ACTA ADMINISTRATIVA
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES MENSUALES – ENERO 2023
CONTRATO 2778 DE 2023

ACTA 0001

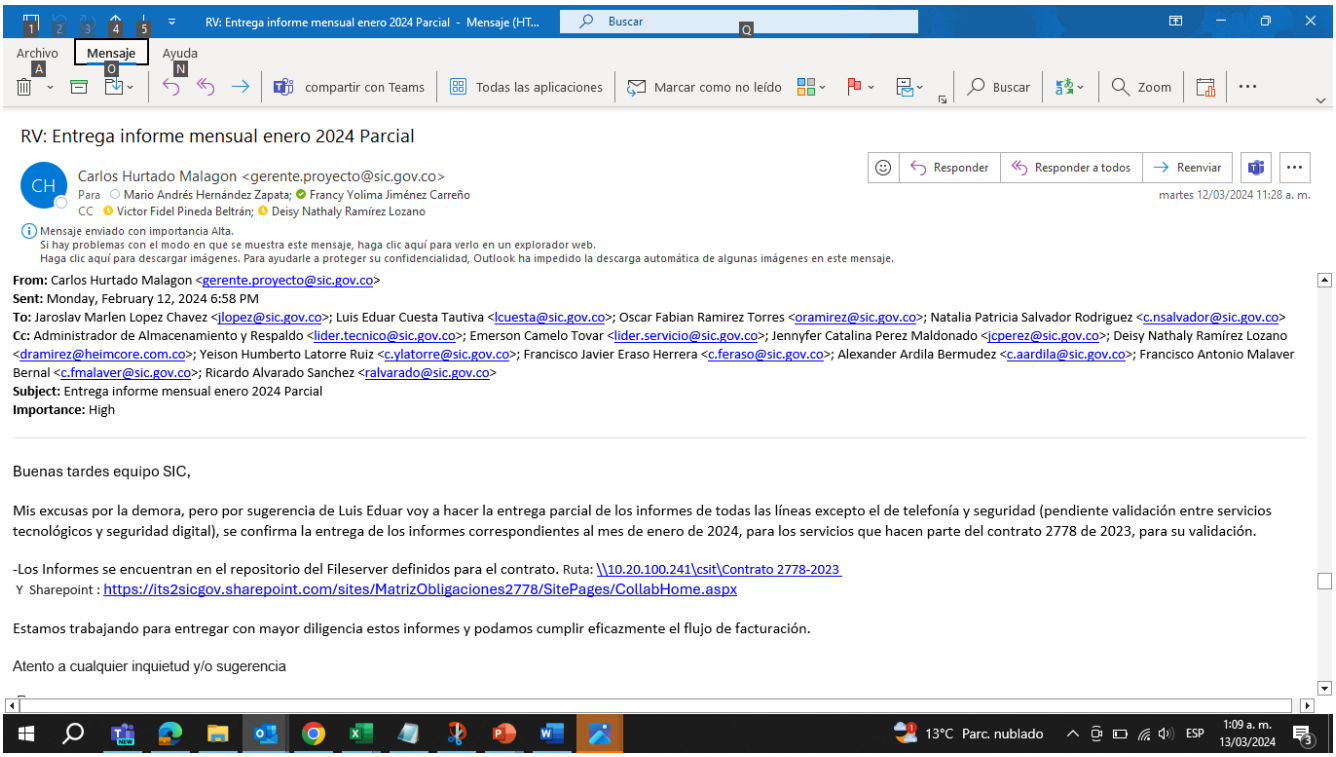
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 19 de marzo de 2024

PROCESO: Centro de Servicios Integrado de Tecnología. Matriz de cumplimiento SharePoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/MatrizObligaciones2778/SitePages/CollabHome.aspx

OBJETIVO: Validar cumplimiento a las obligaciones de contrato 2778 de 2023 para el mes de enero de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 12 de febrero de 2024 se realiza la entrega, por parte de UT INFOCH, los informes definidos generados por los servicios prestados durante el mes de enero de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



RV: Entrega informe mensual enero 2024 Parcial - Mensaje (HT...

Archivo | Mensaje | Ayuda

compartir con Teams | Todas las aplicaciones | Marcar como no leído | Buscar | Zoom

RV: Entrega informe mensual enero 2024 Parcial

Carlos Hurtado Malagon <gerente.proyecto@sic.gov.co>
Para Mario Andrés Hernández Zapata; Francy Yolima Jiménez Carreño
CC Victor Fidel Pineda Beltrán; Deisy Nathaly Ramírez Lozano

Responder | Responder a todos | Reenviar
martes 12/03/2024 11:28 a. m.

Mensaje enviado con importancia Alta.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

From: Carlos Hurtado Malagon <gerente.proyecto@sic.gov.co>
Sent: Monday, February 12, 2024 6:58 PM
To: Jaroslav Marlen Lopez Chavez <jlopez@sic.gov.co>; Luis Eduar Cuesta Tautiva <lcuesta@sic.gov.co>; Oscar Fabian Ramirez Torres <oramirez@sic.gov.co>; Natalia Patricia Salvador Rodriguez <c.nsalvador@sic.gov.co>
Cc: Administrador de Almacenamiento y Respaldo <lider.tecnico@sic.gov.co>; Emerson Camelo Tovar <lider.servicio@sic.gov.co>; Jennyfer Catalina Perez Maldonado <jcperez@sic.gov.co>; Deisy Nathaly Ramírez Lozano <dramirez@heimcore.com.co>; Yeison Humberto Latorre Ruiz <c.ylatorre@sic.gov.co>; Francisco Javier Eraso Herrera <c.feraso@sic.gov.co>; Alexander Ardila Bermudez <c.aardila@sic.gov.co>; Francisco Antonio Malaver Bernal <c.fmalaver@sic.gov.co>; Ricardo Alvarado Sanchez <ralvarado@sic.gov.co>
Subject: Entrega informe mensual enero 2024 Parcial
Importance: High

Buenas tardes equipo SIC,

Mis excusas por la demora, pero por sugerencia de Luis Eduar voy a hacer la entrega parcial de los informes de todas las líneas excepto el de telefonía y seguridad (pendiente validación entre servicios tecnológicos y seguridad digital), se confirma la entrega de los informes correspondientes al mes de enero de 2024, para los servicios que hacen parte del contrato 2778 de 2023, para su validación.

-Los Informes se encuentran en el repositorio del Fileserver definidos para el contrato. Ruta: \\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023
Y Sharepoint : https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/MatrizObligaciones2778/SitePages/CollabHome.aspx

Estamos trabajando para entregar con mayor diligencia estos informes y podamos cumplir eficazmente el flujo de facturación.

Atento a cualquier inquietud y/o sugerencia

13°C Parc. nublado | ESP | 1:09 a. m. 13/03/2024

Resultado Evaluación:

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Resultado Evaluación:

1. **MESA DE SERVICIO**

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 9: Suministro de información a los usuarios sobre el estado de las solicitudes de servicios con base en la asignación de números consecutivos de llamada o tickets**.**
Observación: Aun no funcionan las opciones de audio respuesta y autogestión.
Subsanación: Efectivamente aún no funciona audio respuesta, sin embargo, cuando el usuario llama a la mesa de servicios a solicitar información sobre su caso, esta es suministrada por los analistas de mesa.
Se puede evidenciar en la data en la columna servicio, filtrando por solicitud de información.

Obligación 12: Se requiere una cobertura del nivel 2 “soporte técnico en sitio”, en horario de 07:00 a.m. a las 06:00 p.m. de lunes a viernes, como mínimo con un (1) técnico de soporte en sitio. Si por necesidades del servicio se requiere modificar los horarios anteriormente descritos, esto se informará con ocho (8) días calendario de anticipación al contratista. El servicio deberá prestarse físicamente desde las instalaciones de la Entidad.
Observación: Se valida contra planilla toda vez que el logueo en la solución de telefonía aun no estaba disponible para el mes de enero.
Subsanación: En los anexos se encuentra el listado de asistencia de la mesa de servicios en donde se evidencias el ingreso y desde el mes de febrero se tendrá la información consolidada mediante la herramienta IFX Cloud Call management.

Obligación 28: Garantizar que los equipos cuenten con la configuración establecida dentro de las políticas del Controlador de Dominio (Perfiles de usuario), de acuerdo con los procedimientos suministrados por la Entidad.
Observación: Falta los Checklist generados.
Subsanación: Se adjunta en anexos el checklist base utilizado.

2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

2.1 NUBE PÚBLICA/PRIVADA

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 3: Realizar periódicamente las actualizaciones y parcheo de los servicios y recursos de la plataforma de nube de la Superintendencia de Industria y Comercio, a las últimas versiones liberadas y estables por los fabricantes y presentar el respectivo informe del parchado. Indicador de Eficiencia: Número de componentes parchados / Número de total de componentes (inventario).
Observación: 26022024, no cumple la obligación contractual con el documento allegado.
Subsanación: 280224- Se realiza actualización y corrección a la documentación de la obligación 3.

Obligación 4: Implementar y ejecutar los planes de mejoramiento autorizados por el supervisor, tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de nube pública de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: 26022024, no cumple la obligación contractual con el documento allegado.
Subsanación: 280224- Se realiza actualización y corrección a la documentación de la obligación 4.

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 1: El soporte técnico especializado debe incluir los servicios de migración, creación y optimización de los servicios y recursos de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix, garantizando la correcta funcionalidad y/u operabilidad de esta, incluyendo en el servicio todos y cada uno de los elementos, mano de obra necesarios y prestando el apoyo técnico y documental en el uso y consumo de servicios de hiperconvergencia.
Observación: 14032024, no fue posible validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: 14/03/2024 23:50-Se entregan informes con las correcciones sugeridas
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 2: Realizar periódicamente las actualizaciones y parcheo de los servicios y recursos de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix de la Superintendencia de Industria y Comercio, a las últimas versiones liberadas y estables por los fabricantes y presentar el respectivo informe. Indicador de Eficiencia: Número de componentes parchados / Número de total de componentes (inventario).
Observación: 14032024, no fue posible validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: 14/03/2024 23:50-Se entregan informes con las correcciones sugeridas.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 3: Proponer y presentar para evaluación por parte del supervisor, con periodicidad semestral, planes de mejoramiento tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix de la Superintendencia de Industria y Comercio e implementar y ejecutar los planes autorizados por el supervisor.
Observación: 14032024, no fue posible validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: 14/03/2024 23:50-Se entregan informes con las correcciones sugeridas.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 4: Presentar informes mensuales de las actividades desarrolladas de cada uno de los soportes técnicos, conforme lo indique el supervisor. Indicador de eficiencia: Cantidad de casos en estado cerrado / Total de casos del periodo evaluado.
Observación: 14032024, no fue posible validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: 14/03/2024 23:50-Se entregan informes con las correcciones sugeridas.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI o los demás dispuestos por la supervisión de la SIC.
Observación: 14032024, no fue posible validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: 14/03/2024 23:50-Se entregan informes con las correcciones sugeridas.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 6: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 14032024, no fue posible validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: 14/03/2024 23:50-Se entregan informes con las correcciones sugeridas.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

2.3 BASE DE DATOS

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 2: Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de Base de Datos, sus relaciones, hojas de vida y gestión de contactos cuando se requiera.
Observación: Por favor actualizar el documento técnico de las plataformas Oracle e Informix atendiendo las observaciones que se encuentran allí registradas e incluyendo la información actualizada que se considere necesaria. Link del documento: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Erb5xmFASXhBlbDRqrxZ034BDp__JtiACQ8m_mgVyFxb6w?e=CFaCHG

https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EnG8V1U8BDNOr5CBKFEagYgBMfdm1EGmXFY9sj2v7BrHWQ?e=3mL4tm.
Subsanación: Se incluye el documento actualizado, se crea el link en el respectivo documento de la INFORME OBLIGACION 2,5 - BASES DE DATOS INFORMIX e INFORME OBLIGACION 2,5 - BASES DE DATOS ORACLE.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de Bases de Datos de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI o los demás dispuestos por la supervisión de la SIC.
Observación: Por favor actualizar el documento técnico de las plataformas Oracle e Informix atendiendo las observaciones que se encuentran allí registradas e incluyendo la información actualizada que se considere necesaria. Link del documento: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Erb5xmFASXhBlbDRqrxZ034BDp__JtiACQ8m_mgVyFxb6w?e=CFaCHG
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EnG8V1U8BDNOr5CBKFEagYgBMfdm1EGmXFY9sj2v7BrHWQ?e=3mL4tm

Subsanación: Se incluye el documento actualizado, se crea el link en el respectivo documento de la INFORME OBLIGACION 2,5 - BASES DE DATOS INFORMIX e INFORME OBLIGACION 2,5 - BASES DE DATOS ORACLE.

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

El servicio cumple con las obligaciones definidas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el periodo respectivo; por lo tanto, no se relacionan observaciones en este ítem.

2.5 RED HAT Y SATELLITE

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 5: Definición de usuarios y grupos con sus respectivos permisos.
Observación: Agregar la imagen (legible con fecha y hora) o la tabla con las suscripciones de productos Red Hat que tiene actualmente la entidad.
Subsanación: Se agrega la imagen solicitada
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx. No hay más observaciones.

Obligación 6: Definición de grupos de servidores (ciclo de vida).
Observación: Agregar la imagen (legible con fecha y hora) o la tabla con las suscripciones de productos Red Hat que tiene actualmente la entidad.
Subsanación: Se agrega la imagen solicitada.
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx. No hay más observaciones.

Obligación 7: Definición de políticas de sincronización de canales.
Observación: Agregar la imagen (legible con fecha y hora) o la tabla con las suscripciones de productos Red Hat que tiene actualmente la entidad.
Subsanación: Se agrega la imagen solicitada.
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx. No hay más observaciones.

Obligación 8: Suscripción de los servidores a Satellite (ansible).
Observación: Agregar la imagen (legible con fecha y hora) o la tabla con las suscripciones de productos Red Hat que tiene actualmente la entidad.
Subsanación: Se agrega la imagen solicitada.
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx. No hay más observaciones.

Obligación 9: Configuración de exclusiones de paquetes en clientes.
Observación: Agregar la imagen (legible con fecha y hora) o la tabla con las suscripciones de productos Red Hat que tiene actualmente la entidad.
Subsanación: Se agrega la imagen solicitada.
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx.
No hay más observaciones.

Obligación 10: Consolidación suscripciones Red Hat.
Observación: Agregar la imagen (legible con fecha y hora) o la tabla con las suscripciones de productos Red Hat que tiene actualmente la entidad.
Subsanación: Se agrega la imagen solicitada
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx. No hay más observaciones.

2.6 JBOSS

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 3: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la plataforma Red Hat JBoss EAP.
Observación: Con respecto a lo siguiente “Los servidores presentaron fallas el 01 y 02 de enero, solucionados el 3 de enero, día en que empecé labores.
También se detectó una falla para el día 11 de enero de 2024 que corresponde a un domingo, que por razones contractuales no fue informado”. ¿Cuáles fueron los servidores (ip o nombre) que presentaron fallas el 1, 2 y 11 de enero? ¿Se solucionaron las fallas? Por favor relacionar los números de los incidentes.
Subsanación: Se anexa la información solicitada de los servidores afectados y acciones realizadas para solucionar el inconveniente.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

Obligación 4: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la consola de administración Red Hat JBoss On.
Observación: Con respecto a lo siguiente “Los servidores presentaron fallas el 01 y 02 de enero, solucionados el 3 de enero, día en que empecé labores.
También se detectó una falla para el día 11 de enero de 2024 que corresponde a un domingo, que por razones contractuales no fue informado”. ¿Cuáles fueron los servidores (ip o nombre) que presentaron fallas el 1, 2 y 11 de enero? ¿Se solucionaron las fallas? Por favor relacionar los números de los incidentes.

Subsanación: Se anexa la información solicitada de los servidores afectados y acciones realizadas para solucionar el inconveniente.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

Obligación 5: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma Red Hat JBoss EAP, y/o de la consola JBoss On.
Observación: Con respecto a lo siguiente "Los servidores presentaron fallas el 01 y 02 de enero, solucionados el 3 de enero, día en que empecé labores.
También se detectó una falla para el día 11 de enero de 2024 que corresponde a un domingo, que por razones contractuales no fue informado". ¿Cuáles fueron los servidores (ip o nombre) que presentaron fallas el 1, 2 y 11 de enero? ¿Se solucionaron las fallas? Por favor relacionar los números de los incidentes.
Subsanación: Se anexa la información solicitada de los servidores afectados y acciones realizadas para solucionar el inconveniente.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

Obligación 8: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.
Observación: Con respecto a lo siguiente "Los servidores presentaron fallas el 01 y 02 de enero, solucionados el 3 de enero, día en que empecé labores.
También se detectó una falla para el día 11 de enero de 2024 que corresponde a un domingo, que por razones contractuales no fue informado". ¿Cuáles fueron los servidores (ip o nombre) que presentaron fallas el 1, 2 y 11 de enero? ¿Se solucionaron las fallas? Por favor relacionar los números de los incidentes.
Subsanación: Se anexa la información solicitada de los servidores afectados y acciones realizadas para solucionar el inconveniente.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

Obligación 9: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción.
Observación: Falta la tabla y la gráfica solicitadas, en el documento relacionado no se observa esta información.
Subsanación: Se agrega la tabla y gráfica solicitadas.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

Obligación 10: Brindar asistencia técnica a petición de la SIC a reuniones de trabajo y estudio que permitan aclarar dudas sobre operatividad, implementación o cualquier aspecto técnico de nuevas versiones de los productos.
Observación: Falta la tabla y la gráfica solicitadas, en el documento relacionado no se observa esta información.
Subsanación: Se agrega la tabla y gráfica solicitadas.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

2.7 INTEGRACIÓN Y PLATAFORMA RED HAT

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 1: Verificar la correcta funcionalidad, diagnóstico y soporte para el afinamiento de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.
Observación: Por favor incluir la información concerniente a la plataforma Red Hat Fuse (estado de salud de la plataforma, reporte de disponibilidad), explicar las novedades que se hayan presentado.
Subsanación: Se adjunta la información de fuse.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 2: Cuando se requiera, instalación, actualización de versiones y parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: En el ítem 1, por favor incluir el estado del versiona miento que se tiene de las plataformas Ansible y Red Hat Fuse (captura de pantalla legible con fecha y hora).
Subsanación: Se coloca la versión de Fuse y ansible.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 3: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.
Observación: Por favor incluir la información concerniente a la plataforma Red Hat Fuse (estado de salud de la plataforma, reporte de disponibilidad), explicar las novedades que se hallan presentado.
Subsanación: Se adjunta la información de fuse.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 4: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción sobre las de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.
Observación: Observación 1: En el ítem 5, por favor aclarar si se presentaron o no nuevos despliegues sobre las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, SSO, PAM, BPM.
Observación 2: En el ítem 7 por favor indicar que tipo de certificados se instalaron y sobre cuales servidores.
Subsanación: Se adjunta la información de fuse.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 5: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: En el ítem 1, por favor explicar a qué se deben los errores reportados en los logs y si se realizó alguna acción para darles solución.
En el ítem 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes), en el archivo solo se observa una captura de pantalla de login o pantalla de bienvenida. Por ejemplo, para la plataforma SSO: Los Realms configurados, clientes, usuarios y grupos, entre otras. Para Ansible: Los inventarios, playbooks que se utilizan, etc. Para RHPAM: Configuración de autenticación, definiciones de procesos, tareas programadas, etc.
Subsanación: Se actualizó la obligación.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 6: Brindar asistencia técnica a petición de la SIC a reuniones de trabajo y estudio que permitan aclarar dudas sobre operatividad, implementación o cualquier aspecto técnico de nuevas versiones de los productos.
Observación: Observación 1: En el ítem 5, por favor aclarar si se presentaron o no nuevos despliegues sobre las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, SSO, PAM, BPM.
Observación 2: En el ítem 7 por favor indicar que tipo de certificados se instalaron y sobre cuales servidores.
Subsanación: Se actualizó la obligación.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 7: Configurar, administrar y mantener los componentes de JBPM (Versión Community) o Red Hat Process Automation Manager (versión licenciada), el cual es la plataforma de desarrollo de aplicaciones para automatizar las decisiones y los procesos empresariales. Incluye tecnologías de procesamiento de eventos complejos (CEP) y optimización de recursos empresariales, gestión de procesos empresariales (BPM) y gestión

de reglas empresariales (BRM) y una plataforma de experiencia del usuario para crear interfaces de usuario atractivas para los servicios de decisión y proceso con una codificación mínima.
Observación: En el ítem 1, por favor explicar a qué se deben los errores reportados en los logs y si se realizó alguna acción para darles solución.
En el ítem 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes), en el archivo solo se observa una captura de pantalla de login o pantalla de bienvenida. Por ejemplo, para la plataforma SSO: Los Realms configurados, clientes, usuarios y grupos, entre otras. Para Ansible: Los inventarios, playbooks que se utilizan, etc. Para RHPAM: Configuración de autenticación, definiciones de procesos, tareas programadas, etc.
Subsanación: Se actualizó la obligación con la información solicitada.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 8: Configurar, administrar y mantener los componentes de drools (Versión Community) o Red Hat Decisión Manager (versión licenciada), el cual es la plataforma de gestión de reglas de negocio, incluye tecnologías de optimización de recursos, gestión de reglas empresariales y procesamiento de eventos complejos.
Observación: En el ítem 1, por favor explicar a qué se deben los errores reportados en los logs y si se realizó alguna acción para darles solución.
En el ítem 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes), en el archivo solo se observa una captura de pantalla de login o pantalla de bienvenida. Por ejemplo, para la plataforma SSO: Los Realms configurados, clientes, usuarios y grupos, entre otras. Para Ansible: Los inventarios, playbooks que se utilizan, etc. Para RHPAM: Configuración de autenticación, definiciones de procesos, tareas programadas, etc.
Subsanación: Se actualizó la obligación con la información solicitada.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

Obligación 9: Configurar, administrar y mantener los componentes de Dashbuilder, el cual permite crear y generar los reportes y KPIs de acuerdo con las necesidades de la entidad.
Observación: En el ítem 1, por favor explicar a qué se deben los errores reportados en los logs y si se realizó alguna acción para darles solución.
En el ítem 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes), en el archivo solo se observa una captura de pantalla de login o pantalla de bienvenida. Por ejemplo, para la plataforma SSO: Los Realms configurados, clientes, usuarios y grupos, entre otras. Para Ansible: Los inventarios, playbooks que se utilizan, etc. Para RHPAM: Configuración de autenticación, definiciones de procesos, tareas programadas, etc.
Subsanación: Se actualizó la obligación con la información solicitada
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

2.8 SERVIDORES LINUX RED HAT

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: Por favor indicar la razón de lo indicado en el documento de la obligación 8 en lo referente a: “Intermitencia el 1, 11 y 17 de enero de 2024.” ¿A qué se debió esa intermitencia?
Subsanación: Para las fechas del 1, 11 y17 d enero el PRTG se encontraba en periodo de afinamiento por lo cual no se encontró detalle de lo ocurrido, adicionalmente el periodo de tiempo reportado es un reporte de tiempo desconocido de los sensores en el prtg, es decir que la sonda no alcanzo a censar los elementos en ese tiempo no mayor a 28min.
Observación Final: 12-marzo-2024. La UT INFOHC deja la nota aclaratoria en el documento de la obligación 8. No hay más observaciones.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

La siguiente obligación presenta observaciones sobre el servicio. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 5: Brindar el soporte técnico especializado para garantizar la implementación del plan de DRP de acuerdo con la Hoja de ruta planteada por la Entidad. Así mismo, generar la documentación técnica de la solución implementada.
Observación Final: 26022024, por parte de la OTI no se ha definido el plan de ruta para el DRP en la vigencia 2024.

2.10 SERVIDORES SOLARIS

El servicio cumple con las obligaciones definidas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el periodo respectivo; por lo tanto, no se relacionan observaciones en este ítem.

2.11 NETWORKING Y SEGURIDAD

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 1: Dentro del servicio de gestión de networking, centros de datos, seguridad y nube publica, se requiere que el contratista garantice entre otros, los servicios de: (1) brindar el soporte técnico integral en horario 5x8, para el horario fuera del laboral (8x5) se debe garantizar el soporte remoto o en sitio de ser necesario y solicitado por el supervisor del contrato, a la plataforma de red de la entidad (LAN, WAN, WLAN) y centros de datos; (2) hacer un control de ingeniería de tráfico, tanto en la red LAN, WAN y WLAN, a fin de identificar potenciales congestiones, o sobre utilización o subutilización de los anchos de banda disponibles, de manera que se pueda efectuar una adecuada planeación de la segmentación de la red que permita aislar tráfico y optimizar la utilización de dichos anchos de banda y; (3) Demás servicios para garantizar la mejor configuración y el óptimo desempeños de las redes de datos y centros de cómputo de la SIC..
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: En el mes de enero no se lograron realizar las visitas propuestas ya que nos encontrábamos en transición y empalme, pero para el mes de febrero ya se tiene la información solicitada.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 2: Administración de Identidades: Deberá gestionar la Administración y autenticación de aproximadamente 3.000 usuarios, a través de las herramientas con que cuenta la entidad.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 3: Administración de Políticas de Seguridad: Deberá gestionar las herramientas para administrar los procedimientos de seguridad, por ejemplo: política de administración de control de acceso (Definición de Roles), políticas de administración de Firewalls, switches y todos los componentes de hardware y software que hacen parte del ecosistema de seguridad perimetral y seguridad de la información de la SIC, así como controles de redes, gestión de activos, privacidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, registro y auditoria, gestión de incidentes, uso y apropiación en seguridad de la información.

Observación Final: 18032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.

Obligación 4: Administración de Riesgo de Seguridad: Deberá gestionar la administración de riesgos, administración de la política del Ciclo de Vida, reportes de seguridad, y establecer estándares de seguridad y métricas, a través de las herramientas con que cuenta la entidad.
Observación Final: 18032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.

Obligación 5: Administración de la seguridad: monitorear la seguridad de la red y tomar las acciones requeridas en casos de eventos de emergencia de seguridad, realizando la correcta administración de los componentes de infraestructura de seguridad como firewalls, IDP, IPS, VPN y sistemas de antivirus con que cuenta la SIC. Al igual que labores de configuración y soporte para mantener la DMZ en operación.
Observación Final: 18032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.

Obligación 12: Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SIC.
Observación: Agregar el informe correspondiente.
Observación Final: 18032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.

Obligación 13: Realizar un monitoreo constante de la central de reportes FortiAnalyzer, con el fin de detectar posibles intrusiones en el WAF, Firewall perimetral, Firewalls de Sedes, Network Access Control y Accesos Remotos.
Observación: Agregar el informe exportado del Forti Analizer.
Observación Final: 18032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.

Obligación 18: Deberá crear las alarmas de acuerdo con los niveles de criticidad establecidos por las mejores prácticas y normatividad de la entidad, enviando las notificaciones vía gráfica y correo electrónico.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan subsanaciones sobre las gráficas de consumo y ancho de banda de los diferentes canales y se realizan demás ajustes recomendados por el ingeniero Alexander Ardila.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 19: Administración de red, para el conjunto de herramientas de monitoreo, control y generación de reportes del estado de la red.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Ingeniero Alexander se colocó información del mes de febrero ya que en el mes de enero no contábamos con la administración de la nac, pero para el mes de febrero ya se tendrá la información actualizada ya que recuperamos la administración.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 20: Administración, habilitación y asignación de servicios de conectividad a la red para usuarios a nivel local y en las sedes remotas de la superintendencia de industria y comercio.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realiza el ajuste sugerido por el ingeniero Alexander.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 21: Atención, diagnóstico y solución de solicitudes (incidentes, requerimientos) a nivel local y en las sedes remotas de la Superintendencia de Industria y Comercio de la infraestructura de equipos activos seguridad informática y sistemas telefónicos, dentro de los tiempos pactados en el acuerdo de niveles de servicio y operación de la red LAN, WAN y WLAN de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan los ajustes sobre las pruebas sobre los core, se realizan los backups y las pruebas de restauración.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 22: Definición, implementación y administración de los esquemas de direccionamiento IP y segmentación lógica (VLANs) de la red LAN, WLAN y WAN, administración, configuración y operación de las plataformas de gestión, actualización, modificaciones y procedimientos de backup a la programación de los equipos de red LAN.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan subsanaciones sobre las gráficas de consumo y ancho de banda de los diferentes canales y se realizan demás ajustes recomendados por el ingeniero Alexander Ardila.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 24: Actualizaciones de versiones e instalación de parches del firmware y sistema operacional recomendados por el fabricante de los equipos, en función de la vigencia, en caso de que se requiera para garantizar la estabilidad y el normal funcionamiento de la red.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan subsanaciones sobre las gráficas de consumo y ancho de banda de los diferentes canales y se realizan demás ajustes recomendados por el ingeniero Alexander Ardila.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 25: Estudiar y definir los parámetros de impacto en la red en materia de tráfico, al momento de liberar nuevos servicios, nuevas aplicaciones o actualizaciones de las aplicaciones misionales o administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo las reconfiguraciones y recomendaciones del caso para asegurar el adecuado desempeño de las aplicaciones en la red.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan subsanaciones sobre las gráficas de consumo y ancho de banda de los diferentes canales y se realizan demás ajustes recomendados por el ingeniero Alexander Ardila.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 26: Atender todos los requerimientos en relación con el afinamiento de la red para garantizar los tiempos de respuesta y los UAT (User Acceptance Tolerance) de las aplicaciones misionales y administrativas.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan subsanaciones recomendadas por el ingeniero Alexander Ardila.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 28: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se realizan las mejoras y adecuaciones sobre el informe de la obligación número 27, la información adicional se tendrá completa en el informe del mes de febrero.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 29: Soporte técnico a nivel de los centros de cableado o Centros de Datos para la habilitación de puntos de red en los switches.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se cambia el nombre ya que el archivo estaba, pero para la obligación del ítem 28.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

2.12 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 1: Creación, ampliación, presentación, eliminación de espacios y volúmenes, inclusión de nuevos servidores al almacenamiento, des presentación de volúmenes, validación de rendimiento, alertas y ocupación de espacios, escalamiento a proveedores.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se actualizó la obligación con la información que estaba pendiente.
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 2: Administrar las unidades de almacenamiento que la SIC defina; asignación de permisos a servidores y usuarios, migración de servicios entre nodos, migración de servicios entre EVS; validación de rendimiento, alertas y ocupación de espacios, escalamiento a proveedores, creación de filesystem, migración de datos, además de la presentación de volúmenes, creación de espacios, validación de rendimiento, alertas y ocupación de espacios, escalamiento a proveedores, cambios de partes defectuosas, creación de recursos NFS, asignación de permisos a recursos compartidos, validación de rendimiento, alertas y ocupación de espacios, escalamiento a proveedores, cambios de partes defectuosas.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se actualizó la obligación con la información que estaba pendiente.
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 4: Administración red de SAN instalación configuración, actualización de switches SAN, zonificación de switches, contra almacenamientos y servidores, administración del Fabric de la SIC, migración de switches.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se actualiza la obligación con información de los de los switches.
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 5: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se actualiza la obligación
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 6: Ejecutar las actualizaciones de versiones de Software e instalación de parches del firmware recomendados por el fabricante, tanto para la plataforma de Almacenamiento como para la plataforma de backup.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se actualizó la información que estaba pendiente.
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 7: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de Almacenamiento, redes SAN y Backup, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC o los demás dispuestos por la supervisión.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: Se colocan en la ruta la última versión que se tiene de los diagramas para febrero se actualizarán con respecto al cambio que se tiene en el nuevo datacenter de Nébula.
Observación Final: 11032024, se validó el cumplimiento en el documento allegado.

2.13 TELEFONIA

El servicio cumple con las obligaciones definidas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el periodo respectivo; por lo tanto, no se relacionan observaciones en este ítem.

2.14 MONITOREO

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 1: Prestar el servicio de NOC, apoyado con las herramientas de monitoreo, supervisión, optimización y administración de redes IP, servidores, equipos de cómputo, bases de datos, aplicaciones, VoIP y demás, con medición del estado de los componentes de la infraestructura tecnológica de la entidad en tiempo real.

Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Obligación 7: El contratista deberá estar en la capacidad de crear los sensores o monitores personalizados que sea requeridos por la supervisión del contrato.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Observación Final: 11032024, se validó el cumplimiento de la obligación en el documento allegado.

Obligación 10: Proporcionar los reportes e informes indicados por la supervisión del contrato, que puedan ser generados en las escalas de minutos, horas, días, meses y años.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: 11-3-2024 se realiza la actualización de los documentos solicitados.
Observación Final: 14032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.

Obligación 11: Los reportes e informes deben poderse generar en cualquier momento, o cuando el supervisor del contrato lo requiera o quien este designe, en formato PDF, HTML, CSV.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: 11-3-2024 se realiza la actualización de los documentos solicitados.
Observación Final: 14032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.

Obligación 12: Los reportes e informes de disponibilidad mensual deben ser generados y enviados automáticamente por la herramienta de monitoreo al correo electrónico del supervisor del contrato o quien este designe.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: 11-3-2024 se realiza la actualización de los documentos solicitados.
Observación Final: 14032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.

Obligación 15: El contratista deberá informar y reportar a la entidad, cuando un dispositivo presente eventos leves que pueden llegar a convertirse en críticos, actuando de forma proactiva y contribuyendo a evitar indisponibilidad y fallas detectables tempranamente.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Observación Final: 070322024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

2.15 SERVICIOS GESTION DE TI Y CONFIGURACION TRANSVERSALES

No se relacionan observaciones en este ítem.

3. INVENTARIO

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 1: Elaboración de la ficha técnica y clasificación de los activos de tecnología y su actualización permanente.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, No se encuentran las fichas técnicas, se recomienda generar una ficha técnica para que sea aprobada por parte del equipo de servicios tecnológicos y esta sea la que se revise mes a mes de acuerdo con las actualizaciones que se presenten.
Subsanación: En respuesta a la observación, se agendará una sesión con el Ing. Ricardo Alvarado e integrantes del equipo de soporte en sitio para en conjunto generar la ficha técnica solicitada que cumpla con las características necesarias para cumplir mes a mes las actualizaciones que se lleguen a presentar.
Observación Final: Realizar el respectivo agendamiento de las sesiones.

Obligación 2: El Contratista al inicio de la ejecución del contrato deberá especificar la metodología a seguir y las herramientas que utilizará para realizar el inventario, así como el manejo de la documentación de todos los equipos de la infraestructura de tecnología, indicando el sistema que utilizará, el cual deberá cumplir con los siguientes requerimientos:
• Permitir la consulta y actualización de información.
• Permitir la generación de reportes de equipos y elementos de la red, basado en criterios de búsqueda definidos por los diferentes parámetros técnicos y operativos.
• Permitir la generación de reportes de asignación de equipos por cada funcionario.
• Llevar un control de fechas de mantenimiento y expiración de garantías.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer la metodología y las herramientas para realizar el inventario que permita facilitar la consulta y actualización de la información, generar los diferentes reportes que se requieran de manera detallada.
Subsanación: En los anexos ubicados en la carpeta del CSIT en Activos y configuración, se encuentra el documento llamado (Procedimiento estratégico para mantener el inventario actualizado) en este se da a conocer la estrategia utilizada en la operación del servicio para mantener el inventario actualizado.
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 3: Gestión de los trámites para el control de movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer los casos generados por traslados, devoluciones, reasignaciones.
Subsanación: A los anexos se adjunta la data maestra en donde al realizar un filtro muy básico mediante categoría, se podrá evidenciar los casos generados por traslados, devoluciones y asignaciones de equipos. (asignar, trasladar, entregar)
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 4: Coordinación, administración de cambios y reubicaciones de los equipos de la infraestructura tecnológica dentro de la sede.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer los casos generados por traslados, devoluciones, reasignaciones.
Subsanación: A los anexos se adjunta la data maestra en donde al realizar un filtro muy básico mediante categoría, se podrá evidenciar los casos generados por traslados, devoluciones y asignaciones de equipos. (asignar, trasladar, entregar)
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 5: Mantenimiento y actualización del inventario, así como de la documentación de la red de cableado estructurado y red eléctrica en lo referente a:
• Registro de la conectividad a nivel de backbone de voz y datos y distribución de acometidas, así como el registro de las conexiones de la UPS y demás equipos de respaldo eléctrico.
• Registro de la conectividad de puertos en centros de cableado y puestos de trabajo y cuadros de carga de la red eléctrica regulada y no regulada.
• Registro de la distribución de circuitos regulados por piso y por área.
• Rotulación de los elementos de la red de cableado estructurado (paneles, cables, tomas y rutas de cable) y de la red eléctrica (tableros, circuitos, tomacorrientes y rutas de cable).
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Observación Final: Se realizan subsanaciones requeridas por la sic.

Obligación 6: Mantenimiento y actualización del inventario, así como de la documentación de la infraestructura e instalaciones del Centro de Cómputo en lo referente a:
• Planos y diagramas de distribución física de equipos en formatos gráficos.
• Infraestructura de rutas de cable dentro del Centro de Cómputo.
• Información de los espacios disponibles para ampliaciones y ubicación de equipos nuevos.
• Inventario de equipos existente dentro del Centro de Cómputo.

Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Observación Final: Se realizan subsanaciones requeridas por la sic.

Obligación 7: Mantenimiento y actualización del inventario, así como de la documentación de la infraestructura e instalaciones del Centro de Cómputo en lo referente a:
• Planos y diagramas de distribución física de equipos en formatos gráficos.
• Infraestructura de rutas de cable dentro del Centro de Cómputo.
• Información de los espacios disponibles para ampliaciones y ubicación de equipos nuevos.
• Inventario de equipos existente dentro del Centro de Cómputo.
Observación: 26022024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Observación Final: Se realizan subsanaciones requeridas por la sic.

Obligación 8: Gestionar el descubrimiento automático a través de la plataforma Aranda de hardware y software de todos los Endpoints de la red de la SIC, de tal manera que se almacene y actualice automáticamente el inventario en una base de datos centralizada (CMDB). Adicionalmente deberá contener detalles de cada ítem o elemento de configuración y debe permitir la relación entre ellas y las incidencias, requerimientos, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer la información que se requiere en cuanto a: los detalles de cada ítem o elemento de configuración y la relación entre ellas y las incidencias, requerimientos, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada.
Subsanación: La información que se requerida en cuanto a los detalles de cada ítem o elemento de configuración y la relación entre ellas y las incidencias, requerimientos, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, será evidenciada mediante la herramienta de seguimiento que actualmente está diseñando el líder técnico, en donde se podrá evidenciar las distintas relaciones entre los CI mediante un mapa de infraestructura completo, en donde se incluirán dichas relaciones entre elementos de configuración.
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 9: Llevar el control total de todos los equipos con sus respectivos seriales, garantías, persona responsable de cada equipo, fecha del último mantenimiento preventivo, documentación de la ubicación física y configuración lógica de los equipos, actualización del inventario por cambios en la ubicación, daño, hurto, retiro, compra o alquiler de hardware o softwarey bitácora de lo sucedido por cada máquina, de forma tal que le permita tomar decisiones prontas y seguras.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer la metodología y las

herramientas para realizar el inventario que permita facilitar la consulta y actualización de la información, generar los diferentes reportes que se requieran de manera detallada.
Subsanación: En los anexos ubicados en la carpeta del CSIT en Activos y configuración, se encuentra el documento llamado (Procedimiento estratégico para mantener el inventario actualizado) en este se da a conocer la estrategia utilizada en la operación del servicio para mantener el inventario actualizado.
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 10: Garantizar, verificar, controlar y realizar el seguimiento de los inventarios de los componentes de infraestructura como equipos de cómputo y periféricos, servidores, switches, entre otros, entregando los reportes requeridos por la supervisión del contrato o a quien este designe, con periodicidad mensual o la requerida por la Entidad:
• Equipos por versión de sistema operativo, equipos por sede, equipos por modelo, cantidad de equipos por área usuaria, equipos por tiempo de uso, y otros que se requieran para la gestión y toma de decisiones en la Entidad.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer la metodología y las herramientas para realizar el inventario que permita facilitar la consulta y actualización de la información, generar los diferentes reportes que se requieran de manera detallada.
Subsanación: En los anexos ubicados en la carpeta del CSIT en Activos y configuración, se encuentra el documento llamado (Procedimiento estratégico para mantener el inventario actualizado) en este se da a conocer la estrategia utilizada en la operación del servicio para mantener el inventario actualizado.
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 11: Control y administración del inventario de licencias de software y medios físicos.
Observación Final: No hay observaciones.

Obligación 12: Ejecución de los movimientos y reubicaciones de las estaciones de trabajo.
Observación: Teniendo en cuenta la obligación definida en este ítem, El informe presentado a la fecha corresponde a la información que sale de la herramienta Asset Managment, por lo anterior, se requiere complementar la obligación dando a conocer la metodología y las herramientas para realizar el inventario que permita facilitar la consulta y actualización de la información, generar los diferentes reportes que se requieran de manera detallada.
Subsanación: En los anexos ubicados en la carpeta del CSIT en Activos y configuración, se encuentra el documento llamado (Procedimiento estratégico para mantener el inventario actualizado) en este se da a conocer la estrategia utilizada en la operación del servicio para mantener el inventario actualizado.
Observación Final: No hay observaciones.

4. ANS

No se relacionan observaciones en este ítem, debido a que es el primer mes de ejecución del contrato y la estabilización de la operación de acuerdo con lo establecido en el ANEXO TÉCNICO No. 2A – DISPOSICIONES TRANSVERSALES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS para esta fase la SIC estimará la pertinencia de flexibilizar los acuerdos de niveles de servicio establecidos, solo para el primer mes de operación.

5. SALAS DE AUDIENCIA

El servicio cumple con las obligaciones definidas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el periodo respectivo; por lo tanto, no se relacionan observaciones en este ítem.

6. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Para el mes de enero no se tienen planeadas actividades en el Cronograma Mantenimiento Preventivo Infraestructura Tecnológica**.**

7. FACTURACIÓN

Se solicita a la Entidad no genera descuento en la facturación debido a que es el primer mes de ejecución del contrato y la estabilización de la operación de acuerdo con lo establecido en el ANEXO TÉCNICO No. 2A – DISPOSICIONES TRANSVERSALES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS para esta fase la SIC estimará la pertinencia de flexibilizar los acuerdos de niveles de servicio establecidos, solo para el primer mes de operación.

		Valor línea mesa de servicios		290.256.083,35
COMPONENTE	NOMBRE DEL ANS	% DESCUENTO	VALOR SERVICIO	DESCUENTO ANS
MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	% Tiempo de respuesta.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Efectividad de las llamadas.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III).	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Calidad en la gestión de garantías.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Tasa vencimiento (backlog)	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	0%	$ 290.256.083,35	$ -
SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Disponibilidad de servidores	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de la solución de Virtualización	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de las Bases de Datos	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de aplicaciones misionales	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de aplicaciones apoyo	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Administración de servicios de nube	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad Seguridad perimetral	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de los Centros de Cómputo	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de la red LAN.	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de red eléctrica	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de cableado Estructurado	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica	0%	$ 290.256.083,35	$ -
DISPOSICIONES TRANSVERSALES	Actualización inventario	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Quejas sobre el servicio	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Oportunidad en respuesta a requerimientos	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	Entrega de informes y planes	0%	$ 290.256.083,35	$ -
	VALOR TOTAL DEL DESCUENTO PARA EL SERVICIO - MESA DE SERVICIO			$ -

UNIÓN TEMPORAL INFOHC 2023

Heimcore | INFOTIC

PRELIQUIDACIÓN
No 002
31/01/2024

CONTRATO No 2778 DE 2023

PERIODO FACTURADO
ENERO DE 2024

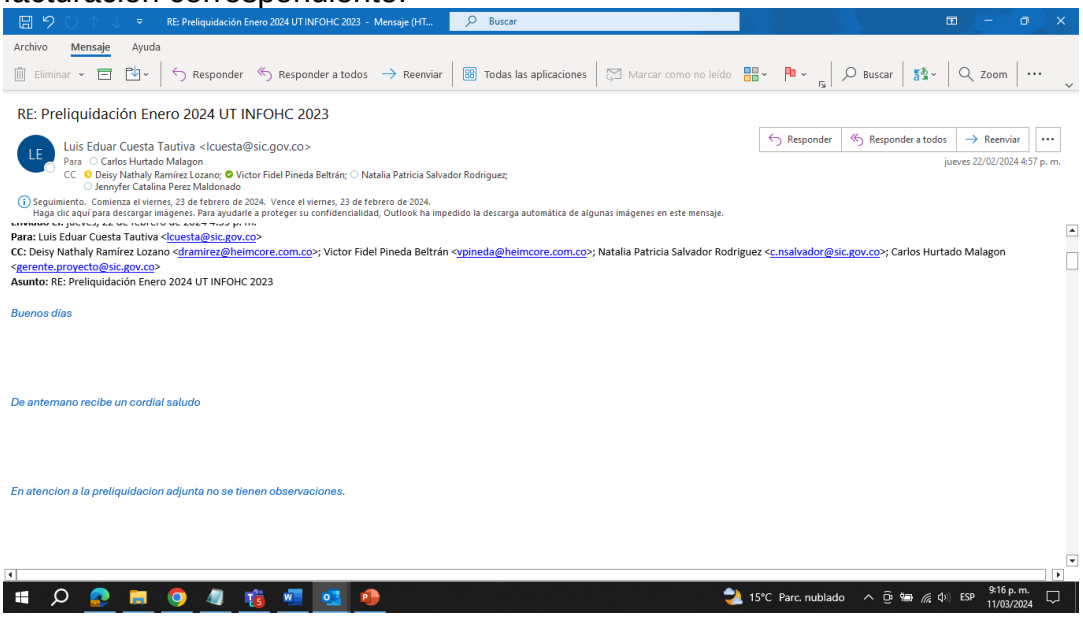
DESCRIPCION SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	IVA
Mesa de Servicios	1	290.256.083,35	290.256.083,35	19%
Disposiciones Transversales	1	48.789.011,89	48.789.011,89	
Descuento ANS Mesa de Servicios		-	-	
Descuento ANS Disposiciones Transversales		-	-	
SUB-TOTAL SERVICIOS			339.045.095,24	
ANS Y DESCUENTOS			-	
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS			339.045.095,24	
IVA			64.418.568,10	
TOTAL A PAGAR			**403.463.663,34**	

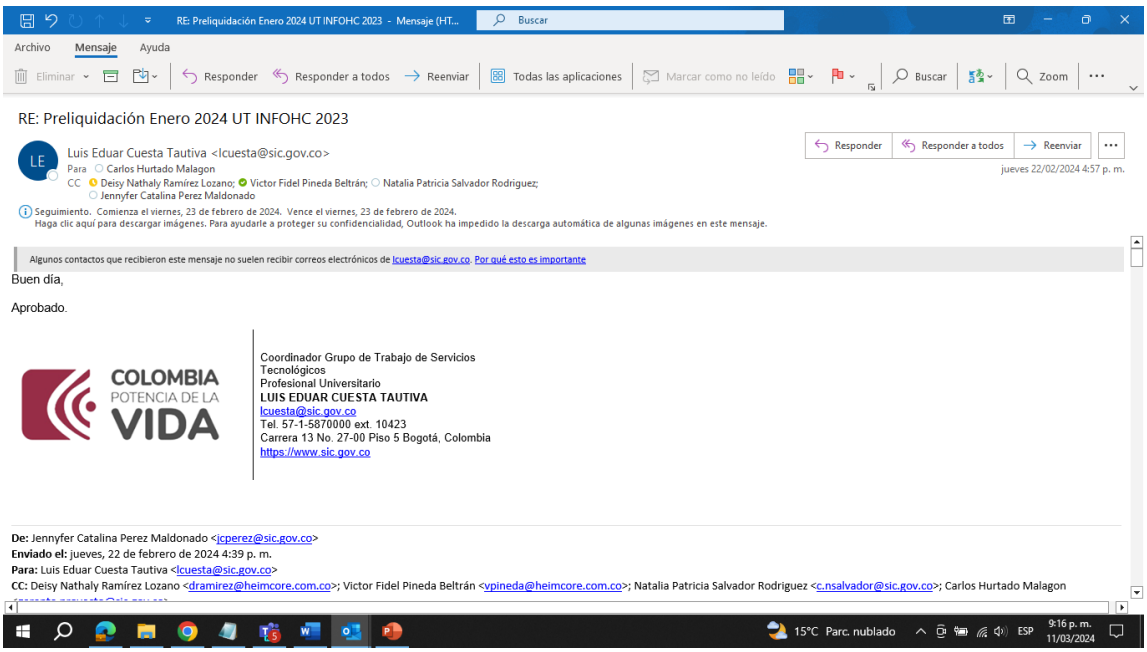
Cuatrocientos tres millones cuatrocientos sesenta y tres mil seiscientos sesenta y tres con treinta y cuatro centavos M/cte.

Carlos Hurtado Malagon
Gerente Proyecto

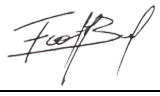
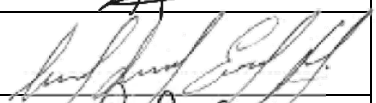
8. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

Una vez finalizadas las validaciones sobre los informes, se aprueba la radicación de la facturación correspondiente.





REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Natalia Salvador Rodríguez	Asesor proyectos Oficina de Tecnología e Informática (Contratista)	SIC	
Luis Cuesta Tautiva	Coordinador Servicios Tecnológicos / Supervisor Contrato	SIC	
Alexander Ardila Bermúdez	Lider Tecnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Francisco Antonio Malaver Bernal	Lider Tecnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Jennyfer Catalina Pérez Maldonado	Líder Mesa de servicio / Servicios Tecnológicos	SIC	
Ricardo Alvarado Sánchez	Líder inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Francisco Eraso Herrera	Profesional inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Carlos Hurtado Malagon	Gerente de Proyecto	UT INFOCH	
Juan David Macias Mejía	Lider Tecnico	UT INFOCH	
Emerson Camelo Tovar	Lider de Servicio y Gestión Operativa	UT INFOCH	
Daniel Andrés Pico Moreno	Lider del NOC- SOC	UT INFOCH	
Francy Yolima Jimenez Carreño	Gestora de ANS y facturas	UT INFOCH	