Superintendencia de Industria y Comercio

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

ACTA 0007

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 6 de septiembre 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 Julio de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 8 de Agosto 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 julio de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Entrega Informe Mensual julio 2024.

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

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: Luis Eduar Cuesta Tautiva; Oscar Fabian Ramirez Torres; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Jennyfer Catalina Perez Maldonado; Yeison Humberto Latorre Ruiz; Francisco Javier Eraso Herrera; **y 4 usuarios más**

jueves 8/08/2024 9:12 a. m.

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

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

Cordial Saludo,

Ingenieros, se realiza la entrega de informes correspondientes al mes de julio 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,

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:

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 Informix. Por favor el archivo users_informix(1).txt
Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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.

Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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 Informix. Por favor el archivo users_informix(1).txt
Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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.
Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Generar semestralmente acciones de mejora como resultado del análisis de la gestión. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas.
Observación: Para Oracle. Por favor completar la tabla del ítem 2 del documento con el seguimiento a las acciones de mejora.
Subsanación: Se completa la información solicitada del documento con el seguimiento a las acciones de mejora.
Observación Final: 9-ago-2024. La observación anteriormente realizada fue atendida 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.
Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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 con el análisis realizado, se presentaron novedades en el periodo? Por favor indicarlo en el documento.
Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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.
Observación Final: 9-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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 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: Falta el link al informe de eventos y registros (análisis de logs). Por favor añadir el link.
Observación Final: 11-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida por la UT INFOHC.
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: El link al maestro de casos apunta a otro documento que no corresponde. Por favor ajustar.
Subsanación: 12/08/2024 el link fue corregido.
Observación Final: La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.

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: El link al maestro de casos apunta a otro documento que no corresponde. Por favor ajustar.
Subsanación: 12/08/2024 el link fue corregido.
Observación Final: La observación anterior 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: Falta el link al informe de eventos y registros (análisis de logs). Por favor añadir el link.
Observación Final: 11-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida por la UT INFOHC.
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 5: Definición de usuarios y grupos con sus respectivos permisos.
Observación: Por favor incluir en el ítem 4 la novedad relacionada al vencimiento del soporte con Red Hat y describir el impacto sobre la plataforma Satellite.
Observación Final: 13-ago-2024. Se valida con el archivo allegado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Definición de grupos de servidores (ciclo de vida).

Observación: Por favor incluir en el ítem 4 la novedad relacionada al vencimiento del soporte con Red Hat y describir el impacto sobre la plataforma Satellite.
Observación Final: 13-ago-2024. Se valida con el archivo allegado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Definición de políticas de sincronización de canales.
Observación: Por favor incluir en el ítem 4 la novedad relacionada al vencimiento del soporte con Red Hat y describir el impacto sobre la plataforma Satellite.
Observación Final: 13-ago-2024. Se valida con el archivo allegado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Suscripción de los servidores a Satellite (ansible).
Observación: Por favor incluir en el ítem 4 la novedad relacionada al vencimiento del soporte con Red Hat y describir el impacto sobre la plataforma Satellite.
Observación Final: 13-ago-2024. Se valida con el archivo allegado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: Configuración de exclusiones de paquetes en clientes.
Observación: Por favor incluir en el ítem 4 la novedad relacionada al vencimiento del soporte con Red Hat y describir el impacto sobre la plataforma Satellite.
Observación Final: 13-ago-2024. Se valida con el archivo allegado por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 10: Consolidación suscripciones Red Hat.
Observación: Por favor incluir en el ítem 4 la novedad relacionada al vencimiento del soporte con Red Hat y describir el impacto sobre la plataforma Satellite.
Observación Final: 13-ago-2024. Se valida con el archivo allegado 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: El link RAM.pdf apunta a un reporte de ping. Por favor ajustar.

Observación Final: 13-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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: El link RAM.pdf apunta a un reporte de ping. Por favor ajustar.
Observación Final: 13-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida 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: El link RAM.pdf apunta a un reporte de ping. Por favor ajustar.
Observación Final: 13-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.
Observación: El link RAM.pdf apunta a un reporte de ping. Por favor ajustar.
Observación Final: 13-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue atendida por la UT INFOHC. 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: Por favor validar la tabla del ítem 3. Según lo revisado son 5 servers, en la tabla aparecen 4. Por favor aclarar y/o ajustar.
Observación Final: 13-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue subsanada por la UT INFOHC. 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: Las imágenes se ven muy borrosas. Por favor mejorar la calidad de las imágenes incluidas en el documento.

Observación Final: 13-ago-2024 Se valida con el documento actualizado por la UT INFOHC. 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: Por favor validar la tabla del ítem 3. Según lo revisado son 5 servers, en la tabla aparecen 4. Por favor aclarar y/o ajustar.
Observación Final: 13-ago-2024. La observación realizada anteriormente fue subsanada 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: Las imágenes se ven muy borrosas. Por favor mejorar la calidad de las imágenes incluidas en el documento.
Observación Final: 13-ago-2024 Se valida con el documento actualizado 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: Las imágenes se ven muy borrosas. Por favor mejorar la calidad de las imágenes incluidas en el documento.
Observación Final: 13-ago-2024 Se valida con el documento actualizado 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: Las imágenes se ven muy borrosas. Por favor mejorar la calidad de las imágenes incluidas en el documento.
Observación Final: 13-ago-2024 Se valida con el documento actualizado 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: Las imágenes se ven muy borrosas. Por favor mejorar la calidad de las imágenes incluidas en el documento.
Observación Final: 13-ago-2024 Se valida con el documento actualizado 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: En la gráfica del documento se indican que fueron 159 casos, sin embargo, en el maestro de casos aparecen 158. Por favor aclarar y/o ajustar.
Observación Final: 6-ago-2024. Por parte de la UT INFOHC (Esp. Linux) se aclara que se presentó un error en el grupo ya que al asignar el caso se seleccionó el grupo “Especialista Servidores”. Se utiliza el filtro por el campo especialista y coincide el número de casos.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Realizar periódicamente la actualización y parcheo de los sistemas operativos de la Superintendencia de Industria y Comercio a las últimas versiones liberadas y estables y presentar el informe respectivo.
Observación: Por favor indicar las razones por las cuales solo se parcharon pocos servidores Linux en el mes de julio 2024. Incluir las evidencias necesarias que soporten las razones expuestas.
Subsanación: Se subió las evidencias de los servidores parchados para el mes de Julio, 10 servers y la solicitud de pausar el parchado que adicionalmente se tenían programados por solicitud de la coordinación. por temas de auditoría y ejecución de cambios. 13/08/2024.
Observación Final: 13-ago-2024 Se realiza la validación de las evidencias suministradas por la UT INFOHC. La recomendación es subir el promedio de servidores parchados a al menos 30 o 40 servers por periodo. En cuanto a los soportes de las gestiones realizadas

para el parchado de servidores productivos, procurar dejarlas por los medios oficiales (correo electrónico y/o Microsoft Teams).
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: En la gráfica del documento se indican que fueron 159 casos, sin embargo, en el maestro de casos aparecen 158. Por favor aclarar y/o ajustar.
Observación Final: 6-ago-2024. Por parte de la UT INFOHC (Esp. Linux) se aclara que se presentó un error en el grupo ya que al asignar el caso se seleccionó el grupo “Especialista Servidores”. Se utiliza el filtro por el campo especialista y coincide el número de casos.
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: Por favor incluir en el documento la novedad del licenciamiento Red Hat. El documento de ANS disponibilidad no corresponde al de julio 2024. En el repositorio se observa el del mes anterior (junio 2024). Por favor ajustar.
Subsanación: Se subió el archivo de ANS del mes de Julio, 13/08/2024.
Observación Final: 13-ago-224. Las anteriores observaciones se validan con los documentos allegados por la UT INFOHC. 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 5: Brindar el soporte técnico especializado para garantizar la implementación del plan de DRP de acuerdo con la Hoja de ruta planteada por la Entidad. Así mismo, generar la documentación técnica de la solución implementada.
Observación: 12082024, no hay documento de soporte de las actividades ejecutadas durante el mes de Julio.
Subsanación: se adjunta documento solicitado, pero se hace la aclaración que en el periodo evaluado no se ejecutó ni se asistió a actividades de DRP sobre servidores Windows.
Observación Final: 12082024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de esta.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 7: Actualizaciones de versiones e instalación de parches del software de sistemas operacionales y aplicativos del ambiente operativo común, a nivel de las estaciones de trabajo, en caso de que se requiera.
Observación: 12082024, el reporte de actualización de equipos de usuario final, realizado desde el WSUS, no está alineado respecto al inventario de equipos de cómputo, por favor ajustar y presentar el inventario completo de los equipos de cómputo actualizados durante el mes de julio de 2024.
Subsanación: El despliegue de los parches de seguridad se realiza por GPO con una configuración tipo target el año pasado se hizo un ajuste para segmentar el alcance de los equipos de usuario final en la imagen wsus1.jpg se observa el target asignado para el despliegue automático de los parches de seguridad para esa OU en especial detalle de la asignación de los target de servidores en el wsus - wsus2.jpg y wsus3.jpg la cantidad de equipos que registra el WSUS no corresponde de manera exacta cuando se hace versus a un inventario, ya que los equipos no están siendo gestionados desde una consola central y están sujetos a uso del usuario final, se hace semanalmente una limpieza de equipos y parches se seguridad al wsus para depurar la BD, pero igualmente esto no garantiza que la cantidad de equipos asignados en un inventario sea igual al inventario de wsus se hizo un ajuste en le documento de informe por favor validar nuevamente.
Cumplimiento Final: No Cumple
El entregable no cumple en su totalidad, por tanto, hay aplicación de ANS “Entrega de informes y planes”.

2.10 SERVIDORES SOLARIS

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

2.11 NETWORKING Y SEGURIDAD

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.

2.12 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

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

2.15 SERVICIOS GESTION DE TI Y CONFIGURACION TRANSVERSALES

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

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: 12082024, se reportó en correo del día 08 de agosto de 2024, un cumplimiento del 70.08%, por lo cual no se cumple con la obligación contractual.
Compromiso de la UT:
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 3: Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.
Observación: Para el recálculo manual hay algunos registros que no tienen la fórmula y otros sí. Todos deberían quedar con la fórmula. Sugiero dejar la misma fórmula en todos los registros y tener otra regla o filtro en el recálculo consolidado para no tener en cuenta los que digan “fuera del horario”.
Subsanación: En la columna BA (Diferencia Ajustada) se encuentra el cálculo manual, mientras que en la columna BD (Observaciones) se especifica si dicho cálculo se debe a que el caso fue registrado fuera del horario, en cuyo caso se calcula el tiempo que habría transcurrido en el horario de 7:00 AM a 6:00 PM, o si corresponde a un tiempo mayor a 1 hora, lo que indica que el caso fue registrado con un tiempo superior a una hora. De igual manera, en la columna BB (Diferencia Real), se deja la fórmula original del tiempo transcurrido, sin considerar el horario de 7x6.
En la columna BA (Diferencia Ajustada) se registra el tiempo manual en minutos.
En la columna BB (Diferencia Real) se encuentra la fórmula y el tiempo calculado por esta, sin considerar el horario de 7x6.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Nuevamente indico que 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: Desde el área de Mejora Continua se implementaron las siguientes acciones:
Se creó y se adjunta el boletín "Hecho Calidad".
Con el fin de promover el aumento en las respuestas a la encuesta de satisfacción del servicio, se desarrollaron tres piezas informativas, las cuales se han publicado en la intranet para informar e invitar a los funcionarios a calificar el servicio prestado durante el ciclo de atención de cada caso.
En colaboración con el nuevo Gestor de Calidad, se está diseñando una estrategia para el manejo y resolución de quejas.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: Ajustar son 2.181 casos solucionados y no 2.182.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUL31_V2
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog)
Observación: Ajustar son 84 abiertos y no 80.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUL31_V2.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).
Observación: Afectación facturación: 5%
Cumplimiento Final: No Cumple.

Indicador 14: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).
Observación: Revisar en el reporte me genera una diferencia de un ticket en total son 742. Sin embargo, esto no afecta el resultado final.
Subsanación: Se ha realizado una revisión, y el resultado sigue mostrando los mismos 743 casos.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 16: Disponibilidad de la solución de Virtualización
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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.

Subsanación: El 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al

validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
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 31 de julio de 2024 se envió un correo electrónico al Ingeniero Ardila con el propósito de solicitar una reunión para la socialización y el cierre de este tema. Asimismo, al validar los informes de disponibilidades, se realizaron varias modificaciones, por lo que es necesario efectuar nuevamente el cruce de información.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 31: Actualización inventario
Observación: Pendiente revisión final por parte del equipo SIC, pendiente entrega del reporte de la muestra entre el 5% y 15% por los responsables.
Después de la revisión de los archivos de forma consolidada el cumplimiento final fue de 85,04% afectando el indicador y quedando afectación en 15%
Cumplimiento Final: No cumple

Indicador 32: Quejas sobre el servicio.

Observación: Incluir los dos casos reportados por Aranda, en el informe solo referencian uno. 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. Para este mes se tuvieron quejas para analizar, por favor llevarlas con su plan de acción al próximo seguimiento.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024JUL31_V2
Observación Final: Si cumple.

Indicador 33: Oportunidad en respuesta a requerimientos.
Observación: En el listado de reporte poner el requerimiento, porque solo se esta incluyendo el asunto en algunos casos y eso no es diciente.
Subsanación: Para los informes del mes de agosto, se incorporará una columna adicional denominada "Descripción de Requerimiento" para los requerimientos que ingresan a través de correo electrónico. En el caso de los requerimientos provenientes del Planner, se adjunta el informe del Planner titulado "15. Disposiciones Transversales Julio 2024_Planner", tal como se descarga, y se añadirá la información correspondiente a los informes.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 34: Entrega de informes y planes.
Observación: Debemos mapear los entregables que son periódicos para dejarlos relacionados dentro de los anexos técnicos de las líneas del contrato.
Subsanación: Se deja el archivo titulado "15. Disposiciones Transversales Julio 2024_V2" y se añade una hoja denominada "ENTREGABLES", que contiene los entregables con una periodicidad diferente a un mes.
Se realiza actualización, para el mes de Julio de 2024, se recibieron 34 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria 33 y no se entregó 1 en la fecha de compromiso.
Observación 2: Luego de una revisión sobre la consola de WSUS se afecta el cumplimiento del informe de Windows por tanto queda afectación 2% del indicador
Cumplimiento Final: No cumple

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

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. FACTURACIÓN

Para el mes de julio 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 15%.
- Cumplimiento políticas de suspendidos entre 90% - 94,9%, con descuento porcentual respecto a mensualidad pactada 5%.
- Entrega de informes y planes, rango de No Entregados ≥ 1, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 2,0%.

KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	≥ 99%	85,04%	15%	$ 43.538.412,50
Cumplimiento políticas de suspendidos	≥ 95%	92,36%	5%	$ 14.512.804,17
Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 33 No entregados:1	2,0%	$ 5.805.121,67
Total Descuento				**$63.856.338,34**

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	$ 63.856.338,34
Descuento ANS Disposiciones Transversales	-
SUB-TOTAL SERVICIOS	$ 339.045.095,24
ANS Y DESCUENTOS	$ 63.856.338,34
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$ 275.188.756,91
IVA	$ 52.285.863,81
TOTAL A PAGAR	**$ 327.474.620,72**

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 julio 2024

Responder | Responder a todos | Reenviar

OF Oscar Fabian Ramirez Torres <oramirez@sic.gov.co>

Para Jennyfer Catalina Perez Maldonado; Carlos Hurtado Malagon

CC Victor Fidel Pineda Beltrán; Francy Yolima Jiménez Carreño; Alejandra Giraldo; Natalia Patricia Salvador Rodriguez

viernes 6/09/2024 3:53 p. m.

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

Cordial saludo,

Diana por favor proceder con la generación de la factura correspondiente.

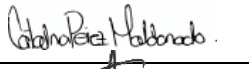
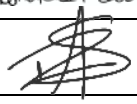
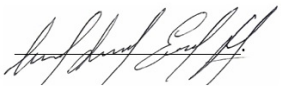
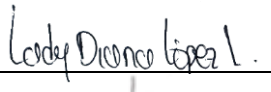
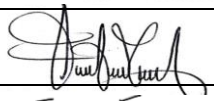
Gracias

Superintendencia de Industria y Comercio

Coordinador Grupo Informática Forense y Seguridad Digital
Ing. Oscar Fabian Ramírez Torres
oramirez@sic.gov.co
Tel. 57-1-5870000 ext. 10453
Carrera 13 No. 27-00 Piso 6 Bogotá, Colombia
https://www.sic.gov.co

AVISO LEGAL:
Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: "reservada".
Respecto de la información reservada está prohibida su divulgación o hacer público su contenido sin la debida autorización para ello. Si usted no es el destinatario del correo, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, deberá notificarlo inmediatamente al remitente y al correo contactenos@sic.gov.co, borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato.

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	