ACTA ADMINISTRATIVA
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES MENSUALES – FEBRERO 2024
CONTRATO 2778 DE 2023

ACTA 0002

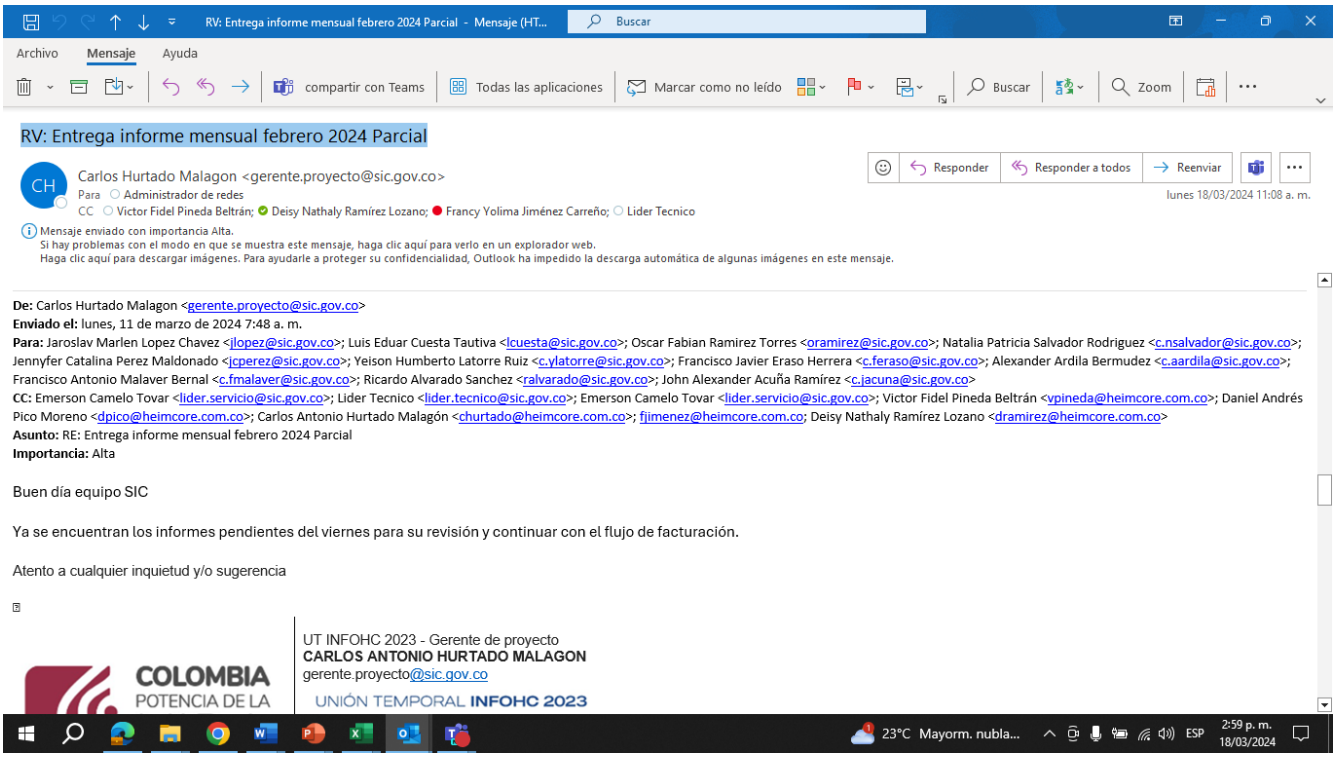
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 01 de abril de 2024

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 febrero de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 11 de marzo de 2024 se realiza la entrega, por parte de UT INFOCH, de los informes definidos generados por los servicios prestados durante el mes de febrero de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



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

Archivo Mensaje Ayuda

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

RV: Entrega informe mensual febrero 2024 Parcial

CH Carlos Hurtado Malagon <gerente.proyecto@sic.gov.co>

Para Administrador de redes

CC Victor Fidel Pineda Beltrán; Deisy Nathaly Ramírez Lozano; Francy Yolima Jiménez Carreño; Lider Tecnico

Responder | Responder a todos | Reenviar

lunes 18/03/2024 11:08 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.

De: Carlos Hurtado Malagon <gerente.proyecto@sic.gov.co>
Enviado el: lunes, 11 de marzo de 2024 7:48 a. m.
Para: 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>; Jennyfer Catalina Perez Maldonado <jcperez@sic.gov.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>; John Alexander Acuña Ramírez <c.jacuna@sic.gov.co>
CC: Emerson Camelo Tovar <lider.servicio@sic.gov.co>; Lider Tecnico <lider.tecnico@sic.gov.co>; Emerson Camelo Tovar <lider.servicio@sic.gov.co>; Victor Fidel Pineda Beltrán <vpineda@heimcore.com.co>; Daniel Andrés Pico Moreno <dpico@heimcore.com.co>; Carlos Antonio Hurtado Malagón <churtado@heimcore.com.co>; fjimenez@heimcore.com.co; Deisy Nathaly Ramírez Lozano <dramirez@heimcore.com.co>
Asunto: RE: Entrega informe mensual febrero 2024 Parcial
Importancia: Alta

Buen día equipo SIC

Ya se encuentran los informes pendientes del viernes para su revisión y continuar con el flujo de facturación.

Atento a cualquier inquietud y/o sugerencia

UT INFOHC 2023 - Gerente de proyecto
CARLOS ANTONIO HURTADO MALAGON
gerente.proyecto@sic.gov.co
UNIÓN TEMPORAL **INFOHC 2023**

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

23°C Mayorm. nubla... ESP 2:59 p. m. 18/03/2024

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**

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: El analista de mesa de servicios suministra la información al usuario en línea, informando sobre el estado de las solicitudes cuando se comunica directamente a la línea 10502. Se está trabajando al interior de la UT para que en el mes de abril se tenga implementado el servicio de audio respuesta solicitado por la entidad.

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 febrero
Subsanación: Se valida contra planilla de malla de turnos.

Obligación 24: Garantizar que se cuente con backup antes de intervenir o formatear un equipo en uso.
Observación: Aún no se anexa la ubicación de los checklist generados durante la vigencia
Subsanación: Se adjuntan listas de chequeo

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: Aún no se anexa la ubicación de los checklist generados durante la vigencia
Subsanación: En la evidencia de cumplimiento deja el enlace a las listas de chequeo.
Observación Final: No hay observaciones.

2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

2.1 NUBE PÚBLICA/PRIVADA

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.

2.2 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: 18032024, aclarar la cantidad de casos en estado suspendido, toda vez que reportan que no hubo casos para el periodo evaluado.
Subsanación: Se realizan correcciones solicitadas.
Observación Final: 22032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, actualizar el documento soporte con la información del mes evaluado, se evidenció información del mes de noviembre del año 2023.
Subsanación: La fecha correspondiente a noviembre es la fecha del último parchado, debido al estado actual de la infraestructura se solicitó apoyo de fabrica por consiguiente se elaboró un plan de trabajo sin fechas debido a la dependencia de fabrica Nutanix.
Observación Final: 22032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, diligenciar la información para los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, en el consolidado de planes de mejoramiento.
Subsanación: Se realizan correcciones sugeridas.

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: 18032024, el documento allegado no cumple la obligación contractual.
Subsanación: El informe contiene los casos atendidos.
Observación Final: 22032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: Ajustar los diagramas de red y topología donde se identifique como mínimo los componentes de la arquitectura, las conexiones a nivel de red (cobre y fibra óptica), identificación de los puertos conectados, nombre y dirección IP de los componentes de la arquitectura y demás información requerida.
Falta el diagrama de topología de red para la plataforma de Nutanix de Bochica.
Subsanación: Se generan correcciones solicitadas sobre el diagrama.
Observación Final: 22032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, Por favor agregar la gestión realizada sobre los eventos con criticidad alta o critica. Falta el diagrama de topología de red para la plataforma de Nutanix de Bochica.
Subsanación: Los eventos son autocorregidos tal como aparece en la fila Resolved.

Observación Final: 22032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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 3: Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las bases de datos reportados a través de la herramienta de gestión.
Observación: Para Informix:
Obligación 3, 6, 8, 10: Cumple parcialmente.
Observación: En el ítem 5, por favor aclarar si durante el periodo se participó en otras actividades como controles de cambios o despliegues
Subsanación: Se hace la respectiva aclaración en el documento
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada.

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 14: Actualización de versiones liberadas por el fabricante de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: En el ítem 2 “Soporte del último versiona miento estable liberado por el fabricante” se muestra una imagen de las suscripciones activas. Por favor incluir el soporte (imagen o reporte) del fabricante de la versión más reciente y estable liberada para la plataforma Satellite.
Subsanación: Se agrega link con la información de la fabricante relacionada con la versión de más reciente de Satellite
Observación Final: La UT INFOHC agregó la imagen solicitada en el archivo RepsositoriosSincronizados.xlsx. No hay más observaciones.

2.6 JBOSS

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.

2.7 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 2: Cuando se requiera, instalación, actualización de versiones y parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Por favor las imágenes deben ser legibles incluyendo fecha y hora. Por favor incluir reporte o imagen con el ciclo (fechas) de soporte para la plataforma RH-SSO. En la imagen del documento no se observa esa información.
Subsanación: Se actualizó la obligación con las observaciones recomendadas.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.

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 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes generados desde las plataformas). Para la plataforma SSO: Los Realms configurados, usuarios y grupos, reporte de eventos de login y de administración. Para Ansible: Listar los inventarios que se usan.
Subsanación: Se actualizó la obligación con las recomendaciones sugeridas.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.

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 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes generados desde las plataformas). Para la plataforma SSO: Los Realms configurados, usuarios y grupos, reporte de eventos de login y de administración. Para Ansible: Listar los inventarios que se usan.
Subsanación: Se actualizó la obligación según recomendaciones.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.

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 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes generados desde las plataformas). Para la plataforma SSO: Los Realms configurados, usuarios y grupos, reporte de eventos de login y de administración. Para Ansible: Listar los inventarios que se usan.
Subsanación: Se actualizó la obligación según recomendaciones.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.

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 2, por favor incluir las configuraciones relevantes de las plataformas de integración (capturas de pantalla o reportes generados desde las plataformas). Para la plataforma SSO: Los Realms configurados, usuarios y grupos, reporte de eventos de login y de administración. Para Ansible: Listar los inventarios que se usan.
Subsanación: Se actualizó la obligación con la información solicitada
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.

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 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de los sistemas operativos Linux, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.
Observación: El link de los anexos lleva a los documentos del periodo anterior. Por favor actualizar el link. Observación 2: Por favor mantener actualizado el documento técnico de la plataforma Linux. El documento se encuentra en este link,

https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Enj5lPdSA2dJi1lCiOorlusB-MW9zvJfD9fkEQOVOxo_6A?e=m0WNwX
Subsanación: Se modifico el archivo dejando el link a los anexos del mes de febrero.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.

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 incluir los reportes PRTG asociados a disponibilidad, CPU, disco, memoria para el periodo febrero 2024. Incluir los links en el documento de la obligación 8.
Así mismo, anexar el documento de ANS disponibilidad para Linux del periodo febrero 2024.
18032024 por favor incluir el documento de ANS disponibilidad para servidores Linux del mes de febrero 2024.
Subsanación: Se volvió a subir la información de los informes del PRTG para el mes de febrero 2024. en el link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErsxYsB1fUhJrblS3zLQ4fwBkM3OvqD7TOdhkGveLBXLCw?e=JZGHGt
Observación Final: 20-marzo-2024. La UT INFOHC allegó el documento solicitado. No hay más observaciones.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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.

2.10 SERVIDORES SOLARIS

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: De acuerdo con el análisis de los logs, por favor indicar si se presentaron o no novedades en la plataforma Solaris.
Subsanación: Se adecúa el informe de la obligación 8 con lo solicitado.

Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.

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: 14022024, no se pudo validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: La planilla no está firmada ya que el personal de ifx de encontraba entrando y saliendo a todo momento y cuando se le iba a solicitar la firma y los otros datos faltantes, ya no se encontraban en la entidad.
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: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 6: Administrar y mantener la infraestructura de seguridad informática de acuerdo con las mejores prácticas de los fabricantes.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 7: Administrar, gestionar y monitorear el uso de las plataformas de seguridad que se entreguen para su administración.

Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 8: Realizar una depuración periódica a las reglas de seguridad de los firewalls y equipos de seguridad perimetral con el fin de mitigar posibles riesgos de seguridad.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 9: Administrar y configurar los módulos de seguridad de los Firewall con los que cuenta de la Entidad
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 10: Administrar y gestionar las herramientas de monitoreo de la entidad.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 11: Garantizar la disponibilidad de los equipos de seguridad perimetral.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 12: Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SIC.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 14: Generar reportes trimestrales donde se evidencie la disponibilidad de los servicios monitoreados por la herramienta SIEM y FortiAnalyzer de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 15: Gestionar las herramientas de seguridad y servicios con que la entidad cuente para la detección y pronta respuesta ante incidentes.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 16: Atender y solucionar de forma remota o presencial las solicitudes de servicio que sean escaladas desde la mesa de servicios que tiene la entidad y que correspondan a casos de soporte en seguridad, resolviéndolas dentro de los tiempos establecidos por la SIC

los cuales podrán ser modificados de común acuerdo con las necesidades de la Entidad, en caso de requerirse.
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

Obligación 17: Garantizar la confidencialidad de la información recopilada, asegurando que no será utilizada para fines diferentes a los indicados por la SIC, y que no será expuesta o compartida con ninguna otra persona, entidad u organización, sin la autorización expresa de la SIC
Observación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.
Subsanación: 18032024, Compromiso de parte de la UT donde a partir del mes de marzo del cumplimiento de los formatos de soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales allegados por el GTST.

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: 14022024, no se pudo validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: Se realizan subsanaciones solicitadas, se agregan gráficas y pruebas faltantes en el informe.
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: 14022024, no se pudo validar el cumplimiento de la obligación contractual en el documento allegado.
Subsanación: Se realizan subsanaciones solicitadas, se agregan gráficas y pruebas faltantes en el informe.
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 solicitadas, se agregan gráficas y pruebas faltantes en el informe.
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: Se realizan subsanaciones solicitadas, se agregan gráficas y pruebas faltantes en el informe.
Subsanación: Se realizan subsanaciones solicitadas, se agregan gráficas y pruebas faltantes en el informe.
Observación Final: 18032024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

2.12 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

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.

2.13 TELEFONIA

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

Obligación 1: Administración del sistema de telefonía respecto al monitoreo, estudio y análisis de los logs de alarmas que arrojen los sistemas de administración y gestión, así como del desempeño en tiempos de respuesta capacidad y disponibilidad.

Observación: 26032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.
Subsanación: 26032024, Cumplimiento parcial por fase de transición entre la UT y la SIC.

2.14 MONITOREO

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.

2.15 SERVICIOS GESTION DE TI Y CONFIGURACION TRANSVERSALES

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.

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: Se requiere que se organice el cronograma de agendamiento de las sesiones pertinentes.
Subsanación: Se agenda sesión lunes 18 de marzo de 3pm - Actualización de CMDB para clasificar los activos de tecnología y su actualización permanente. (se invita a Ricardo Alvarado y Francisco Eraso)
Observación Final: De acuerdo la reunión sostenida el pasado 18 de marzo, se sugiere que para la próxima vigencia se tengan en cuenta las recomendaciones en cuanto a la actualización de CMDB para clasificar los activos de tecnología y su actualización permanente.

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, se hace una validación en detalle, del inventario de equipos tecnológicos de la SIC, en ese orden, se identificó que existen inconsistencias (no está actualizado), es muy importante tomar alternativas (estrategias) de solución.
Subsanación: Se sube a la ruta de inventarios el listado actualizado, de acuerdo con las validaciones realizadas por soporte en sitio en cada uno de los pisos, es de aclarar que a corte

del 18 de marzo, se siguen realizando cambio de equipos en los distintos pisos; sin embargo se espera que esta actividad termine aprox el 22 de marzo; dado esto y como parte de la alternativa estratégica, será realizado el barrido nuevamente por parte de soporte en sitio los dos días hábiles de sema santa (26 y 27 de marzo) con el objetivo de complementar la información en cada uno de los pisos asignados y consolidando la información.
Observación Final: De acuerdo la reunión sostenida el pasado 18 de marzo, se sugiere que para la próxima vigencia se tengan en cuenta las recomendaciones en cuanto a la actualización de CMDB para clasificar los activos de tecnología y su actualización permanente.

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, se hace una validación en detalle, del inventario de equipos tecnológicos de la SIC, en ese orden, se identificó que existen inconsistencias (no está actualizado), es muy importante tomar alternativas (estrategias) de solución.
Subsanación: Para este punto en particular, en la sesión del 18 de marzo de 2024 se acordó actualizar los CI´s que actualmente se gestionan en el descubrimiento automático a través de la plataforma Aranda de hardware de todos los dispositivos de la red SIC, de tal manera que se almacene y actualice automáticamente el inventario en (CMDB).
Observación Final: De acuerdo la reunión sostenida el pasado 18 de marzo, se sugiere que para la próxima vigencia se tengan en cuenta todas y cada una de las recomendaciones, en cuanto a: 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.

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, se hace una validación en detalle, del inventario de equipos tecnológicos de la SIC, en ese orden, se identificó que existen

inconsistencias (no está actualizado), es muy importante tomar alternativas (estrategias) de solución.
Subsanación: Se sube a la ruta de inventarios el listado actualizado, de acuerdo con las validaciones realizadas por soporte en sitio en cada uno de los pisos, es de aclarar que a corte del 18 de marzo, se siguen realizando cambio de equipos en los distintos pisos; sin embargo se espera que esta actividad termine aprox el 22 de marzo; dado esto y como parte de la alternativa estratégica, será realizado el barrido nuevamente por parte de soporte en sitio los dos días hábiles de sema santa (26 y 27 de marzo) con el objetivo de complementar la información en cada uno de los pisos asignados y consolidando la información.
Observación Final: Teniendo en cuenta la información y los acuerdos pactados, se recomienda que para la siguiente vigencia el estado del inventario debe estar completamente actualizado, es importante tener en cuenta que esto aplica para: Sede Bochica – Sede Alterna – Casas del Consumidor – Bodegas – Instituto de Metrología (CAN) – Teletrabajo. Esto en ánimo de que se estarán haciendo las validaciones periódicas.

Obligación 12: Ejecución de los movimientos y reubicaciones de las estaciones de trabajo.
Observación: Se requiere tener dentro del inventario de equipos y periféricos de la SIC, un informe detallado y actualizado de todas las estaciones de Trabajo.
Subsanación: Se sube a la ruta de inventarios el listado actualizado, de acuerdo con las validaciones realizadas por soporte en sitio en cada uno de los pisos, es de aclarar que a corte del 18 de marzo, se siguen realizando cambio de equipos en los distintos pisos; sin embargo se espera que esta actividad termine aprox el 22 de marzo; dado esto y como parte de la alternativa estratégica, será realizado el barrido nuevamente por parte de soporte en sitio los dos días hábiles de sema santa (26 y 27 de marzo) con el objetivo de complementar la información en cada uno de los pisos asignados y consolidando la información.
Observación Final: Teniendo en cuenta la información y los acuerdos pactados, se recomienda que para la siguiente vigencia el estado del inventario debe estar completamente actualizado, es importante tener en cuenta que esto aplica para: Sede Bochica – Sede Alterna – Casas del Consumidor – Bodegas – Instituto de Metrología (CAN) – Teletrabajo. Esto en ánimo de que se estarán haciendo las validaciones periódicas.

4. ANS

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

Indicador 1: % Tiempo de respuesta telefónica.
Observación: No se cuenta con la información completa, el reporte entregado solo está realizando conteo desde el 12 de febrero. Del 1 al 11 cual fue la estadística. Deben completar el informe, si a partir del 12/02 están usando la solución definitiva, es necesario incluir los reportes que se tomaron con la planta Avaya propiedad de la SIC que desde el inicio del

contrato se hizo el cuestionamiento sobre las estadísticas e indicaron que efectivamente las iban a tomar de allí.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y para el mes febrero de 2024 el total de llamadas atendidas fue de 970.

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: No se cuenta con la información completa, el reporte entregado solo está realizando conteo desde el 12 de febrero. Del 1 al 11 cual fue la estadística. Deben completar el informe, si a partir del 12/02 están usando la solución definitiva, es necesario incluir los reportes que se tomaron con la planta Avaya propiedad de la SIC que desde el inicio del contrato se hizo el cuestionamiento sobre las estadísticas e indicaron que efectivamente las iban a tomar de allí.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y para el mes febrero de 2024 el total de llamadas atendidas fue de 970.

Indicador 3: Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.
Observación: 66 tickets deben ingresar manualmente al incumplimiento de SLAs dado que tienen un tiempo mayor a 60 minutos de atención, es necesario ajustar la fórmula que aplica para extraer solo los minutos y sumarlos manualmente al tiempo de Aranda, porque los tiempos superan 1 hora (60 minutos) y se deben sumar también las horas. Y como consecuencia de esto el cumplimiento en solución también cambiará. Ajustar lo que corresponde. Adjunto el Excel con los registros resaltados en magenta.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y durante el mes de febrero de 2024 se atendieron 2.927 registros de los cuales 79 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Mail y Web. Se agrega de manera manual 52 casos que no se gestionaron de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio.

Indicador 4: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).
Observación: Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente mencionado. Igualmente, para Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y durante el mes febrero de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 15 incidentes.

Indicador 5: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).
Observación: Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente mencionado. Igualmente, para Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente.

Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y durante el mes febrero de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 469 requerimientos, de los cuales 3 no se solucionaron dentro del ANS establecido.

Indicador 6: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente mencionado. Igualmente, para Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y durante el mes de febrero de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionó 222 incidentes, de los cuales 7 no se solucionaron dentro del ANS establecido real. Sé agrega de manera manual 1 incidente que no se gestionó de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio.

Indicador 7: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente mencionado. Igualmente, para Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios Niveles I, II, III, pendiente por validación del cumplimiento de solución con lo anteriormente.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y durante el mes de enero de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionaron 584 requerimientos, de los cuales 2 no se solucionó dentro del ANS establecido

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Revisar y ajustar es 93.59% y no 95.14%. Son 16 encuestas que se deben tener en cuenta como no satisfactorias en la pregunta 5, deben ajustar la tabla dinámica porque no está incluyendo Tiempos de atención.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y el porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 93,59%, dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas contestadas para los grupos OPE, tomando como base 181 encuestas, 172 de estas satisfactorias.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog)
Observación: Es necesario revisarlo nuevamente en sesión con Francy porque no es claro el cálculo propuesto. A partir del siguiente mes vamos a calcularlo de acuerdo con un documento que voy a entregar.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y el Backlog de casos para el mes de febrero es de 191 de los cuales 8 tienen el ANS vencido.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).
Observación: como se había indicado en la sesión de ANS al inicio del contrato es necesario establecer la forma para tomar la muestra, esto debe quedar definido desde el inicio. Es necesario revisarlo nuevamente en sesión con Francy porque no es claro el cálculo propuesto. A partir del siguiente mes vamos a calcularlo de acuerdo con un documento que voy a entregar.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y para el mes de febrero de 2024, se reporta un total de 188 casos en estado suspendido, se toma una muestra aleatoria de 60 casos, de acuerdo con la nota dada a cada solicitud que tiene una calificación entre 1 y 3 (1 nota más baja y 3 nota más alta), la nota máxima para la muestra es de 180 y para la muestra tomada la nota fue de 171 entre requerimientos e incidentes.

Indicador 14: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).
Observación: pendiente por validación del cumplimiento de solución teniendo en cuenta el ajuste manual al tiempo de atención de los 66 tickets. Igualmente, para Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III)
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y durante el mes de febrero de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 525 requerimientos, de los cuales 13 no se solucionaron dentro del ANS establecido.

Indicador 22: Disponibilidad de red eléctrica.
Observación: Deben ajustar en el tablero de Aranda que no hubo casos en el mes, no puede quedar N/A.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y Para el mes de Febrero: "PRTG: N/A -TC: Sin Casos en el mes - Promedio: N/A".

Indicador 25: Disponibilidad Seguridad perimetral.
Observación: Ajustar tablero Aranda es 97.40% y no 97.87%
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y Para el mes de Febrero:" PRTG: 99,73% - TC: 97,40% - Promedio: 98,57%".

Indicador 27: Disponibilidad de la red LAN.
Observación: Francy por favor revisar es muy extraño que los indicadores de disponibilidad de red LAN no estén afectados con las continuas fallas que hemos tenido en conectividad. Realizaré una revisión con Alex para que revisemos estos sensores desde PRTG.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y Para el mes de Febrero: "PRTG: 99,55% - TC: 99,95% -Promedio: 99,75%"

Indicador 31: Actualización inventario
Observación: Todos los ANS de este componente debo revisarlos nuevamente en sesión con Francy @fjimenez@heimcore.com.co, dejo las observaciones para que las vayan revisando:
Como se había definido desde las sesiones de revisión de ANS, desde el inicio se debe dejar escrito la forma de tomar la muestra. Esto aplica para el inventario total, por tanto, se deberán sacar las dos muestras tanto del inventario de infraestructura como el de equipos y periféricos y seguramente se promediarán. Será necesario que para este primer mes, Alex y Richie tomen una muestra aleatoria, y a partir del siguiente mes dejaremos por escrito la forma de extraer la muestra para que sea lo más responsable y transparente para las dos partes.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y el inventario a corte de febrero del 2024, está comprendido de 1.180 dispositivos de los cuales 23 equipos no se encontraron y 70 equipos no tiene usuario asignado que corresponde a 93 equipos.

Indicador 32: Quejas sobre el servicio
Observación: Todos los ANS de este componente debo revisarlos nuevamente en sesión con Francy @fjimenez@heimcore.com.co, dejo las observaciones para que las vayan revisando
Es necesario ajustar el total de solicitudes del mes solucionadas (cerradas o solucionadas) es de 2040, y las quejas de la encuesta fueron 10, por lo tanto, el valor correcto es 0.49% y no 0.60%. Para el siguiente mes se entregará el documento de cálculo para recibir y tabular estas quejas. Es necesario revisar en conjunto con Cata y Luis E si se va a retomar el correo “servicioclienteˮ del cual nos preguntaron en la auditoría de la OCI, para proponer un mecanismo efectivo de cara a los usuarios para que generen sus quejas
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y el porcentaje de las quejas para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 0,49%, dato resultante del promedio de 10 quejas recibidas del servicio sobre 2028 de solicitudes solucionadas en el periodo de la línea de servicio correspondiente.

Indicador 33: Oportunidad en respuesta a requerimientos
Observación: Todos los ANS de este componente debo revisarlos nuevamente en sesión con Francy @fjimenez@heimcore.com.co, dejo las observaciones para que las vayan revisando
Es necesario revisar con todo el equipo de lideres de la OTI para validar el listado de requerimientos relacionado, porque creo que le están faltando. Adicionalmente, es necesario

que se relacione la fecha de entrega solicitada u acordada, esto no está así en la relación entregada.
Para el siguiente mes se entregará la forma de recopilar esta información.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y para el mes de febrero de 2024, se recibieron 17 solicitudes las cuales se dieron 15 respuestas.

Indicador 34: Oportunidad en respuesta a requerimientos.
Observación: Todos los ANS de este componente debo revisarlos nuevamente en sesión con Francy @fjimenez@heimcore.com.co, dejo las observaciones para que las vayan revisando
Es necesario revisar con todo el equipo de lideres de la OTI para validar el listado de requerimientos relacionado, porque creo que le están faltando. Adicionalmente, es necesario que se relacione la fecha de entrega solicitada u acordada, esto no está así en la relación entregada.
Para el siguiente mes se entregará la forma de recopilar esta información.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y para el mes de febrero de 2024, se recibieron 50 solicitudes las cuales se dieron 45 respuestas.

Indicador 34: Rotación máxima.
Observación: Todos los ANS de este componente debo revisarlos nuevamente en sesión con Francy @fjimenez@heimcore.com.co, dejo las observaciones para que las vayan revisando:
Incluir un anexo del listado completo del equipo base y marcar mensualmente si hay cambio o no, para que sea el reporte del semestre y ya esté diligenciado.
Subsanación: Se realiza ajuste en el Informe SLM_ IF_InformeMensual_2024FEB29_V3 y tener en cuenta que en el 1. ANEXO TECNICO No. 2A - DISPOSICIONES TRANSVERSALES – DEFINITIVO está establecido solo 3 roles en el RECURSO HUMANO CALIFICADO REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS que son el gerente de proyecto, líder técnico y líder de servicio y gestión operativa, por lo tanto, el indicador Rotación máxima solo será medido para estos 3 roles y que no sea un cambio solicitado por parte de la entidad.

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 febrero no se tienen planeadas actividades en el Cronograma Mantenimiento Preventivo Infraestructura Tecnológica**.**

Se realiza la entrega del Cronograma de mantenimiento en el mes de mayo, para iniciar con la ejecución del primer mantenimiento en el segundo semestre del 2024.

7. DESCUENTOS DE FACTURACIÓN

Para el mes de febrero de 2024 la facturación de MESA DE SERVICIOS Y DISPOSICIONES TRANSVERSALES se presentó los siguientes descuentos:

- Indicador: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II), con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada del 15%.
- Indicador: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III), con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 15%.
- Indicador: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio presentado a usuario final, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 15%.
- Indicador: Disponibilidad Seguridad Perimetral, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 15%.
- Indicador: Actualización de inventario, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 5%.
- Indicador: Oportunidad en respuesta a requerimientos, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 2,5%.
- Indicador: Entrega de informes y planes, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 3,0%.

KPI	META	RESULTADO MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	97,00%	96,85%	15%	$43.538.412,50
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III).	97,00%	91,48%	15%	$43.538.412,50

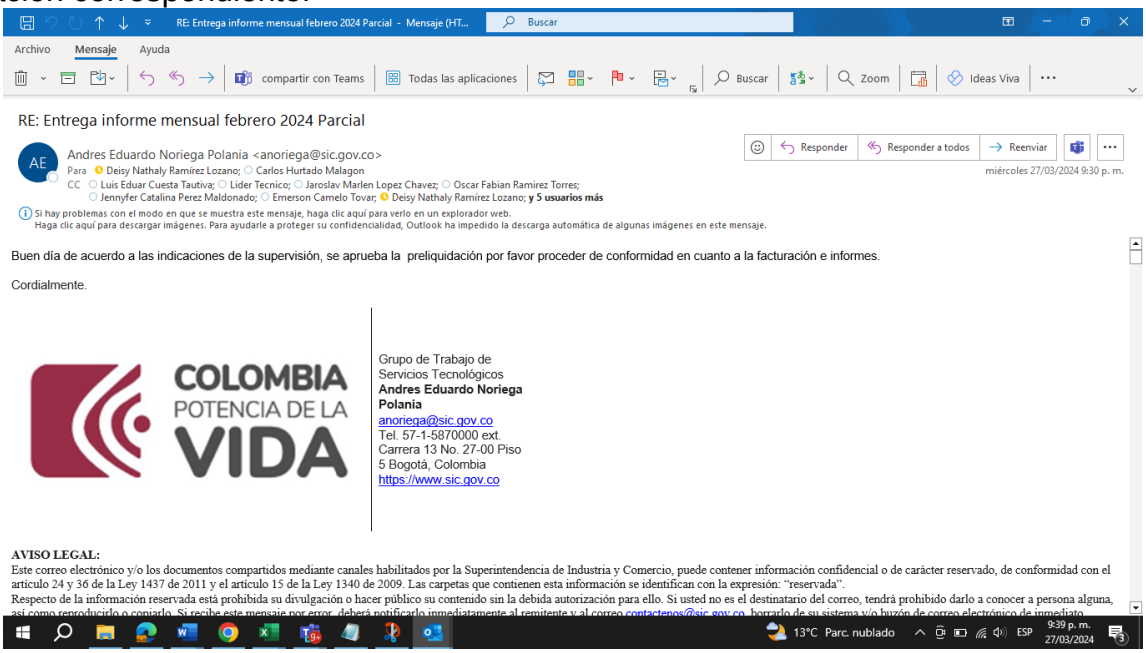
Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	95,00%	93,59%	15%	$43.538.412,50
Disponibilidad Seguridad perimetral	99,60%	98,57%	15%	$43.538.412,50
Actualización inventario	99,00%	92,12%	5%	$14.512.804,17
Oportunidad en respuesta a requerimientos	100%	88,24%	2,5%	$7.256.402,08
Entrega de informes y planes	100%	90,00%	3%	$8.707.682,50
Total Descuento				**$204.630.538,76**

Resumen valores tal como se reportan en la factura:

DESCRIPCION SERVICIO	VALOR TOTAL
Mesa de Servicios	$ 290.256.083,35
Disposiciones Transversales	$ 48.789.011,89
Descuento ANS Mesa de Servicios	$ 204.630.538,76
Descuento ANS Disposiciones Transversales	$ -
SUB-TOTAL SERVICIOS	**$ 339.045.095,24**
ANS Y DESCUENTOS	**$ 204.630.538,76**
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	**$ 134.414.556,48**
IVA	**$ 25.538.765,73**
TOTAL A PAGAR	**$ 159.953.322,21**

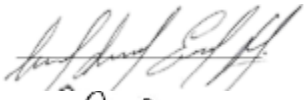
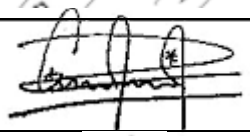
8. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

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	N/A

Ricardo Alvarado Sánchez	Líder inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Francisco Eraso Herrera	Profesional inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Carlos Hurtado Malagon	Gerente de Proyecto	UT INFOCH	
Jhon Jairo Rodriguez Sánchez	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	