera los discos de la anterior por tal motivo el DBLINK infosui empezó a tener fallas de conexión de tal manera que en una sesión conjunta con el ingeniero de IBM y demás ingenieros de talento solido se detectó que los dns no respondían para este servidor, se configuran, se realizan pruebas con usuarios funcionales siendo satisfactorias.

5.9 GENERACION EXPORT BASE DE DATOS KACTUS_NOMINA Y PRUEBAS FINALES DEL APLICATIVO EN NUBE

Para la puesta en funcionamiento de Kactus en la nube de Oracle se procede a la generación de Backup de Producción Local (KACTUSN), se ejecutó en la siguiente ruta /arch/backup_export, luego de importarlo se configuraron los servidores en nube restableciendo servicios y demás características, por último, se realizan pruebas con el funcional en donde realiza las tareas de nómina de manera correcta.

5.10 REESTABLECIMIENTO BASES DE DATOS CREGBD Y KACTUSNOMINA

Debido a la contingencia nuevamente presentada por el BladeCenter en el cual se encuentra alojada la base de datos Cregbd se realiza el cargue de las bases de datos KACTUSNOMINA, CREGBD sus respectivos servidores,de esta bases de datos, se realizan pruebas de ingreso en las aplicaciones (Smartpeople, KactusNomina, Apligas, CPE, INTRACREG, Gestor Normativo,etc…) siendo exitosas.

5.11 EJECUCION DE QUERYS APLICATIVO SINFAD

Se realizaron las siguientes actividades creación de ruta C:/DMP/, dentro de este directorio se ubicaron los archivos exportados de los esquemas ADMINIS y CONTG, también se ejecutan los QUERYS enviados por parte del proveedor para creación de usuarios y permisos.

6. APOYO CON EL SOPORTE TECNOLÓGICO

Los perfiles presentados para prestar los servicios a la CREG garantizan el soporte tecnológico para la incorporación de las aplicaciones y desarrollos resultantes de la ejecución del proyecto que se adelantan en el área, de acuerdo con las instancias de Gobierno de IT que establece la entidad.

Cabe resaltar que, Talento Solido cuenta con la experticia técnica para adelantar las acciones necesarias a fin de mantener la disponibilidad del servicio y de cumplir con las actividades necesarias que soporten la ejecución del proyecto.

7. DOCUMENTACIÓN

Manuales e instructivos: Durante este periodo no se presentan actualizaciones en los manuales e instructivos.

.

8. SEGURIDAD

Conectarnos a través de Putty con protocolos como SSH nos da la facilidad de conectarnos de manera remota a los servidores y darle administración segura a los mismos. Hay que tener en cuenta que nos encontramos con un software gratuito de código abierto especialmente desarrollado para facilitarnos el uso del protocolo SSH en Windows. Debemos saber que el sistema de los de Redmond tienen su propio cliente para usar desde CMD. Pero aquí tendremos un cliente completo con todo tipo de opciones, tanto básicas como avanzadas.

Conexión MFA para las cuentas de correo O365 y clientes VPN de Forticlient.

La CREG llevo a cabo un Ethical Hacking a nivel general para identificar vulnerabilidades y las cuales ya nos fueron informadas para proceder con la remediación de estas.

9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Se continúa realizando retroalimentación a todo el personal en cuanto al buen servicio y oportuna atención a los usuarios en las reuniones periódicas del equipo de trabajo.

De otro lado, el detalle de la aprobación de personal se presenta a la entidad siempre que existe un cambio en los recursos.

A continuación, la relación de recursos aprobados por la CREG durante el periodo:

Requerido	Perfil	Recurso	Aprobado	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	**Ingeniero de Infraestructura**	Fredi Alexander Ospina	Si	Propuesta	Propuesta
		Jefferson Pineda Rodriguez	Si	26-abr-23	Actualmente
1	**Ingeniero de Dominio de**	Yamid Eugenio Ramirez	Si	Propuesta	Propuesta

Requerido	Perfil	Recurso	Aprobado	Fecha Inicio	Fecha Fin
	Sistemas de Información	Roberto Fidel Pua	Si	26-abr-23	28-abr-23
		Johan Camilo Ramírez	Si	05-may-23	Actualmente
1	**Ingeniero de Soporte** Ingeniero de Soporte	Marcela Guerrero	Si	31-oct-23	Actualmente

10.FACTURACIÓN Y ANS

10.1 Gestión de Niveles de Servicio e Indicadores

A continuación, se listan los porcentajes de ANS aplicados para el presente periodo:

Descripción	% Establecido para el descuento de la facturación mensual
• Ejecución de actividades asignadas en Planner: 1 actividad no ejecutada • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: Hasta 2 retrasos • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 3-4 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 90% >=X<97% • Rotación superior al 40%	15,00%

Descripción	% Establecido para el descuento de la facturación mensual
• Ejecución de actividades asignadas: 2 actividades no ejecutadas • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: De 3 a 5 • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 5-7 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 85% >=X<90% • Rotación superior al 45%	20,00%
• Ejecución de actividades asignadas: 3 o más actividades no ejecutadas • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: Más de 5 • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: >7 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 80% >=X<85% • Rotación superior al 50%	25,00%

A continuación, el resultado de los ANS del periodo:

Descripción	Meta (SLA)	Resultado
Ejecución de actividades asignadas en Planner (no ejecutadas)	<1	0
Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner	<=2	0
Calidad y oportunidad en los reportes entregados	< 3-4	0
Atención de mesa de ayuda (Cumplimiento de Ticket)	>=99%	100%
Rotación	<=50%	

Tabla 7. ANS Aplicados

10.2. Facturación

El servicio el resultado de la facturación para el presente periodo:

Facturación	
Subtotal	30.766.592,35
Iva 19 %	5.845.652,55
Valor a Facturar	36.612.244,90
Descuento por ANS	0
Neto a pagar	36.612.244,90

Tabla 8. Facturación del Período

11. CONCLUSIONES

- Durante este periodo se trabajó sin el acceso al Blade por el fallo presentado en el mismo daño en módulo de administración lo que nos presentó varios inconvenientes en las actividades de diarias desarrollada en la entidad.
- Uno de estos fueron la no presentación de la herramienta Aranda durante el periodo, esta máquina se encuentra alojada en Blade que presento la falla.
- Por parte del equipo de Talento Solido se ha apoyado todas y cada una de las tareas que la dirección de tecnología ha genmerado.

12. RECOMENDACIONES

- Con los diferentes cambios de tecnologías y plataformas adoptados por la entidad se da como recomendación la divulgación de estas nuevas tecnologías actualizando procedimientos.
- Creación de la nueva topología para que el equipo de trabajo tenga claro como se encuentra en la actualidad y cualquier trasferencia de conocimiento sea más fácil.