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

ACTA 0005

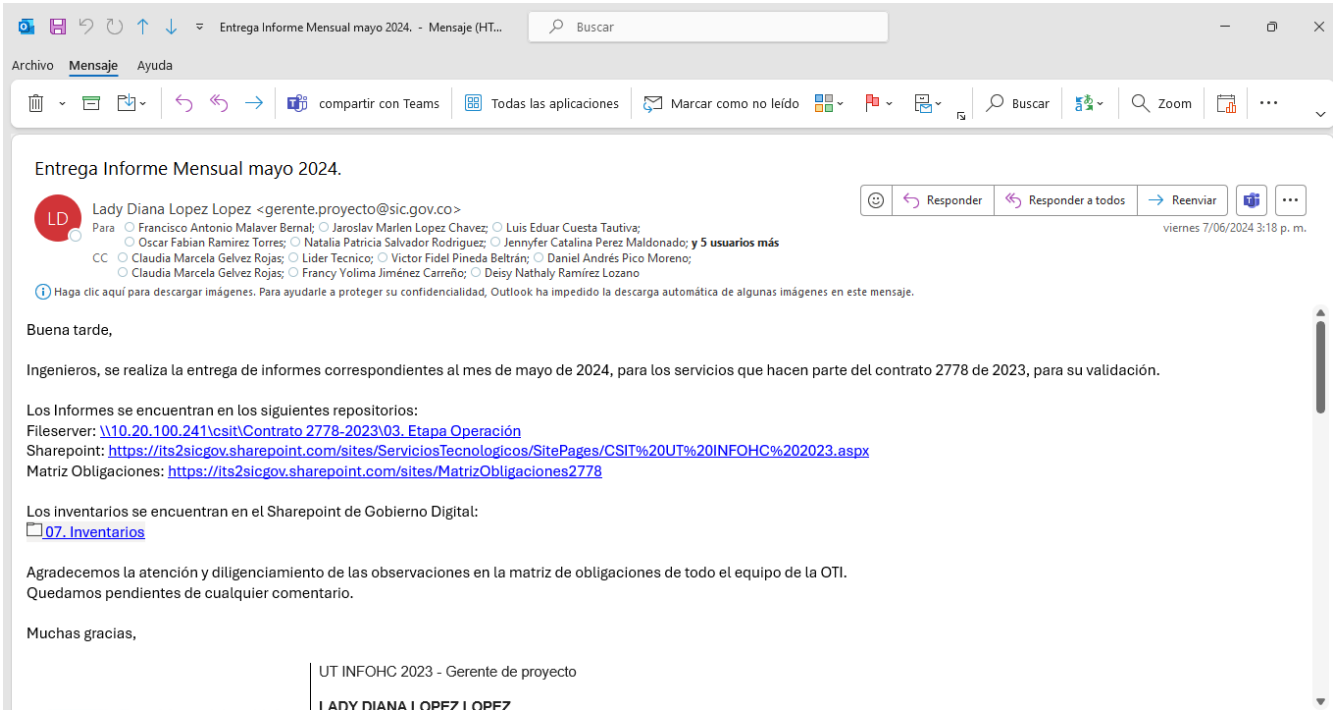
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 30 de Julio de 2024

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 Mayo de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 7 de Junio del 2024 se realiza la entrega de los informes, por parte de UT INFOCH, de los informes definidos generados por los servicios prestados durante el mes de mayo de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Entrega Informe Mensual mayo 2024. - Mensaje (HT...

Archivo Mensaje Ayuda

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

Entrega Informe Mensual mayo 2024.

LD Lady Diana Lopez Lopez <gerente.proyecto@sic.gov.co>

Para Francisco Antonio Malaver Bernal; Jaroslav Marlen Lopez Chavez; Luis Eduar Cuesta Tautiva; Oscar Fabian Ramirez Torres; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Jennyfer Catalina Perez Maldonado; **y 5 usuarios más**

CC Claudia Marcela Gelvez Rojas; Lider Tecnico; Victor Fidel Pineda Beltrán; Daniel Andrés Pico Moreno; Claudia Marcela Gelvez Rojas; Francy Yolima Jiménez Carreño; Deisy Nathaly Ramírez Lozano

Responder | Responder a todos | Reenviar

viernes 7/06/2024 3:18 p. m.

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Buena tarde,

Ingenieros, se realiza la entrega de informes correspondientes al mes de mayo de 2024, para los servicios que hacen parte del contrato 2778 de 2023, para su validación.

Los Informes se encuentran en los siguientes repositorios:
Fileserver: \\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación
Sharepoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/ServiciosTecnologicos/SitePages/CSIT%20UT%20INFOHC%202023.aspx
Matriz Obligaciones: https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/MatrizObligaciones2778

Los inventarios se encuentran en el Sharepoint de Gobierno Digital:
07. Inventarios

Agradecemos la atención y diligenciamiento de las observaciones en la matriz de obligaciones de todo el equipo de la OTI.
Quedamos pendientes de cualquier comentario.

Muchas gracias,

UT INFOHC 2023 - Gerente de proyecto

LADY DIANA LOPEZ LOPEZ

Resultado Evaluación:

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

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: EL servicio de audio respuesta según compromiso queda funcional el 30 de mayo.
Compromiso y subsanación de la UT: 25/06/2024 Se confirma cumplimiento, el servicio de audio respuesta se encuentra funcionando desde 30 de mayo.
09/07/2024: Solicitud de información sobre el estado de las solicitudes de servicios y la asignación de números consecutivos de llamadas o tickets, queremos aclarar lo siguiente:

1. Asignación y Comunicación de Números de Caso:
   *Llamadas Telefónicas: Cuando los usuarios llaman a la línea de atención, se les informa el número de caso asignado en ese momento.
   *Correo Electrónico: Al registrar un caso por correo electrónico, el usuario recibe el número de caso asignado.
2. Estado de las Solicitudes:
   *Independientemente de la presencia de un sistema de audio respuesta la UT INFOHC siempre ha cumplido con el requerimiento establecido en el anexo técnico, que indica que se debe suministrar información a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
   *El estado y el número de los casos son comunicados a los usuarios a través de correo electrónico, especialmente cuando se registra un caso nuevo o se resuelve uno existente.
3. Acceso a Información a Través de Aranda Web:
   *Los usuarios también tienen la opción de ingresar a la plataforma Aranda Web, donde pueden verificar el estado de los casos que han generado.
4. Cumplimiento de la Obligación:
   *La obligación de suministrar información a los usuarios se cumple tanto con un sistema de respuesta automática de audio como sin él.
   *De febrero a mayo, aunque no se contaba con un sistema de respuesta automática, seguimos cumpliendo con la obligación de informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes, como lo evidencian los registros de cumplimiento.

Por lo tanto, queremos reiterar que hemos cumplido consistentemente con el requerimiento de informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes, utilizando diversos canales de comunicación disponibles.
Observación Final: Durante el mes de mayo solo se tuvo operativo los días 30 y 31, a partir de los siguientes meses ya se encuentra funcional.

Cumplimiento Final: En el mes de mayo, se llevó a cabo la entrega de la solución de audio respuesta el día 30 de mayo. A la fecha de la presente acta, el servicio está funcionando de manera adecuada.

Obligación 14: Control y administración del inventario (ficha técnica) de equipos de cómputo, el cual deberá hacerse de manera remota y automatizada, llevando un seguimiento del historial de cambios de cada equipo.
Observación: Al estar relacionada con el inventario, tan pronto sean subsanadas las observaciones este cumplimiento será actualizado
Observación Final No hay observaciones adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1.1 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 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: 13062024, Por favor agregar la siguiente información al documento técnico de Hiperconvergencia: Módulos y servicios instalados. Módulos y servicios pendientes por instalar. Características de Hardware y capacidad de nodos. Configuración de redes. Política y configuración de sincronización y replicación.
Subsanación: 26/06/2024 Se realiza actualización sobre el documento técnico., en el Link esta adjunta la información https://its2sicgov.sharepoint.com/:w:/s/ServiciosTecnologicos/EcbEXLZ_vYpCoxR0QPV1yfQBynQ_oD89auQJJ_2zaW6RwA?e=XCTTfT
Observación Final: 28062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Para Oracle, e link de diagrama de topología de red lleva a la carpeta del modelo entidad relación. Por favor ajustar.
Por favor crear una carpeta llamada “Diagramas” y dentro de ella crear dos subcarpetas, una llamada “Históricos” y dejar allí los diagramas anteriores, y la segunda subcarpeta llamada “Actual” y allí colocar los diagramas actuales de BD.
Observación 2.
Para Oracle, de acuerdo con el documento de inventario “2. Inventario Bases de datos SIC 2024.xlsx” hay 38 base de datos Oracle 19c (en servicio); sin embargo, en el documento técnico de la plataforma dice que hay 34 bases de datos Oracle en versión 19c. Por favor aclarar y/o actualizar la información técnica (documento técnico e inventario) de la plataforma Oracle.
Subsanación: Se actualiza link de diagrama de conexiones Oracle RAC observación 1. Se actualiza información relacionada con inventario de bases de datos y con la información de documento técnico observación 2.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas.
Por favor mantener los documentos técnicos de la plataforma de Base de datos actualizados.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Para Oracle, e link de diagrama de topología de red lleva a la carpeta del modelo entidad relación. Por favor ajustar.
Por favor crear una carpeta llamada “Diagramas” y dentro de ella crear dos subcarpetas, una llamada “Históricos” y dejar allí los diagramas anteriores, y la segunda subcarpeta llamada “Actual” y allí colocar los diagramas actuales de BD.
Observación 2.
Para Oracle, de acuerdo con el documento de inventario “2. Inventario Bases de datos SIC 2024.xlsx” hay 38 base de datos Oracle 19c (en servicio); sin embargo, en el documento técnico de la plataforma dice que hay 34 bases de datos Oracle en versión 19c. Por favor aclarar y/o actualizar la información técnica (documento técnico e inventario) de la plataforma Oracle.

Subsanación: Se actualiza link de diagrama de conexiones Oracle RAC observación 1. Se actualiza información relacionada con inventario de bases de datos y con la información de documento técnico observación 2.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas.
Por favor mantener los documentos técnicos de la plataforma de Base de datos actualizados.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

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

Obligación 1: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma de virtualización RHEV de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizando periódicamente la actualización y parcheo de la plataforma de virtualización RHEV ” a las últimas versiones liberadas y estables y presentar el respectivo informe, crear máquinas virtuales, data storage, migrar servidores virtuales o físicos con sistema operativo RHEL versiones anteriores a 7 o con distribuciones Centos, Mandrake entre otros, indicados por el supervisor del contrato, a la distribución RHE, según la recomendación del fabricante.
Observación 1: Por favor incluir un documento con las evidencias para sustentar que los hipervisores que según el reporte PRTG estuvieron por debajo del ANS de disponibilidad (99,6) no presentaron fallas. Los hipervisores por debajo del ANS según PRTG son:
Afrodita – Hefesto – Hermes – Morfeo.
Observación 2: Se debe incluir un documento con las evidencias para sustentar que los hipervisores que según el reporte PRTG estuvieron por debajo del ANS de disponibilidad (99,6) no presentaron fallas. Se recomienda generar estos soportes desde la plataforma de la virtualización y/o desde el sistema operativo de los hipervisores.
Subsanación: 25/06/ En el informe OBLIGACION 1 - VIRTUALIZACION RHEV se presentan los tiempos de actividad (uptime) de los hipervisores los cuales llevan más de 200 días desde su ultimo reinicio lo que evidencia que no se han presentado indisponibilidades de hipervisores
Observación Final: 28-junio-2024. Se valida con el documento actualizado por la UT INFOHC.
No hay más observaciones,
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 4: Efectuar mensualmente las pruebas necesarias para comprobar el correcto montaje, conexión y condiciones para el adecuado funcionamiento de la plataforma de virtualización RHEV a plena satisfacción de la entidad.
Observación: Por favor incluir un documento con las evidencias para sustentar que los hipervisores que según el reporte PRTG estuvieron por debajo del ANS de disponibilidad (99,6) no presentaron fallas. Los hipervisores por debajo del ANS según PRTG son:

Afrodita – Hefesto – Hermes – Morfeo.
Observación 2: Se debe incluir un documento con las evidencias para sustentar que los hipervisores que según el reporte PRTG estuvieron por debajo del ANS de disponibilidad (99,6) no presentaron fallas. Se recomienda generar estos soportes desde la plataforma de la virtualización y/o desde el sistema operativo de los hipervisores.
Subsanación: 25/06/ En el informe OBLIGACION 1 - VIRTUALIZACION RHEV se presentan los tiempos de actividad (uptime) de los hipervisores los cuales llevan más de 200 días desde su ultimo reinicio lo que evidencia que no se han presentado indisponibilidades de hipervisores.
Observación Final: 28-junio-2024. Se valida con el documento actualizado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Realizar el soporte técnico especializado de acuerdo con los requerimientos técnicos exigidos por el supervisor, además realizar la instalación, configuración de todo el software RHEL y/o RHEV requerido y las pruebas correspondientes para su entrega en correcto funcionamiento a la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: Si el periodo de mayo 2024 en la gráfica no se reportan casos en estado suspendido, ¿por qué se reportan casos en ese estado en el ítem 2?
Subsanación: Los casos en estado suspendido corresponden al año 2023.
Observación Final: Por favor aclarar la situación con el solicitante de esos casos, para que en el informe del mes de junio 2024 se dé solución a los casos en mención.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: El proponente adjudicatario debe suministrar el soporte técnico especializado en sitio o de manera remota para adelantar labores de afinamiento de la plataforma de virtualización RHEV, entre las cuales se debe contemplar al menos las siguientes actividades:
✓ Soporte para aumento de funcionalidades liberadas por los fabricantes y/o requeridas por la entidad en la plataforma de virtualización RHEV.
✓ Diagnóstico mensual y soporte para el afinamiento de la plataforma de virtualización RHEV.
✓ De requerirse, realizar reinstalación de la plataforma de virtualización RHEV.
✓ Administración del ciclo de vida completo, incluido el aprovisionamiento, la reconfiguración y el retiro de servicios y máquinas virtuales en OpenShift.
Observación: Si el periodo de mayo 2024 en la gráfica no se reportan casos en estado suspendido, ¿por qué se reportan casos en ese estado en el ítem 2?
Subsanación: Los casos en estado suspendido corresponden al año 2023.
Observación Final: Por favor aclarar la situación con el solicitante de esos casos, para que en el informe del mes de junio 2024 se dé solución a los casos en mención.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: 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 un documento con las evidencias para sustentar que los hipervisores que según el reporte PRTG estuvieron por debajo del ANS de disponibilidad (99,6) no presentaron fallas. Los hipervisores por debajo del ANS según PRTG son:
Afrodita – Hefesto – Hermes – Morfeo.
Observación: Se debe incluir un documento con las evidencias para sustentar que los hipervisores que según el reporte PRTG estuvieron por debajo del ANS de disponibilidad (99,6) no presentaron fallas. Se recomienda generar estos soportes desde la plataforma de la virtualización y/o desde el sistema operativo de los hipervisores.
Subsanación: 25/06/ En el informe OBLIGACION 1 - VIRTUALIZACION RHEV se presentan los tiempos de actividad (uptime) de los hipervisores los cuales llevan más de 200 días desde su ultimo reinicio lo que evidencia que no se han presentado indisponibilidades de hipervisores.
Observación Final: 28-junio-2024. Se valida con el documento actualizado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.5 RED HAT Y SATELLITE

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.

2.6 JBOSS

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

Obligación 9: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción.
Observación: Hay actividades asociadas al servicio Satellite. Por favor retirarlas del informe de JBoss e incluirlas en el informe de la plataforma Satellite.
Subsanación: Se retiran las actividades asociadas al servicio de Satellite, incluidas en el informe de JBoss
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple

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: Hay actividades asociadas al servicio Satellite. Por favor retirarlas del informe de JBoss e incluirlas en el informe de la plataforma Satellite.
Subsanación: Se retiran las actividades asociadas al servicio de Satellite, incluidas en el informe de JBoss.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple

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: En el ítem 3 se menciona el mes de abril. Por favor ajustar, debe ser mayo 2024.
Observación 2: En el ítem 1, en la parte de estado de los servidores, para los que dice “Estado: Ok” por favor colocar “Estado: Operativo”.
Subsanación: 12/06/2024 Se realiza el ajuste de mes de abril por Mayo y del estado OK por Operativo. Se adjunta obligación.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 2: Cuando se requiera, instalación, actualización de versiones y parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Subsanación: 12/06/2024 Se actualizan las imágenes. Se adjunta obligación
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: En el ítem 3 se menciona el mes de abril. Por favor ajustar, debe ser mayo 2024.

Observación 2: En el ítem 1, en la parte de estado de los servidores, para los que dice “Estado: Ok” por favor colocar “Estado: Operativo”.
Subsanación: 12/06/2024 Se realiza el ajuste de mes de abril por Mayo y del estado OK por Operativo. Se adjunta obligación
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: En el ítem 2, por favor indicar que en el periodo de mayo 2024 no hay casos en estado suspendido y llenar los campos de la tabla con N/A. En el ítem 5, por favor llenar los campos de la tabla con N/A.
Subsanación: 12/06/2024 Se coloca la nota de que no hay casos suspendidos y en las columnas el N/A
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Por favor anexar los logs de PAM, FUSE, SSO, Ansible correspondientes al periodo evaluado (mayo 2024). Indicar por qué no se tiene acceso a la plataforma OpenShift 4.5. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Subsanación: 12/06/2024 Se subieron los logs respectivos y se colocó la nota de que no es accesible OpenShift 4.5 y se actualizó imagen Se adjunta Obligación
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: En el ítem 2, por favor indicar que en el periodo de mayo 2024 no hay casos en estado suspendido y llenar los campos de la tabla con N/A. En el ítem 5, por favor llenar los campos de la tabla con N/A.

Subsanación: 12/06/2024 Se coloca la nota de que no hay casos suspendidos y en las columnas el N/A.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Por favor anexar los logs de PAM, FUSE, SSO, Ansible correspondientes al periodo evaluado (mayo 2024). Indicar por qué no se tiene acceso a la plataforma OpenShift 4.5. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Subsanación: 12/06/2024 Se subieron los logs respectivos y se colocó la nota de que no es accesible OpenShift 4.5 y se actualizó imagen
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Por favor anexar los logs de PAM, FUSE, SSO, Ansible correspondientes al periodo evaluado (mayo 2024). Indicar por qué no se tiene acceso a la plataforma OpenShift 4.5. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Subsanación: 12/06/2024 Se subieron los logs respectivos y se colocó la nota de que no es accesible OpenShift 4.5 y se actualizó imagen
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Por favor anexar los logs de PAM, FUSE, SSO, Ansible correspondientes al periodo evaluado (mayo 2024). Indicar por qué no se tiene acceso a la plataforma OpenShift 4.5. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.

Subsanación: 12/06/2024 Se subieron los logs respectivos y se colocó la nota de que no es accesible OpenShift 4.5 y se actualizó imagen.
Observación Final: La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Por favor revisar y actualizar los links a la documentación técnica actualizada de la plataforma Linux.
Subsanación: Se ajusto la información técnica y se subió de nuevo los archivos con los siguientes links: Documentos técnicos: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EpRGmLAGUnhHmMpoesicbKYBx0grbPa0O15C2eBL655XVQ?e=IS20kj y los anexos: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Enlvw8NHeyhDr8AorW0CpUABbZUejZ3vwmPKJGp3F4_z4A?e=AqzXtk
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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

Obligación 9: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de los sistemas operativos Windows, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC o los demás dispuestos por la supervisión.
Observación: 13062024, por favor actualizar la siguiente información del documento técnico de Windows: Estado de actualización (versiones de firmware, software):
Servidor Mnemosine ya no existe Inventario actualizado.
Subsanación: se realiza actualización del documento a fecha de hoy 13 de junio.
Observación Final: Se realiza actualización del documento a fecha de hoy 13 de junio
Cumplimiento Final: Sin observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de los sistemas operativos Solaris, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.
Observación: El link al documento técnico plataforma Solaris no funciona. Por favor ajustar.
Subsanación: Se adecúa el link https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/EWpctMq9mm9Mk-thKUmE4nMBkEqEXlkzgMuh9YgDqzwCzg?e=WO2ibw
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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: 13062024: Agregar el número del caso de Aranda para la alarma del almacenamiento Lenovo de Nébula. Porque se escaló una alarma del WAF con el especialista de Windows y no con el de seguridad, cual fue el número del caso de Aranda?
Subsanación: Se realiza subsanación, donde se indica que la alarma del equipo Lenovo está a la espera de la renovación del contrato ya que es una alarma de batería y se crea el caso numero 86543 para la alarma del waff que será gestionada por el especialista de seguridad.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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 1: 13062024: Por favor aclarar e indicar la gestión realizada con: Cambio en los privilegios de usuario: intentos fallidos de autenticación. Intentos de acceso desde ubicaciones inusuales:
accesos de un mismo usuario desde diferentes ubicaciones simultáneamente, pueden indicar actividad sospechosa y deben ser investigados más a fondo, cual fue la investigación realizada, cuales fueron los usuarios comprometidos? CONTROL DE ACCESO: el anexo allegado no cumple con lo requerido.
Subsanación: 14062024 Se realiza corrección en el anexo cambios de privilegios y se agrega información solicitada. Anexo control de acceso se hace corrección en el informe.
Observación 2: 24062024: Por favor aclarar e indicar la gestión realizada con: Cambio en los privilegios de usuario: intentos fallidos de autenticación. Intentos de acceso desde ubicaciones inusuales: accesos de un mismo usuario desde diferentes ubicaciones simultáneamente, pueden indicar actividad sospechosa y deben ser investigados más a fondo, cual fue la investigación realizada, cuales fueron los usuarios comprometidos? CONTROL DE ACCESO: el anexo allegado no cumple con lo requerido.
Subsanación: 08/07/2024 Se realizará subsanación de información para el periodo de Junio, ya que se presentaba falla en el SIEM que no permitió realizar las correcciones. Hoy en día ya se encuentra en buen estado y la información se exporto y agrego en los informes de junio.
Compromiso y observaciones de la UT: 04/07/2024, Es un caso global de uso del SIEM.
El SIEM viene en un proceso de afinamiento desde el mes de marzo, se identificó que unos activos críticos de la SIC no estaban generando logs o data, hacia el SIEM lo que impedía ejecutar casos de uso como el de gestión de identidades. Actualmente desde el operador SOC y especialistas de seguridad se viene haciendo una integración de activos críticos hacia el SIEM con el fin de garantizar una correlación de logs completa, de esta manera poder tener alcance a los casos de uso como gestión de identidades.
De lo anterior se tiene evidencia en un cronograma de trabajado que se viene desarrollando con el equipo de seguridad forense de la SIC.
TRELLIX:
Cuando se iba a realizar la consulta no se encontró data. No se estaban almacenando los logs en bruto y SIEM no podía hacer búsqueda histórica.
Fabrica entrego paso a paso no fue satisfactorio, esta actividad fue ejecutada el viernes con el Cambio 2997. (Se adjunta informe) ITSM_InformeActividades_Cambio_2997_ESM.pdf. El 2 de julio se realizó sesión con Servidatos para identificar la razón de la no obtención de la data. Se adjunta grabación de la sesión con proveedor.
STOPER DEL CRONOGRAMA: Actualización del ELM. En la actualidad las plataformas Windows, Linux, seguridad y redes. Desde el 22 de abril están integradas hacia el SIEM con activos críticos, aplicando algunos casos de uso.

Hasta el mes de mayo se empezó a recibir logs de las plataformas entregadas (Windows,Linux, seguridad y Redes).
Se creo el caso 02510633 con Trellix, con actualización por correo el 4 de julio a las 2:34pm, donde solicita la creación de un nuevo caso argumentado que el ELM y el ESM se atiende por aparte, Se crea nuevo caso de acuerdo con lo indicado por fabrica. Caso 0253431.
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

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: 13062024: Por favor aclarar e indicar la gestión realizada con: Cambio en los privilegios de usuario: intentos fallidos de autenticación. Intentos de acceso desde ubicaciones inusuales: accesos de un mismo usuario desde diferentes ubicaciones simultáneamente, pueden indicar actividad sospechosa y deben ser investigados más a fondo, cual fue la investigación realizada, cuales fueron los usuarios comprometidos? CONTROL DE ACCESO: el anexo allegado no cumple con lo requerido.
Subsanación: 14062024 Se realiza corrección en el anexo cambios de privilegios y se agrega información solicitada. Anexo control de acceso se hace corrección en el informe.
Observación 2: 24062024: Por favor aclarar e indicar la gestión realizada con: Cambio en los privilegios de usuario: intentos fallidos de autenticación. Intentos de acceso desde ubicaciones inusuales: accesos de un mismo usuario desde diferentes ubicaciones simultáneamente, pueden indicar actividad sospechosa y deben ser investigados más a fondo, cual fue la investigación realizada, cuales fueron los usuarios comprometidos? CONTROL DE ACCESO: el anexo allegado no cumple con lo requerido.
Subsanación: 08/07/2024 Se realizará subsanación de información para el periodo de Junio, ya que se presentaba falla en el SIEM que no permitió realizar las correcciones. Hoy en día ya se encuentra en buen estado y la información se exporto y agrego en los informes de junio.
Compromiso y observaciones de la UT: 04/07/2024, Es un caso global de uso del SIEM.
El SIEM viene en un proceso de afinamiento desde el mes de marzo, se identificó que unos activos críticos de la SIC no estaban generando logs o data, hacia el SIEM lo que impedía ejecutar casos de uso como el de gestión de identidades. Actualmente desde el operador SOC y especialistas de seguridad se viene haciendo una integración de activos críticos hacia el SIEM con el fin de garantizar una correlación de logs completa, de esta manera poder tener alcance a los casos de uso como gestión de identidades.

De lo anterior se tiene evidencia en un cronograma de trabajado que se viene desarrollando con el equipo de seguridad forense de la SIC.
TRELLIX:
Cuando se iba a realizar la consulta no se encontró data. No se estaban almacenando los logs en bruto y SIEM no podía hacer búsqueda histórica.
Fabrica entrego paso a paso no fue satisfactorio, esta actividad fue ejecutada el viernes con el Cambio 2997. (Se adjunta informe) ITSM_InformeActividades_Cambio_2997_ESM.pdf. El 2 de julio se realizó sesión con Servidatos para identificar la razón de la no obtención de la data. Se adjunta grabación de la sesión con proveedor.
STOPER DEL CRONOGRAMA: Actualización del ELM. En la actualidad las plataformas Windows, Linux, seguridad y redes. Desde el 22 de abril están integradas hacia el SIEM con activos críticos, aplicando algunos casos de uso.
Hasta el mes de mayo se empezó a recibir logs de las plataformas entregadas (Windows,Linux, seguridad y Redes).
Se creo el caso 02510633 con Trellix, con actualización por correo el 4 de julio a las 2:34pm, donde solicita la creación de un nuevo caso argumentado que el ELM y el ESM se atiende por aparte, Se crea nuevo caso de acuerdo con lo indicado por fabrica. Caso 0253431.
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

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: 13062024: no cumple Seguimiento Mitigación de Vulnerabilidades (Anexo 1). Falta el inventario detallado de casos de uso del SIEM. Por favor explicar por qué de 894 equipos de cómputo de usuario final hay 200 que no se han conectado a la EPO desde los meses de abril, marzo y febrero de 2024 y que gestión se ha realizado para lograr el 100% de equipos de usuario final sincronizados con la EPO. Informar porque y que gestión han realizado sobre los 194 equipos de cómputo que no actualizaron el agente AV. Informar la gestión realizada con los más de 1.400.000 eventos de exploit detectados? Cual fue la gestión realizada sobre los s 10 principales sistemas atacantes detectados? Actualizar el anexo POLITICAS FIREWALL 2024. Falta el reporte de incidentes de seguridad del mes.
Subsanación: 18062024 Se realiza corrección en la información indicada sobre los datos de la EPO, se actualiza políticas del firewall, se agrega la mitigación de vulnerabilidades y reporte de incidentes de seguridad.
Observación 2: 24062024: no cumple Seguimiento Mitigación de Vulnerabilidades (Anexo 1). Por favor explicar por qué de 894 equipos de cómputo de usuario final hay 200 que no se han conectado a la EPO desde los meses de abril, marzo y febrero de 2024 y que gestión se ha realizado para lograr el 100% de equipos de usuario final sincronizados con la EPO. Informar porque y que gestión han realizado sobre los 194 equipos de cómputo que no actualizaron el

agente AV. informar la gestión realizada con los más de 1.400.000 eventos de exploit detectados? Cual fue la gestión realizada sobre los 10 principales sistemas atacantes detectados?
Compromiso de la UT: 04/07/2024 Se realiza subsanación sobre la cantidad de equipos gestionado en la EPO y el inventario reduciendo la cantidad. Se agrega enlace de la bitácora de escaneo sobre los equipos. Adicional se evidencian casos tratados a la fecha con hallazgos de archivos maliciosos "OBLIGACION 4, 5 - ADMINISTRACION RIESGOS DE SEGURIDAD 2024".
Cumplimiento Final: No cumple.
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”

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: 13062024: no cumple Seguimiento Mitigación de Vulnerabilidades (Anexo 1). Falta el inventario detallado de casos de uso del SIEM. Por favor explicar por qué de 894 equipos de cómputo de usuario final hay 200 que no se han conectado a la EPO desde los meses de abril, marzo y febrero de 2024 y que gestión se ha realizado para lograr el 100% de equipos de usuario final sincronizados con la EPO. Informar porque y que gestión han realizado sobre los 194 equipos de cómputo que no actualizaron el agente AV. Informar la gestión realizada con los más de 1.400.000 eventos de exploit detectados? Cual fue la gestión realizada sobre los s 10 principales sistemas atacantes detectados? Actualizar el anexo POLITICAS FIREWALL 2024. Falta el reporte de incidentes de seguridad del mes.
Subsanación: 18062024 Se realiza corrección en la información indicada sobre los datos de la EPO, se actualiza políticas del firewall, se agrega la mitigación de vulnerabilidades y reporte de incidentes de seguridad.
Observación 2: 24062024: no cumple Seguimiento Mitigación de Vulnerabilidades (Anexo 1). Por favor explicar por qué de 894 equipos de cómputo de usuario final hay 200 que no se han conectado a la EPO desde los meses de abril, marzo y febrero de 2024 y que gestión se ha realizado para lograr el 100% de equipos de usuario final sincronizados con la EPO. Informar porque y que gestión han realizado sobre los 194 equipos de cómputo que no actualizaron el agente AV. Informar la gestión realizada con los más de 1.400.000 eventos de exploit detectados? Cual fue la gestión realizada sobre los s 10 principales sistemas atacantes detectados?
Compromiso de la UT: 04/07/2024 Se realiza subsanacion sobre la cantidad de equipos gestionado en la EPO y el inventario reduciendo la cantidad. Se agrega enlace de la bitacora

de escaneo sobre los equipos. Adicional se evidencian casos tratados a la fecha con hallazgos de archivos maliciosos.
"OBLIGACION 4, 5 - ADMINISTRACION RIESGOS DE SEGURIDAD 2024"
Cumplimiento Final: No cumple.
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”

Obligación 6: Administrar y mantener la infraestructura de seguridad informática de acuerdo con las mejores prácticas de los fabricantes.
Observación: 13062024, Actualizar el inventario de políticas de firewall. Esté caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. El WAF requiere actualización, no se evidencia la gestión correspondiente. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF. Actualizar Inventario de casos de uso del SIEM
Subsanación: 18062024 Se actualiza inventario políticas del firewall, se agrega información sobre las labores realizadas en la integración AD según caso, se creó cambio para actualización WAF y se adjunta informe del caso, se agrega informe tendencias WAF y actualización de casos de uso SIEM.
Observación 2: 24062024, este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios.
Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF: para este informe duplicaron el informe de FortiAnalyzer, por favor aclara cual aparte de ese informe cumple lo solicitado en el informe de tendencias.
Subsanación 2: 04/07/2024 Se subsanan observaciones con la creación del cambio para la integración entre el AD y FW que se realizara el 7 de julio, En el caso de Aranda se documentó el caso y agrego anexo con la información de las acciones realizadas. Se carga el informe de tendencias.
Compromiso y observación de la UT: 04/07/2024 Se subsanan observaciones con la creación del cambio para la integración entre el AD y FW que se realizara el 7 de julio, En el caso de Aranda se documentó el caso y agrego anexo con la información de las acciones realizadas. Se carga el informe de tendencias.
"Anexo análisis detallado vulnerabilidad information disclosure caso227250"
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

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

Observación: 13062024: No hay evidencia de la gestión de las alarmas del IPS. El firewall sigue presentando la alarma de integración con el DA y no se evidencia avance en la gestión.
Subsanación: 18062024 Se adjuntan las labores realizadas sobre las alertas del IPS y se agrega información de las labores realizadas sobre la integración con el AD y el FW.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: 13062024, Actualizar el inventario de políticas de firewall. este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. El WAF requiere actualización, no se evidencia la gestión correspondiente. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF. Actualizar Inventario de casos de uso del SIEM.
Subsanación: 18062024 Se actualiza inventario políticas del firewall, se agrega información sobre las labores realizadas en la integración AD según caso, se creó cambio para actualización WAF y se adjunta informe del caso, se agrega informe tendencias WAF y actualización de casos de uso SIEM.
Observación 2: 24062024, este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF: para este informe duplicaron el informe de FortiAnalyzer, por favor aclara cual aparte de ese informe cumple lo solicitado en el informe de tendencias.
Compromiso y observación de la UT: 04/07/2024 Se subsanan observaciones con la creación del cambio para la integración entre el AD y FW que se realizara el 7 de julio, En el caso de Aranda se documentó el caso y agrego anexo con la información de las acciones realizadas. Se carga el informe de tendencias.
"Anexo análisis detallado vulnerabilidad information disclosure caso227250"
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

Obligación 9: Administrar y configurar los módulos de seguridad de los Firewall con los que cuenta de la Entidad
Observación: 13062024, Actualizar el inventario de políticas de firewall. este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. El WAF requiere actualización, no se evidencia la gestión

correspondiente. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF. Actualizar Inventario de casos de uso del SIEM.
Subsanación: 18062024 Se actualiza inventario políticas del firewall, se agrega información sobre las labores realizadas en la integración AD según caso, se creó cambio para actualización WAF y se adjunta informe del caso, se agrega informe tendencias WAF y actualización de casos de uso SIEM.
Observación 2: 24062024, este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF: para este informe duplicaron el informe de FortiAnalyzer, por favor aclara cual aparte de ese informe cumple lo solicitado en el informe de tendencias.
Compromiso y observación de la UT: 04/07/2024 Se subsanan observaciones con la creación del cambio para la integración entre el AD y FW que se realizara el 7 de julio, En el caso de Aranda se documentó el caso y agrego anexo con la información de las acciones realizadas. Se carga el informe de tendencias.
"Anexo análisis detallado vulnerabilidad information disclosure caso227250"
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

Obligación 10: Administrar y gestionar las herramientas de monitoreo de la entidad.
Observación: 13062024: No hay evidencia de la gestión de las alarmas del IPS. El firewall sigue presentando la alarma de integración con el DA y no se evidencia avance en la gestión.
Subsanación: 18062024 Se adjuntan las labores realizadas sobre las alertas del IPS y se agrega información de las labores realizadas sobre la integración con el AD y el FW.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 11: Garantizar la disponibilidad de los equipos de seguridad perimetral.
Observación: 13062024: No hay evidencia de la gestión de las alarmas del IPS. El firewall sigue presentando la alarma de integración con el DA y no se evidencia avance en la gestión.
Subsanación: 18062024 Se adjuntan las labores realizadas sobre las alertas del IPS y se agrega información de las labores realizadas sobre la integración con el AD y el FW.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 12: Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SIC.
Observación: 13062024: No hay evidencia de la gestión de las alarmas del IPS. El firewall sigue presentando la alarma de integración con el DA y no se evidencia avance en la gestión.
Subsanación: 18062024 Se adjuntan las labores realizadas sobre las alertas del IPS y se agrega información de las labores realizadas sobre la integración con el AD y el FW.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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 1: 13062024, Actualizar el inventario de políticas de firewall. este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. El WAF requiere actualización, no se evidencia la gestión correspondiente. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF. Actualizar Inventario de casos de uso del SIEM.
Subsanación: 18062024 Se actualiza inventario políticas del firewall, se agrega información sobre las labores realizadas en la integración AD según caso, se creó cambio para actualización WAF y se adjunta informe del caso, se agrega informe tendencias WAF y actualización de casos de uso SIEM.
Observación 2: 24062024, este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF: para este informe duplicaron el informe de FortiAnalyzer, por favor aclara cual aparte de ese informe cumple lo solicitado en el informe de tendencias.
Compromiso y observación de la UT: 04/07/2024 Se subsanan observaciones con la creación del cambio para la integración entre el AD y FW que se realizara el 7 de julio, En el caso de Aranda se documentó el caso y agrego anexo con la información de las acciones realizadas. Se carga el informe de tendencias.
"Anexo análisis detallado vulnerabilidad information disclosure caso227250"
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

Obligación 15: Gestionar las herramientas de seguridad y servicios con que la entidad cuente para la detección y pronta respuesta ante incidentes.

Observación: 13062024, Actualizar el inventario de políticas de firewall. este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. El WAF requiere actualización, no se evidencia la gestión correspondiente. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF. Actualizar Inventario de casos de uso del SIEM.
Subsanación: 18062024 Se actualiza inventario políticas del firewall, se agrega información sobre las labores realizadas en la integración AD según caso, se creó cambio para actualización WAF y se adjunta informe del caso, se agrega informe tendencias WAF y actualización de casos de uso SIEM.
Observación 2: 24062024, este caso #6-0003948271 lleva mucho tiempo en proceso y aun no se ha dado solución al problema de integración del firewall con el DA. Caso No., 227250 aún está suspendido, y no se ha dado respuesta y en el informe de seguridad siguen reportando el mismo ataque y no se evidencia la gestión de la mesa de servicios. Falta el Anexo 1.2 Informe tendencias WAF: para este informe duplicaron el informe de FortiAnalyzer, por favor aclara cual aparte de ese informe cumple lo solicitado en el informe de tendencias.
Compromiso y observación de la UT: 04/07/2024 Se subsanan observaciones con la creación del cambio para la integración entre el AD y FW que se realizara el 7 de julio, En el caso de Aranda se documentó el caso y agrego anexo con la información de las acciones realizadas. Se carga el informe de tendencias.
"Anexo análisis detallado vulnerabilidad information disclosure caso227250"
Cumplimiento Final: Verificando a corte de la fecha de esta acta, la obligación ya fue cumplida en su totalidad.

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: 13062024: Falta la prueba de ancho de banda en el canal L2L, Álamos y sede alterna. Cuál es el número del caso de este tema: "Se deja la gráfica del mes pasado ya que se generó una ventana de mantenimiento por parte de IFX y no está exportando la data de la interfaz del equipo para esta sede." Falta "Prueba cobertura de la señal en varias ubicaciones del edificio de la sede Bochica", desde hace meses están dando la misma respuesta y no se evidencia el avance: "La cobertura de la señal en el edificio Bochica es buena, se está realizando actualmente un estudio sobre los usuarios de cada piso para verificar la cobertura de la red sobre cada uno de ellos"
Subsanación: 20062024 Se realizan subsanaciones de las observaciones dadas por el ingeniero Alexander Ardila y se deja la observación que para la prueba de ancho de banda para el L2L debemos realizar una visita a nébula.
Observación Final: 28062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.

Cumplimiento Final: Si cumple

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: 13062024: Actualizar las pruebas de conexión de IPV6.
Subsanación: 20062024 Se realizan subsanaciones de las observaciones dadas por el ingeniero Alexander Ardila.
Observación 2: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Observación Final: 28062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple

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: 13062024: Falta la prueba de ancho de banda en el canal L2L, Álamos y sede alterna. Cuál es el número del caso de este tema: "Se deja la gráfica del mes pasado ya que se generó una ventana de mantenimiento por parte de IFX y no está exportando la data de la interfaz del equipo para esta sede."
Falta "Prueba cobertura de la señal en varias ubicaciones del edificio de la sede Bochica", desde hace meses están dando la misma respuesta y no se evidencia el avance: "La cobertura de la señal en el edificio Bochica es buena, se está realizando actualmente un estudio sobre los usuarios de cada piso para verificar la cobertura de la red sobre cada uno de ellos".
Subsanación: 20062024 Se realizan subsanaciones de las observaciones dadas por el ingeniero Alexander Ardila y se deja la observación que para la prueba de ancho de banda para el L2L debemos realizar una visita a nébula.
Observación Final: 28062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple

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: 13062024: Falta la prueba de ancho de banda en el canal L2L, Álamos y sede alterna. Cuál es el número del caso de este tema: "Se deja la gráfica del mes pasado ya que

se generó una ventana de Mantenimiento por parte de IFX y no está exportando la data de la interfaz del equipo para esta sede." Falta "Prueba cobertura de la señal en varias ubicaciones del edificio de la sede Bochica", desde hace meses están dando la misma respuesta y no se evidencia el avance: "La cobertura de la señal en el edificio Bochica es buena, se está realizando actualmente un estudio sobre los usuarios de cada piso para verificar la cobertura de la red sobre cada uno de ellos"
Subsanación: 20062024 Se realizan subsanaciones de las observaciones dadas por el ingeniero Alexander Ardila y se deja la observación que para la prueba de ancho de banda para el L2L debemos realizar una visita a nébula.
Observación Final: 28062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple

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: 13062024: Falta la prueba de ancho de banda en el canal L2L, Álamos y sede alterna. Cuál es el número del caso de este tema: "Se deja la gráfica del mes pasado ya que se generó una ventana de mantenimiento por parte de IFX y no está exportando la data de la interfaz del equipo para esta sede."
Falta "Prueba cobertura de la señal en varias ubicaciones del edificio de la sede Bochica", desde hace meses están dando la misma respuesta y no se evidencia el avance: "La cobertura de la señal en el edificio Bochica es buena, se está realizando actualmente un estudio sobre los usuarios de cada piso para verificar la cobertura de la red sobre cada uno de ellos"
Subsanación: 20062024 Se realizan subsanaciones de las observaciones dadas por el ingeniero Alexander Ardila y se deja la observación que para la prueba de ancho de banda para el L2L debemos realizar una visita a nébula.
Observación Final: 28062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple

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 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: 13062024: Informar porque este puerto está en OFF LINE: 17 N16 LC SIC_SAN2 offline SRV_ARES_HBA3 Por favor agregar la gestión realizada, caso de Aranda o al fabricante, sobre esta falla: Para el mes de mayo se presentó falla en el puerto 17 del SW_SAN_IFX2. Se valida el pto 21 y el 17 de Ares y están offline se deben validar físicamente, se reiniciaron los puertos, pero no sube la conexión.
Subsanación: 13/06/2024: Se coloco la nota de la falla que presento el servidor de Solaris Ares. se debe validar físicamente el puerto y la fibra.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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: 1306204: los diagramas de topología y conectividad de la plataforma de Almacenamiento y Backup les falta la identificación de los puertos de conexión, tipo de conexión fibra o cobre, fecha de actualización, nombre del diagrama.
Subsanación: 13/06/2024 La identificación de los puertos de almacenamiento ya se realizaron y están en el diagrama. Está pendientes la visita al datacenter de nébula para levantar la información de respaldo.
Observación 2: 24062024, queda pendiente la actualización del diagrama de topología de la solución de Respaldo.
Subsanación 2: 02/07/2024: Se actualizó el diagrama de la topología de Respaldo "Diagramas Respaldo"
Observación Final: 30072024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si cumple

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 3: Configurar en la herramienta de monitoreo, el 100% de los dispositivos que componen la plataforma tecnológica de la entidad on premise y cloud, usando los protocolos más utilizados como SNMP, ICMP y/o, WMI.

Observación: 13062024: verificar cantidad de dispositivos monitoreados, están dejando en valor negativo el total de dispositivos.
Subsanación: 18062024 - Se realiza corrección conforme al inventario actualizado y los equipos que se tienen en monitoreo.
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 13: El contratista debe presentar mensualmente las recomendaciones de mejora y optimización de la plataforma tecnológica monitoreada, de acuerdo con los niveles de comportamiento de los dispositivos, en cuanto a consumo de memoria, CPU, ancho de banda, almacenamiento, disponibilidad y tiempo de respuesta.
Observación: 13062024: No hay link o acceso al anexo: OBLIGACION 13 - INFORME CONSUMO DE RAM - CPU Y DISCO EN SERVIDORES NOC 2024.
Subsanación: 18062024 - Se realiza la subsanación correspondiente agregando el acceso al documento de la Obligación 13.
Observación 2: 24062024, por favor informar el detalle de la gestión realizada sobre los 99 servidores que presentaron un uso de memoria SWAP del 100%. de igual forma los 37 servidores que presentan un procesamiento del 100%.
Subsanación 2: Se realiza la subsanación realizando el complemento de la documentación, agregando el detalle solicitado en OBLIGACION 13 - INFORME CONSUMO DE RAM - CPU Y DISCO EN SERVIDORES NOC 2024.
Observación Final: 30072024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 16: El contratista deberá presentar mensualmente un informe donde se evidencie el 100% de los dispositivos monitoreados versus el inventario de infraestructura.
Observación: 13062024: verificar cantidad de dispositivos monitoreados, están dejando en valor negativo el total de dispositivos.
Subsanación: 18062024 - Se realiza corrección conforme al inventario actualizado y los equipos que se tienen en monitoreo
Observación Final: 24062024, se validó el cumplimiento de la obligación contractual con el documento allegado.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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.

2. INVENTARIO

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

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, es importante dar a conocer que, la evidencia (Anexo 5. Historial de Cambios en CMDB) tiene que estar relacionada a la gestión de los trámites realizados en mes de mayo para el control de movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos. Por otra parte, el archivo (Maestro_de_casos_mayo_2024) apunta a incidentes y no a requerimientos de asociados a movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos.
Subsanación: 12/06/2024: Se cargo el archivo SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY, con las actualizaciones realizadas.
Observación 2: La evidencia no apunta a requerimientos asociados a movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos.
Subsanación: 17/06/2024, Se cargo el archivo con las tareas relacionadas inventarios CSIT. 18/06/2024. Se realiza corrección del maestro de casos relacionados a inventarios CSIT
Observación Final: No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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, es importante dar a conocer que, la evidencia (Anexo 5. Historial de Cambios en CMDB) tiene que estar relacionada a la gestión de los trámites realizados en mes de mayo para el control de movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos. Por otra parte, el archivo (Maestro_de_casos_mayo_2024) apunta a incidentes y no a requerimientos de asociados a movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos.
Subsanación: 12/06/2024: Se cargo el archivo SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY, con las actualizaciones realizadas.
Observación 2: La evidencia no apunta a requerimientos asociados a movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos.
Subsanación 2: 17/06/2024 Se cargo el archivo con las tareas relacionadas inventarios CSIT
Observación Final: No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Mantenimiento y actualización del inventario, así como de la documentación de la infraestructura de equipos de red LAN/WAN, equipos de almacenamiento SAN y equipos de seguridad informática en lo referente a conectividad y asignación de puertos e interfaces.
Observación: 13062024: inventario desactualizado.
Subsanación: 14/06/2024 Se realizó la actualización de las observaciones del archivo de inventario se validaron las bases de datos, dominios y demás observaciones se realizó una revisión al inventario en general.
Compromiso y observación de la UT: 22072024: Una vez analizado de manera detallada los componentes del inventario, identificamos que el inventario relacionado con la red de cableado estructurado y red eléctrica representa un 15% del total del inventario. Cabe señalar que en efecto nos encontramos pendiente de ejecución de este punto específico del inventario. Por lo que de conformidad con el correo remitido por el ingeniero Luis Eduar Cuesta, el pasado 18 de julio de 2024, proponemos una sesión en la que presentaremos el correspondiente plan de trabajo para su aprobación.
Las actividades por realizar en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado del anexo técnico No. 2B – SERVICIO TECNOLÓGICO, MESA DE SERVICIO ÍTEM 9. PUNTO 5. requieren pasar por aprobación del comité de cambios.
A. MARQUILLADO CABLEADO BOCHICA Y NEBULA.pdf
De manera preliminar, queremos poner en su conocimiento que, dada la envergadura de la actividad, la complejidad, especialidad y detalle de esta, evidenciamos que no es posible materializar el cumplimiento dentro del plazo señalado en su misiva, por lo que solicitamos formalmente una ampliación del plazo hasta la primera semana de septiembre del 2024.
Cumplimiento Final: No cumple.
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Actualización inventario”

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 revisión del Archivo llamado “SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY.xls” se tiene lo siguiente:
Se tomaron como muestra 345 registros de 1380, estos correspondientes a Equipos y periféricos de Teletrabajo. para lo cual, la información se encuentra desactualiza, por otra parte, la placa: 3791307 de Teclado no existe y la Placa: 2I162G4704B de Mouse no existe.
Subsanación: 12/06/2024: Se cargo el archivo SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY, con las actualizaciones realizadas.
Observación Final: No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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 revisión del Archivo llamado "SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY.xls" se tiene lo siguiente: Se tomaron como muestra 345 registros de 1380, estos correspondientes a Equipos y periféricos de Teletrabajo. para lo cual, la información se encuentra desactualiza, por otra parte, la placa: 3791307 de Teclado no existe y la Placa: 2I162G4704B de Mouse no existe.
Subsanación: 12/06/2024: Se cargo el archivo SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY, con las actualizaciones realizadas.
Observación Final: No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 12: Ejecución de los movimientos y reubicaciones de las estaciones de trabajo.
Observación: Teniendo en cuenta la revisión del Archivo llamado "SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY.xls" se tiene lo siguiente: Se tomaron como muestra 345 registros de 1380, estos correspondientes a Equipos y periféricos de Teletrabajo. para lo cual, la información se encuentra desactualiza, por otra parte, la placa: 3791307 de Teclado no existe y la Placa: 2I162G4704B de Mouse no existe.
Subsanación: 12/06/2024: Se cargo el archivo SACM_IV_UT2778_InventarioActivosComputo_2024MAY, con las actualizaciones realizadas.
Observación 2: La evidencia no apunta a requerimientos asociados a movimientos y reubicaciones de las estaciones de Teletrabajo.
Observación Final: No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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: Deben ajustar en la observación, no son atendidas sino recibidas.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo SLM_IF_InformeMensual_2024MAYO31_V2
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Deben ajustar en la observación, no son atendidas sino recibidas.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo SLM_IF_InformeMensual_2024MAYO31_V2
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 3: Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.
Observación: Karol, Claudia, es necesario que revisemos la estructura de atención para cuando implementemos ALBI.
Subsanación: Se escala por correo electrónico a Karol y Claudia para revisar la estructura de atención de ALBI.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 7: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Agregar que se incluyen los tickets solucionados en los grupos de inventario y servicio al cliente.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo SLM_IF_InformeMensual_2024MAYO31_V2
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Se debe realizar una campaña para que se incremente el uso de la encuesta de Aranda.
Observación: Se debe realizar una campaña para que se incremente el uso de la encuesta de Aranda.
Subsanación: Desde la UT, desarrollaremos un plan para aumentar la participación de los usuarios en la encuesta de satisfacción. Se validará la posibilidad de implementar estrategias como correos electrónicos informativos, recordatorios (desde los agentes de mesa y soporte en sitio, indicando a los usuarios la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción), y pop-ups en la plataforma Aranda. Esta validación se realizará en coordinación con Mejora Continua con Karol Palencia.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: Ajustar son 20 casos reabiertos de la UT, (al parecer tuvieron en cuenta la totalidad de la OTI) por tanto, cambia el resultado es 0.62% y no 0.87%
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo SLM_IF_InformeMensual_2024MAYO31_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog)

Observación: Debemos realizar un reporte para ver la antigüedad de los tickets y definir mejoras para mantener este backlog con los mínimos posibles.
Subsanación: Desde la UT, implementaremos una estrategia integral para reducir el backlog, que incluirá un análisis exhaustivo de todo el backlog existente. Este análisis comprenderá la cantidad de casos por tipo (incidente - requerimiento), por estado, por grupo de especialistas (identificando aquellos con mayor número de casos y su estado), así como un estudio detallado de casos recurrentes y aquellos que necesiten el apoyo de áreas específicas. Para ejecutar esta estrategia, se llevarán a cabo mesas de trabajo con cada especialista involucrado, con el fin de revisar el estado actual de los casos asignados y determinar si requieren algún tipo de apoyo adicional para su pronta resolución. Esta iniciativa se enfocará en mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y asegurar la satisfacción del cliente mediante una gestión efectiva y coordinada del backlog.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).
Observación: Es necesario que en la hoja de Excel de cálculos quede el nombre de cada campo (temas de forma), con el fin que los datos resultados estén de forma clara en sus operaciones de cálculo, ya que desde mayo vamos a realizar la validación con los dailys que lidera Catalina.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo 12. Suspendidos Mayo_V2
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 15: Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica
Observación: Pendiente entrega cronograma Videobeams.
Subsanación: Se entregará el jueves 20 de junio del 2024.
Cumplimiento Final: No Aplica.

Indicador 16: Disponibilidad de la solución de Virtualización
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un “caso”, la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente

configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 18: Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos.
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 19: Disponibilidad de los Centros de Cómputo
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 20: Administración de servicios de nube
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 21: Disponibilidad de las Bases de Datos
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un “caso”, la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.

Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo 02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2. Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 22: Disponibilidad de red eléctrica
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 23: Disponibilidad de aplicaciones apoyo
Observación: Dejar en el Excel sin transformar los datos y dejando señalada el registro de excepción de tiempo solicitada. En el cálculo manual es donde debe estar la disponibilidad teniendo en cuenta la excepción. Pendiente validación conjunta con Alex A. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 24: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 25: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un “caso”, la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la

medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 26: Disponibilidad de servidores
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un "caso", la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 27: Disponibilidad de la red LAN.
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un "caso", la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 28: Disponibilidad de cableado Estructurado
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un "caso", la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales

Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un “caso”, la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 30: Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia
Observación: Por favor complementar en el Excel en el desglose para los que no son RFC y que están asociados a un "caso", la razón de pausado por ese caso. Francy y Deisy, de acuerdo con la última revisión que realizamos sobre el tablero, es necesario tener el último archivo con el consolidado de sensores actualmente configurados para la medición de los KPIs para validación final en conjunto con Alex y Francisco M y que quede aprobado formalmente. Por favor enviarlo y buscar el espacio para socializarlo.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo "02. Data Disponibilidad Mayo 2024_V2". Se procederá a la entrega del consolidado de sensores el 18 de julio de 2024.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 31: Actualización inventario
Observación: Posible afectación, falta promediar con inventario de IT. Pendiente revisión final por parte del equipo SIC y entrega del reporte de la muestra entre el 5% y 15% por parte de Francisco E, Richie y Alex.
Subsanación: El inventario a corte de Mayo del 2024, está comprendido por el inventario de Equipos de cómputo que cumplió al 100%, pero para el inventario de Infraestructura se tiene un total de 1431 dispositivos, se toma una muestra de 425 de los cuales 395 registros están correctamente y 30 presentaron novedades.
Cumplimiento Final: No cumple.
Afectación del KPI, por tanto, hay aplicación de ANS "Actualización inventario"

Indicador 32: Quejas sobre el servicio.
Observación: Ajustar es 0.12% y no 0.13%, el total de solicitudes solucionadas no se debería tener en cuenta la vía de ingreso "monitoreo". Teniendo en cuenta lo anterior, para este indicador el total de solicitudes solucionadas es 2.979. Necesitamos revisar y promocionar el buzón de quejas que se tiene en Aranda y que lo estamos trabajando desde el plan de mejoramiento.
Subsanación: Se realiza el ajuste correspondiente en el archivo SLM_IF_InformeMensual_2024MAYO31_V2.
Se debe manejar en conjunto con el plan para incentivar el diligenciamiento del uso de la encuesta de satisfacción.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 33: Oportunidad en respuesta a requerimientos.
Observación: Diana, verificar los requerimientos que están consolidados en planner y adjuntar el reporte de cumplimiento extraído de planner tal como lo vimos en las sesiones para este tipo de requerimientos.
Subsanación: En el archivo "14. Disposiciones Transversales mayo 2024_V2", se encuentran destacados en color amarillo los requerimientos escalados bajo el Planner. Además, se ha

dejado el informe descargado del Planner como evidencia en el archivo "14. Disposiciones Transversales Mayo 2024_Planner".
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 34: Entrega de informes y planes.
Observación: Afectación facturación 3% Deben ajustar el nombre del gerente de proyecto actual en el Anexo. Ajustar la cantidad de informes no entregados es 4 y no 3. Diana, debemos mapear los entregables que son periódicos para dejarlos relacionados completamente de acuerdo con su periodicidad para los cuales este dentro de los anexos técnicos de las líneas del contrato.
Subsanación: Se ha realizado la corrección en el masivo 85945 - FALLA MASIVA EN SENSOR DE PING EN EQUIPOS DE RED SEDE CARRERA 7 - ALARMA ISOC CSIRT 22/05/2024. El informe fue entregado el jueves, 23 de mayo de 2024, a las 3:07 p. m., dentro del plazo de 48 horas establecido y se ha actualizado el nombre del Gerente de Proyectos.
Cumplimiento Final: No Cumple.
Afectación del KPI, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”

3. 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.

4. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Se realiza la entrega del Cronograma de mantenimiento el 07 de junio para la aprobación de la OTI, para iniciar los mantenimientos en la última semana de Junio 2024.

5. FACTURACIÓN

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

- Actualización inventario, entre 91% - 98,9%, con descuento porcentual respecto a mensualidad pactada 5%.
- Entrega de informes y planes, rango de No Entregados ≥ 3, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 3,0%.

KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	99%	96,47%	5%	$ 14.512.804,17

Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 32 No entregados:6	3%	$ 8.707.682,50
Total Descuento				**$ 23.220.486,67**

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	$	23.220.486,67
Descuento ANS Disposiciones Transversales		-
SUB-TOTAL SERVICIOS	$	339.045.095,24
ANS Y DESCUENTOS	$	23.220.486,67
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$	315.824.608,57
IVA	$	60.006.675,63
TOTAL A PAGAR	**$**	**375.831.284,20**

6. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

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



RE: Preliquidación Mesa de Servicios y Disposiciones Transversales mayo 2024.

Luis Eduar Cuesta Tautiva <lcuesta@sic.gov.co>
Para Francy Yolima Jiménez Carreño; Victor Fidel Pineda Beltrán
CC Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Deisy Nathaly Ramírez Lozano; Carlos Hurtado Malagon; Jennyfer Catalina Perez Maldonado

Responder | Responder a todos | Reenviar
jueves 18/07/2024 6:47 p. m.

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Iniciar la respuesta a todos con: Muchas gracias. | Gracias por su aprobación. | Adjunto factura solicitada. | Comentarios

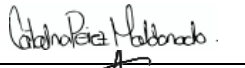
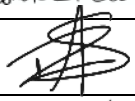
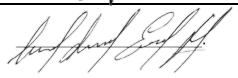
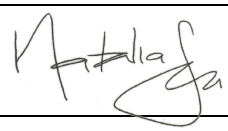
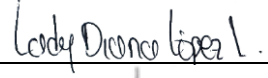
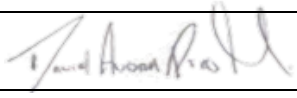
Buen dia,

Se aprueba la generación de la factura.

Superintendencia de Industria y Comercio

Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos
Luis Eduar Cuesta Táutiva
lcuesta@sic.gov.co
Tel. 57-1-5870000 ext. 10423
Carrera 13 No. 27-00 Piso 5 Bogotá,
Colombia
https://www.sic.gov.co

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Luis Cuesta Tautiva	Coordinador Servicios Tecnológicos / Supervisor Contrato	SIC	
Oscar Ramírez Torres	Coordinador Grupo Informática Forense y Seguridad Digital / Supervisor Contrato	SIC	
Alexander Ardila Bermúdez	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Francisco Antonio Malaver Bernal	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Jennyfer Catalina Pérez Maldonado	Líder Mesa de servicio / Servicios Tecnológicos	SIC	
Ricardo Alvarado Sánchez	Líder inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Francisco Javier Eraso Herrera	Profesional inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Natalia Salvador Rodríguez	Asesor proyectos Oficina de Tecnología e Informática (Contratista)	SIC	
Lady Diana Lopez Lopez	Gerente de Proyecto	UT INFOCH	
Jhon Jairo Rodríguez Sánchez	Líder Técnico	UT INFOCH	
Claudia Marcela Gelves Rojas	Líder de Servicio y Gestión Operativa	UT INFOCH	
Daniel Andrés Pico Moreno	Líder del NOC- SOC	UT INFOCH	
Francy Yolima Jimenez Carreño	Gestora de ANS y facturas	UT INFOCH	