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

ACTA 0006

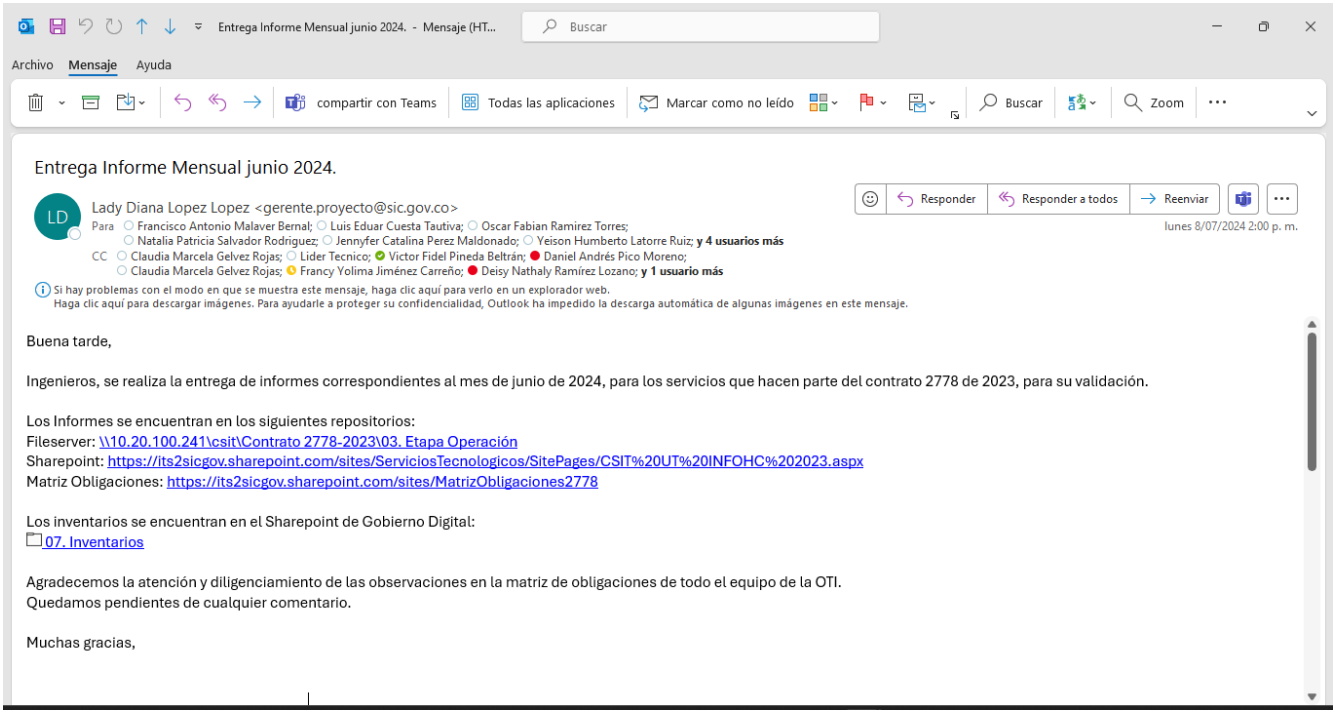
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 22 de agosto de 2024

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 Junio de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 7 de Julio 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 junio de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Resultado Evaluación:

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

Resultado Evaluación:

1. **MESA DE SERVICIO**

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.

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

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.

2.3 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: Informe con la información solicitada, resaltando los cambios que se presenten para el periodo evaluado.
Observación: Para Oracle, en el documento de las obligaciones 2 y 5, en el anexo de productos Oracle instalados, por favor incluir el enterprise cloud control Oracle.
Actualizar fecha del anexo.
Observación Final: Las observaciones anteriores fueron subsanadas por la UT INFOHC.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las bases de datos reportados a través de la herramienta de gestión.
Observación: Para Informix, colocar las etiquetas de números en la gráfica histórico de

casos.
Mejorar calidad de imagen de la gráfica de casos.
Hay 2 casos suspendidos en el periodo, por favor agregarlos a la tabla y la razón de suspensión.
Subsanación: Se adecúan documentos según observaciones.
Observación Final: Las observaciones anteriores fueron subsanadas por la UT INFOHC.
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, en el documento de las obligaciones 2 y 5, en el anexo de productos Oracle instalados, por favor incluir el enterprise cloud control Oracle.
Actualizar fecha del anexo.
Observación Final: Las observaciones anteriores fueron subsanadas por la UT INFOHC.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Participar en el desarrollo e implementación de procesos y/o procedimientos de gestión de la información de la Base de Datos.
Observación: Para Informix, colocar las etiquetas de números en la gráfica histórico de casos. Mejorar calidad de imagen de la gráfica de casos.
Hay 2 casos suspendidos en el periodo, por favor agregarlos a la tabla y la razón de suspensión.
Subsanación: Se adecúan documentos según observaciones.
Observación Final: Las anteriores observaciones fueron atendidas por la UT INFOHC.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Elaborar y presentar mensualmente o cuando la supervisión lo requiera reportes, informes, estadísticas y demás información solicitada en su área de desempeño, en los términos de calidad y plazos establecidos.
Observación: Para Informix, colocar las etiquetas de números en la gráfica histórico de casos. Mejorar calidad de imagen de la gráfica de casos.
Hay 2 casos suspendidos en el periodo, por favor agregarlos a la tabla y la razón de suspensión.
Subsanación: Se adecúan documentos según observaciones.
Observación Final: Las anteriores observaciones fueron atendidas por la UT INFOHC.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: 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: Para Informix, de acuerdo al análisis realizado, ¿se presentaron novedades en el periodo?
Subsanación: Se adecúan documentos según observaciones.
Observación Final: La anterior observación fue atentida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 10: Apoyar en proyectos, acciones o actividades que aporten al cumplimiento de la misión de la dependencia en coherencia con el nivel y los requisitos exigidos por el cargo.
Observación: Para Informix, colocar las etiquetas de números en la gráfica histórico de casos. Mejorar calidad de imagen de la gráfica de casos.
Hay 2 casos suspendidos en el periodo, por favor agregarlos a la tabla y la razón de suspensión.
Subsanación: Se adecúan documentos según observaciones.
Observación Final: La anterior observación fue atentida por la UT INFOHC. 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 3: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de virtualización RHEV, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.
Observación: El link al Documento técnico de la plataforma RHEV no funciona. Por favor ajustar. Por favor mantener actualizados los documentos tecnicos de la plataforma RHEV.
Observación Final: 15-jul-2024. La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC. Por favor mantener actualizados los documentos tecnicos de la plataforma RHEV.
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 el uptime de urano y de anubis, ya que de acuerdo al reporte PRTG del periodo evaluado (junio 2024) presentan un porcentaje de disponibilidad inferior al ANS. No hay más observaciones.
Observación Final: 15-julio-2024. La anterior observación fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.

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 el uptime de urano y de anubis, ya que de acuerdo al reporte PRTG del periodo evaluado (junio 2024) presentan un porcentaje de disponibilidad inferior al ANS.
Observación Final: 15-julio-2024. La anterior observación fue atendida por la UT INFOHC.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.5 RED HAT Y SATELLITE

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

Obligación 4: Registro servidores contra Satellite.
Observación: Por favor indicar el anexo de la información solicitada en el ítem 1.
Observación Final: La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC. No ha más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 14: Actualización de versiones liberadas por el fabricante de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: Si no aplica, por favor colocar N/A para no dejar campos en blanco en la tabla.
Observación Final: La anterior observación fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.6 JBOSS

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

Obligación 3: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la plataforma Red Hat JBoss EAP.
Observación: Para los servers relacionados en la tabla, por favor incluir el número del incidente.
Observación Final: La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC.
No hay más observaciones.

Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la consola de administración Red Hat JBoss On.
Observación: Para los servers relacionados en la tabla, por favor incluir el número del incidente.
Observación Final: La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple

Obligación 5: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma Red Hat JBoss EAP, y/o de la consola JBoss On.
Observación: Para los servers relacionados en la tabla, por favor incluir el número del incidente.
Observación Final: La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple

Obligación 8: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.
Observación: Para los servers relacionados en la tabla, por favor incluir el número del incidente.
Observación Final: La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple

Obligación 9: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción.
Observación: Si no se desplegaron nuevos servicios o instancias JBoss durante el periodo (junio 2024), por favor indicarlo, y colocar N/A en los campos de la tabla.
Observación Final: La anterior observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más obsrevaciones.
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: Si no se desplegaron nuevos servicios o instancias JBoss durante el periodo (junio 2024), por favor indicarlo, y colocar N/A en los campos de la tabla.
Observación Final: La anterior observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más obsrevaciones.
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 2: Cuando se requiera, instalación, actualización de versiones y parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Por favor indicar la versión del Ansible AAP que se tiene actualmente instalada.
Observación Final: La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC. 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 validar lo que se reporta en la revisión de la plataforma Ansible. Hay un fragmento de un log que es del mes de mayo. La plataforma Satellite ya fue actualizada. Por favor validar y ajustar. Por favor incluir el link a los diagramas de SSO, PAM, FUSE y Ansible.
Observación Final: 15-jul-2024. Las observaciones anteriores fueron atendidas por la UT INFOHC.
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 validar lo que se reporta en la revisión de la plataforma Ansible. Hay un fragmento de un log que es del mes de mayo. La plataforma Satellite ya fue actualizada. Por favor validar y ajustar. Por favor incluir el link a los diagramas de SSO, PAM, FUSE y Ansible.
Observación Final: 15-jul-2024. Las observaciones anteriores fueron atendidas por la UT INFOHC. 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 validar lo que se reporta en la revisión de la plataforma Ansible. Hay un fragmento de un log que es del mes de mayo. La plataforma Satellite ya fue actualizada. Por favor validar y ajustar. Por favor incluir el link a los diagramas de SSO, PAM, FUSE y Ansible.
Observación Final: 15-jul-2024. Las observaciones anteriores fueron atendidas por la UT INFOHC. 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 validar lo que se reporta en la revisión de la plataforma Ansible. Hay un fragmento de un log que es del mes de mayo. La plataforma Satellite ya fue actualizada. Por favor validar y ajustar. Por favor incluir el link a los diagramas de SSO, PAM, FUSE y Ansible.
Observación Final: 15-jul-2024. Las observaciones anteriores fueron atendidas por la UT INFOHC. 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 1: Realizar el soporte técnico especializado y garantizar la correcta funcionalidad de los servidores con sistemas operativos Linux, de la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo cada uno de los elementos y mano de obra que sean necesarios para realizar el soporte técnico especializado a los servidores.
Observación: Por favor que el link apunte a la carpeta donde se encuentra el maestro de casos del periodo. Por favor que el link apunte a la carpeta donde se encuentran los anexos asociados al ítem 4.
Observación Final: Las anteriores observaciones fueron atendidas por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Presentar mensualmente informes de las actividades desarrolladas de cada uno de los soportes técnicos, conforme lo indique el supervisor o a quien este designe.
Observación: Por favor que el link apunte a la carpeta donde se encuentra el maestro de casos del periodo. Por favor que el link apunte a la carpeta donde se encuentran los anexos asociados al ítem 4.
Observación Final: Las anteriores observaciones fueron atendidas por la UT INFOHC.

No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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: Los links de usuarios SUDO y Diagrama apuntan a la carpeta del mes de mayo 2024. Por favor ajustar, debe apuntar a la carpeta de junio 2024.
Observación Final: La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Generar un informe semestral con la lista de servidores sin utilizar en un período igual o mayor a 1 mes. De igual forma, apoyar todas las actividades de tipo técnico que requiera la OTI para el ajuste de la infraestructura tecnológica de acuerdo con los procedimientos establecidos.
Observación: ¿En este primer semestre solo se identificaron 3 máquinas sin utilizar? Por favor aclarar y/o ajustar.
Observación Final: La anterior observación fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: En el ítem 1 dice mayo, por favor ajustar. También dice que no se presentaron servidores por debajo del ANS, pero se describen varios en la tabla, por favor aclarar y ajustar.
Observación Final: Las observaciones anteriores fueron atendidas por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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

2.10 SERVIDORES SOLARIS

Las siguientes obligaciones presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva

subsanación. Las obligaciones no relacionadas en este ítem se encuentran cumplidas.

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: Sí se presentó una novedad en el servidor Ares asociada a un error de hardware. Por favor incluirla en el ítem 1, describir en que consiste la novedad y el estado de la misma a corte de 30 de junio 2024.
Observación Final: La anterior observación fue subsanada por la UT INFOHC. 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. Gestionar revisión soporte de las UPS TripLite caso No. 222776 desde abril está pendiente.
Observación: 30072024, los documentos allegados tienen evidencias de soporte de cumplimiento del mes de mayo de 2024, por lo que se solicita ajustar y allegar los soportes de operación y cumplimiento de las obligaciones correspondiente al mes de junio de 2024.
Subsanación: 05082024 Se realiza subsanación sobre las evidencias fotográficas, realizando una actualización de las fechas y se generan cambios sobre las observaciones de las evidencias generadas en el informe. El cargue del informe se realizó el 30 de Julio.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la

UT.

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 1: 18072024: El documento de seguimiento de mitigación de vulnerabilidades no tiene ninguna información para el mes de junio de 2024.
Subsanación 1: Durante el mes de junio se realizó la gestión con los especialistas para adjuntar las evidencias de las gestiones que se pudieron realizar y la documentación de las vulnerabilidades que no se pueden subsanar por obsolescencia tecnológica. Se encuentra documentado en el archivo de mitigación.
Adjunto: SEGUIMIENTO A LA MITIGACION DE VULNERABILIDADES PRIMER ANALISIS 2024 - AAB (1).xlsx
https://its2sicgov.sharepoint.com/:x:/s/ServiciosTecnologicos/EWzliXEBEEVDmH5LTkmvL7sBIwQTEfMusEV0EU1tz2_DDA?e=nWahQ4
Observación 2: 30072024, El documento de seguimiento de mitigación de vulnerabilidades no tiene ninguna información para el mes de junio de 2024.
Subsanación 2: 31/07/2024 Se realizo la actualización del documento " SEGUIMIENTO A LA MITIGACION DE VULNERABILIDADES PRIMER ANALISIS 2024 - AAB (1)" de mitigación del primer análisis de vulnerabilidades donde se presentan la gestión por parte de los especialistas y la evidencia de las vulnerabilidades que no se pueden subsanar por obsolescencia tecnológica y la respectiva evidencia, asimismo la gestión que se realizó con el área de forense en la actualización de los sistemas operativos y la creación de los casos a los desarrolladores para la mitigación de las aplicaciones web de la entidad.
Adjunto: SEGUIMIENTO A LA MITIGACION DE VULNERABILIDADES PRIMER ANALISIS 2024 - AAB (1).xlsx
https://its2sicgov.sharepoint.com/:x:/s/ServiciosTecnologicos/EWzliXEBEEVDmH5LTkmvL7sBIwQTEfMusEV0EU1tz2_DDA?e=nWahQ4
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

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 1: 18072024: El documento de seguimiento de mitigación de vulnerabilidades no tiene ninguna información para el mes de junio de 2024.
Subsanación 1: Durante el mes de junio se realizó la gestión con los especialistas para

adjuntar las evidencias de las gestiones que se pudieron realizar y la documentación de las vulnerabilidades que no se pueden subsanar por obsolescencia tecnológica. Se encuentra documentado en el archivo de mitigación.
Adjunto: SEGUIMIENTO A LA MITIGACION DE VULNERABILIDADES PRIMER ANALISIS 2024 - AAB (1).xlsx
https://its2sicgov.sharepoint.com/:x:/s/ServiciosTecnologicos/EWzliXEBEEVDmH5LTkmvL7sBIwQTEfMusEV0EU1tz2_DDA?e=nWahQ4
Observación 2: 30072024, El documento de seguimiento de mitigación de vulnerabilidades no tiene ninguna información para el mes de junio de 2024.
Subsanación 2: 31/07/2024 Se realizo la actualización del documento " SEGUIMIENTO A LA MITIGACION DE VULNERABILIDADES PRIMER ANALISIS 2024 - AAB (1)" de mitigación del primer análisis de vulnerabilidades donde se presentan la gestión por parte de los especialistas y la evidencia de las vulnerabilidades que no se pueden subsanar por obsolescencia tecnológica y la respectiva evidencia, asimismo la gestión que se realizó con el área de forense en la actualización de los sistemas operativos y la creación de los casos a los desarrolladores para la mitigación de las aplicaciones web de la entidad.
Adjunto: SEGUIMIENTO A LA MITIGACION DE VULNERABILIDADES PRIMER ANALISIS 2024 - AAB (1).xlsx
https://its2sicgov.sharepoint.com/:x:/s/ServiciosTecnologicos/EWzliXEBEEVDmH5LTkmvL7sBIwQTEfMusEV0EU1tz2_DDA?e=nWahQ4
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

Obligación 13: Realizar un monitoreo constante de la central de reportes FortiAnalyzer, con el fin de detectar posibles intrusiones en el WAF, Firewall perimetral, Firewalls de Sedes, Network Access Control y Accesos Remotos.
Observación: 18072024: falta el "Informe del cumplimiento normativo
y las auditorías de seguridad, mostrando el estado de cumplimiento de políticas, registros de auditoría y cualquier desviación de las políticas de seguridad.
Subsanación: 23/07/2024 - Se agrega en la ruta de los documentos el informe "Anexo obligación 13 Informe del cumplimiento normativo y las auditorías de seguridad" correspondiente a el estado de cumplimiento de políticas.
https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/EZN6kPdXHxVCsceF8fIzB_YB2mUqPPp4F_huGxUGX0dbNw?e=9AswDa
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo

accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

Obligación 19: Administración de red, para el conjunto de herramientas de monitoreo, control y generación de reportes del estado de la red.
Observación: 30072024, falta detallar la gestión realizada con los usuarios referentes al ítem 5, reporte de dispositivos bloqueados.
Subsanación: 06082024 Se realiza la subsanación sobre el punto 5, agregando el cumplimiento de políticas del NAC, dispositivos de usuarios finales y bloqueos presentados.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

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: 30072024, la información del ítem 5. Consolidado de toma de backups en equipos de redes: está incompleta.
Subsanación: 06082024 Se realiza corrección en los ítems 4 y 5 sobre la información de ejecución de Backups y consolidado pruebas de restauración.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

Obligación 23: Monitoreo y medición periódica de tráfico LAN y WAN e Internet para determinar el desempeño de la red y sus tendencias.
Observación: 30072024, el informe de parchado y actualización de equipos de red no cumplen con lo requerido, hay equipos de red que no se evidencia su actualización y otros son soporte que aparecen actualizados.
Subsanación: 06082024 Se realiza actualización de información en parchado equipos, que se encuentran sin soporte y se agregan datos faltantes relacionados con APs.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.

Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

Obligación 26: Atender todos los requerimientos en relación con el afinamiento de la red para garantizar los tiempos de respuesta y los UAT (User Acceptance Tolerance) de las aplicaciones misionales y administrativas.
Observación: 30072024, los documentos allegados tienen evidencias de soporte de cumplimiento del mes de mayo de 2024, por lo que se solicita ajustar y allegar los soportes de operación y cumplimiento de las obligaciones correspondiente al mes de junio de 2024.
Subsanación: 06082024 Se realiza subsanación sobre las evidencias fotográficas del maquillado y estado de cableado de los rack, realizando una actualización de las fechas y se generan cambios sobre las observaciones de las evidencias generadas en el informe.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

Obligación 27: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de redes, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC o los demás dispuestos por la supervisión.
Observación: 30072024, falta el soporte correspondiente a : • Autenticación y Autorización: No se evidencian intentos de sesión diferentes a los administradores de red. • Detección de Ataques y Seguridad: No se ven eventos de vulnerabilidades de la red. • Monitoreo de VLAN: No se realizaron cambios de vlan sobre los puertos de la red de borde de la entidad. y otros ítems del mismo documento
Subsanación: 06082024 Se agregan evidencias faltantes de las plataformas de red, en los ítems autorización y autenticación, detección de ataques y seguridad y monitoreo vlan.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

Obligación 28: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del

error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 30072024, los documentos allegados tienen evidencias de soporte de cumplimiento del mes de mayo de 2024, por lo que se solicita ajustar y allegar los soportes de operación y cumplimiento de las obligaciones correspondiente al mes de junio de 2024.
Subsanación: 07082024 Se realiza actualización de las evidencias de soporte con fechas actualizadas y verificación de la información relacionada con el mes de Junio.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

2.12 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

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

2.13 TELEFONIA

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 10: Proporcionar los reportes e informes indicados por la supervisión del contrato, que puedan ser generados en las escalas de minutos, horas, días, meses y años.
Observación: 18072024, falta detalle de la gestión realizada sobre los componentes de infraestructura critica que tiene una disponibilidad menor al 96.6%.
Subsanación: 29/07/2024 Se complementa información solicitada en el documento OBLIGACION 10, 11, 12 - INFORME INFRAESTRUCTURA CRITICA SIC NOC 2024; con referencia a la documentación por parte de especialistas.
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 10: 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: 30072024, el inventario aun presenta debilidades en la calidad de la información, se evidencian en correos enviado a la mesa de servicios los días 09, 10 y 17 de julio de 2024.
Subsanación: 5/08/24 Se realizaron los ajustes según las observaciones de los correos y se respondieron dichos correos.
Cumplimiento Final: No cumple.
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Actualización inventario”
Teniendo en cuenta esto, se realizaron las gestiones correspondientes por el equipo de supervisión y apoyo a la misma para garantizar que la UT cumpla con el entregable completo accionando el plan de choque al cual se le realizará seguimiento con el equipo directivo de la UT.

3. 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: Ajustar la descripción con la palabra “desde” debería ser “durante”. Se debe indicar que la solución de la afectación estuvo a cargo de la dirección administrativa bajo la gestión del contrato con el operador xxx.
Subsanación: Se realiza ajuste correspondiente en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Ajustar la descripción con la palabra “desde” debería ser “durante”.Se debe indicar que la solución de la afectación estuvo a cargo de la dirección administrativa bajo la gestión del contrato con el operador xxx.
Subsanación: Se realiza ajuste correspondiente en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 3: Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.
Observación: Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios: Revisar la cantidad de tickets que se atendieron, en el cálculo da 2510 y no 2509.
Subsanación: Se ajusta manualmente el caso 229194, ya que el operador SOC, al generarlo por error, colocó la vía de ingreso como "llamada", cuando la manera correcta era "monitoreo". Se agrega nota en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Se debe realizar una campaña para que se incremente el uso de la encuesta de Aranda y retomar el boletín hecho con calidad. Así mismo, dentro del plan de mejoramiento saber cómo se están abordando cada una de las quejas que se reciben, si realiza el contacto el gestor de mejora o el líder de servicio. Esto debería quedar referenciado en el informe de Mesa de servicio.
Subsanación: En colaboración con la nueva Gestora de Mejora Continua, se llevará a cabo una campaña destinada a incrementar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y a promover el uso del buzón de quejas.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: Ajustar son 12 casos reabiertos de la UT. No tener en cuenta en la sumatoria de casos solucionados, los registrados vía monitoreo. Ya que esto es un “autoregistro”. Por lo tanto, la totalidad de tickets solucionados será 1.855 y no 2.024, cambiando el resultado

será de 62% y no 54%.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog)
Observación: Para el siguiente mes vamos a realizar una revisión para que se tenga en cuenta el total del periodo evaluado como backlog (acumulado desde 26/12/2023)
Subsanación: Para el mes de Julio se tendrá en cuenta el Backlog acumulado.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).
Observación: Los datos del cálculo no coinciden con el reporte de Excel hoja "RF_SeguimientoSuspendidos", la tabla dinámica tiene otros valores y lo reportando en los slides del informe son otros.
Subsanación: Se ha realizado una corrección al informe de casos suspendidos. En el archivo Excel original, se reportaron un total de 1013 casos en estado suspendido. Al utilizar la tabla dinámica y filtrar exclusivamente los grupos OPE, se identificaron 885 casos que efectivamente habían pasado al estado suspendido.
Se realiza para validar que cumplan con la política de suspendidos (nota de justificación de suspensión completa - nota pública - "Correcta categorización (suspendido)"). De estos casos 44 casos no cumplen con los criterios establecidos, por lo que se procede a dejarlos en estado "EN PROCESO". Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2.
Observación 2: Por favor ajustar la descripción en el tipo SI/NO ya que al parecer están invertidos.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 14: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).
Observación: Ajustar cantidad de tickets son 605 y no 498.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 15: Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica
Observación: La actividad de las actas de mantenimiento de cada equipo debe incluirse como actividad dentro del cronograma. Ajustar esto, y para el siguiente mes se debe tener en cuenta como lo hemos hablado en el seguimiento.
El cronograma del avance no tiene la planificación completa. Por favor cargar el archivo que corresponde con toda la información completa de fechas de la totalidad de equipos.
Subsanación: Se realiza ajuste SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2 y queda el archivo 10. Cronograma Mantenimientos Preventivos_UTINFOHC V2.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 16: Disponibilidad de la solución de Virtualización
Observación: Es necesario que en las observaciones de esta matriz quede el resumen de la

solicitud de excepción y referenciando el documento de soporte Se acepta excepción de este SLA de acuerdo con los motivos expuestos y respuesta recibida. Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Se ha llevado a cabo un ajuste en la matriz. En consecuencia, el día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
Observación: Debería presentar afectación por el incidente mayor 86627. Entregar este detalle, ya que hubo aplicaciones afectadas dentro de dicho incidente. ¿O dado que también se afectó el PRTG esto no quedó registrado? Francy y Deisy, de acuerdo con la último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Se informa que se ha agregado la carpeta "01. INCIDENTE MASIVO 86570 Y 86627", en la cual se encuentra detallada la información de PRTG. Adicionalmente, el día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Observación: Se realiza revisión de la parte del KPI PRTG y estuvo disponible y no se presentaron tickets en Aranda
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 18: Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos.
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 19: Disponibilidad de los Centros de Cómputo
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 20: Administración de servicios de nube
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero

Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 21: Disponibilidad de las Bases de Datos
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 22: Disponibilidad de red eléctrica
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 23: Disponibilidad de aplicaciones apoyo
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Debería presentar afectación por el incidente mayor 86627. Entregar este detalle, ya que hubo aplicaciones afectadas dentro de dicho incidente. ¿O dado que también se afectó el PRTG esto no quedó registrado?
Subsanación: Se agrega la carpeta "01. INCIDENTE MASIVO 86570 Y 86627", en la cual se encuentra detallada la información de los sensores de PRTG que presentaron alguna afectación durante los incidentes masivos. En el caso de Aplicaciones de Apoyo, se incluyeron los detalles de las aplicaciones que tuvieron indisponibilidad, donde se evidencia la intermitencia en el período de los incidentes masivos. A pesar de las indisponibilidades, no se reportaron afectaciones. Asimismo, el indicador en PRTG se mantuvo en 99,725%, sobre el límite establecido. Adicionalmente, el día 31 de julio de 2024, se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Observación 2: Se verifican los reportes adicionales descargados de PRTG de las aplicaciones de apoyo. Teniendo en cuenta que el indicador promedia la disponibilidad tanto de la fuente de PRTG como cantidad de tickets en Aranda, para las dos fuentes el indicador está por encima del 99,60%
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 24: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que

quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 25: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 26: Disponibilidad de servidores
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 27: Disponibilidad de la red LAN.
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 28: Disponibilidad de cableado Estructurado
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales
Observación: Debería presentar afectación por el incidente mayor 86627. Entregar este detalle, ya que hubo aplicaciones afectadas dentro de dicho incidente. ¿O dado que también se afectó el PRTG esto no quedó registrado? Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: se agregada la carpeta "01. INCIDENTE MASIVO 86570 Y 86627", en la cual

se encuentra detallada la información de los sensores de PRTG que presentaron alguna afectación durante los incidentes masivos. En el caso de Aplicaciones de Misionales, se incluyeron los detalles de las aplicaciones que tuvieron indisponibilidad, donde se evidencia la intermitencia en el período de los incidentes masivos. A pesar de las indisponibilidades, no se reportaron afectaciones. Asimismo, el indicador en PRTG se mantuvo en 99,729%, sobre el límite establecido. Adicionalmente, el día 31 de julio de 2024, se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Observación 2: Se verifican los reportes adicionales descargados de PRTG de las aplicaciones. Teniendo en cuenta que el indicador promedia la disponibilidad tanto de la fuente de PRTG como cantidad de tickets en Aranda, para las dos fuentes el indicador esta por encima del 99,60%
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 30: Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia
Observación: Francy y Deisy, de acuerdo con el último archivo enviado para validación final en conjunto con Alex y Francisco M, buscar el espacio de agenda para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: El día 31 de julio de 2024 se ha enviado un correo electrónico al Ingeniero Ardila, con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 31: Actualización inventario
Observación: Pendiente revisión final por parte del equipo SIC se tiene el % de revisión de equipos de cómputo entregada por Francisco E y Richie y pendiente entrega del reporte de la muestra entre el 5% y 15% por parte de Alex. Por favor, Francy, incluir la muestra del inventario que ustedes realizaron teniendo en cuenta las validaciones que habíamos acordado de normalización de la información (campos sin diligenciar, estandarización de nombres, etc).
Cumplimiento Final: No cumple.

Indicador 32: Quejas sobre el servicio.
Observación: Claudia y Francy, necesitamos revisar y promocionar el buzón de quejas que se tiene en Aranda y que lo estamos trabajando desde el plan de mejoramiento. Que queden establecidas las acciones de mejora y la forma de atención para estas quejas si es desde el rol de Gestor de Mejora o desde el líder de Servicio.
Subsanación: En colaboración con la nueva Gestora de Mejora Continua, se llevará a cabo una campaña destinada a incrementar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y a promover el uso del buzón de quejas.
Observación Final: Si cumple.

Indicador 33: Oportunidad en respuesta a requerimientos.
Observación: Afectación: 2.5% Verificar y ajustar las fechas de solicitud puede que se haya realizado la solicitud vía correo, pero en planner se incluyó después, pero la fecha debe ser

de la solicitud inicial. Incluir en el informe el % de afectación resultado del cálculo.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2 y se realiza ajuste al Anexo 15. Disposiciones Transversales Junio 2024_V2
Observación 2: Afectación: 3.0%
Teniendo en cuenta el no recibo a satisfacción de la totalidad de obligaciones de seguridad y networking. Serían 3 los informes no recibidos a satisfacción
Cumplimiento Final: No Cumple.

Indicador 34: Entrega de informes y planes.
Observación: Afectación: 3.0% Ajustar no entregados 4 no 1. Teniendo en cuenta que 3 informes se entregaron por fuera del compromiso de las 48 horas. Incluir en el informe el % de afectación resultado del cálculo. Ajustar las fechas de compromiso del entregable de plan de choque – MPLS e incluir la observación que aplique. Debemos mapear los entregables que son periódicos para dejarlos relacionados dentro de los anexos técnicos de las líneas del contrato.
Subsanación: Para el mes de Junio de 2024, se recibieron 36 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria 34 y no se entregaron 2 en la fecha de compromiso.
Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUN30_V2 y se realiza ajuste al Anexo 15. Disposiciones Transversales Junio 2024_V2, Se valida y el incidente masivo 86570 fue el único que se entregó fuera del tiempo establecido.
Cumplimiento Final: No Cumple.

4. 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.

5. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

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

6. FACTURACIÓN

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

- Actualización inventario, menos del 86%, con descuento porcentual respecto a mensualidad pactada 15%.
- Oportunidad en respuesta a requerimientos, rango de No Entregados ≥ 2, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 2,5%.
- Entrega de informes y planes, rango de No Entregados ≥ 3, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 3%.

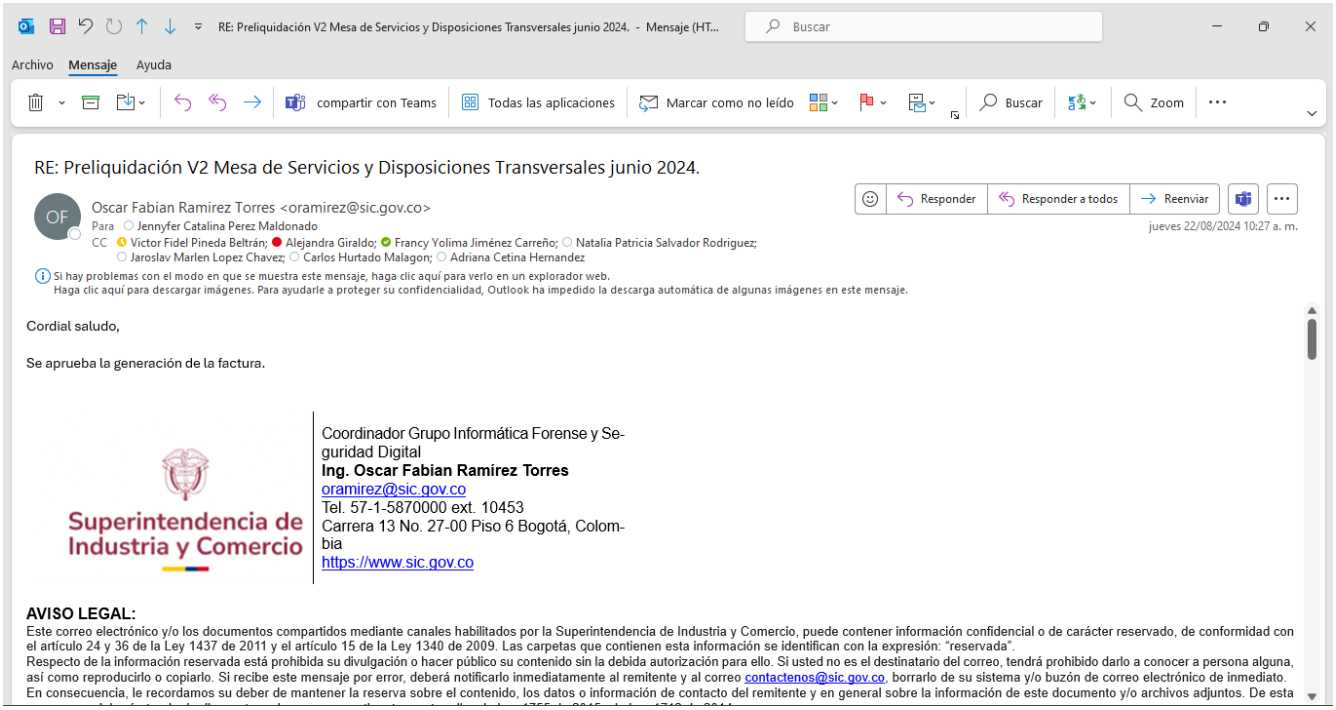
KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	100%	81,59	15%	$ 43.538.412,50
Oportunidad en respuesta a requerimientos	100%	Entregados: 24 No entregados:2	2,5%	$ 7.256.402,08
Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 31 No entregados:4	3%	$ 8.707.682,50
Total Descuento				$ 59.502.497,10

Resumen valores tal como se reportan en la factura.

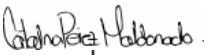
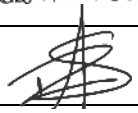
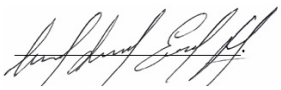
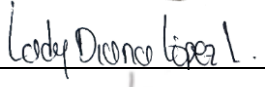
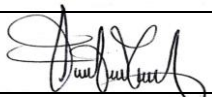
DESCRIPCION SERVICIO	VALOR TOTAL
Mesa de Servicios	$ 290.256.083,35
Disposiciones Transversales	$ 48.789.011,89
Descuento ANS Mesa de Servicios	$ 59.502.497,10
Descuento ANS Disposiciones Transversales	$ -
SUB-TOTAL SERVICIOS	$ 339.045.095,24
ANS Y DESCUENTOS	$ 59.502.497,10
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$ 279.542.598,14
IVA	$ 53.113.093,65
TOTAL A PAGAR	$ 332.655.691,79

7. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

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



REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Oscar Ramírez Torres	Coordinador Servicios Tecnológicos (E) / 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 (Contratista)	SIC	
Natalia Salvador Rodríguez	Asesor proyectos, PM 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	
Fabian Andres Morales Imbachi	Líder del NOC- SOC	UT INFOCH	
Francy Yolima Jimenez Carreño	Gestora de ANS y facturas	UT INFOCH	