Superintendencia de Industria y Comercio

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

ACTA 0008

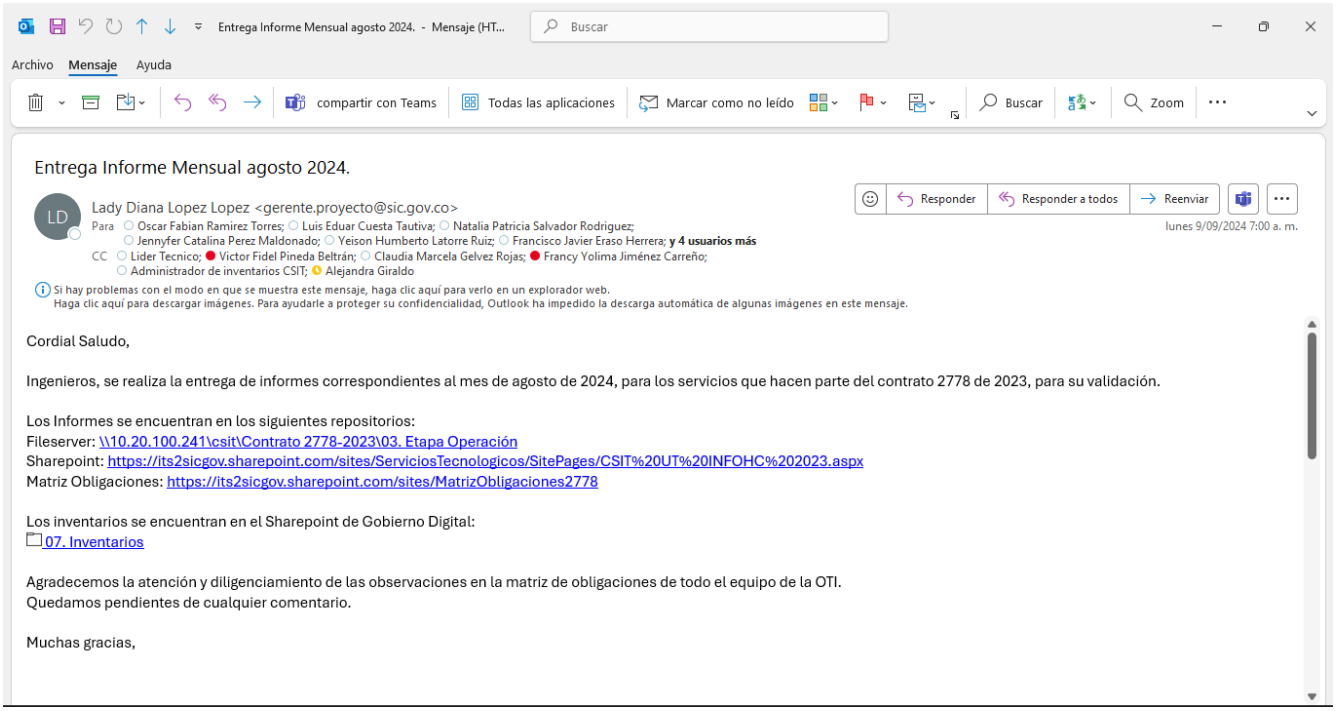
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 31 de octubre de 2024

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 Agosto de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 9 de septiembre 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 Agosto de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



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

Buscar

Archivo Mensaje Ayuda

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

Entrega Informe Mensual agosto 2024.

Responder | Responder a todos | Reenviar

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

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

CC Lider Tecnico; Victor Fidel Pineda Beltrán; Claudia Marcela Gelvez Rojas; Francy Yolima Jiménez Carreño; Administrador de inventarios CSIT; Alejandra Giraldo

lunes 9/09/2024 7:00 a. 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,

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

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

Obligación 4: Implementar y ejecutar los planes de mejoramiento autorizados por el supervisor, tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de nube pública de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: 13092024, en el ítem "Relación de servicios (IaaS, SaaS, PaaS) que por su comportamiento requiere más recursos y pueden ser optimizados:" falta indicar fecha y destinatario del correo enviado para gestión del mejoramiento del servidor de dominio, agregar número del caso.
Observación Final: 16092024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de esta.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

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

Obligación 2: Realizar periódicamente las actualizaciones y parcheo de los servicios y recursos de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix de la Superintendencia de Industria y Comercio, a las últimas versiones liberadas y estables por los fabricantes y presentar el respectivo informe. Indicador de Eficiencia: Número de componentes parchados / Número de total de componentes (inventario).

Observación: 13092024, no es posible revisar correctamente los documentos allegados por la mesa de servicios como soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales, porque la información contenida no es legible ni visible.
Subsanación: 16/09/2024 Se vuelven a cargar los documentos certificando la calidad de las imágenes
Observación Final: 16092024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de esta.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI o los demás dispuestos por la supervisión de la SIC.
Observación: 13092024, no es posible revisar correctamente los documentos allegados por la mesa de servicios como soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales, porque la información contenida no es legible ni visible.
Subsanación: 16/09/2024 Se vuelven a cargar los documentos certificando la calidad de las imágenes.
Observación Final: 16092024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de esta.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 6: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 13092024, no es posible revisar correctamente los documentos allegados por la mesa de servicios como soporte de cumplimiento de las obligaciones contractuales, porque la información contenida no es legible ni visible.
Subsanación: 16/09/2024 Se vuelven a cargar los documentos certificando la calidad de las imágenes.
Observación Final: 16092024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de esta.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.3 BASE DE DATOS

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.

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

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

Obligación 1: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma de virtualización RHEV de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizando periódicamente la actualización y parcheo de la plataforma de virtualización RHEV ” a las últimas versiones liberadas y estables y presentar el respectivo informe, crear máquinas virtuales, data storage, migrar servidores virtuales o físicos con sistema operativo RHEL versiones anteriores a 7 o con distribuciones Centos, Mandrake entre otros, indicados por el supervisor del contrato, a la distribución RHE, según la recomendación del fabricante.
Observación 2: En el documento Anexo Informe de tiempo de actividad Virtualizacion RHEV.pdf los porcentajes de disponibilidad para los hipervisores Morfeo, Heracles, Afrodita y Poseidon no son correctos. Hay que restar el tiempo de indisponibilidad asociado al incidente mayor 88474, que de acuerdo con el informe de ese incidente es de 3010 minutos. Haciendo ese cálculo se obtiene un porcentaje de disponibilidad para la plataforma RHEV de 98,63%. Se debe tener en cuenta que son 20 servidores asociados a la virtualización RHEV.
Observación 3: 16-sep-2024 Es necesario validar qué otros sensores PRTG se deben incluir para complementar el monitoreo de la plataforma RHEV, con el fin de garantizar que realmente la plataforma se encuentra accesible y funcionando de acuerdo con los ANS definidos. Lo anterior debido a que el sensor de ping no está proporcionando una medida real de la disponibilidad de la plataforma de virtualización Red Hat.
Subsanación: 20/09/2024 Referente a la disponibilidad de los hipervisores mencionados, se realizó la verificación en el sensor PING configurado en la herramienta de monitoreo PRTG, donde se evidencia que no se obtuvo indisponibilidad en este; la indisponibilidad se reflejó en los servicios afectados como aplicaciones Misionales y de apoyo que se evidencian en el consolidado general de agosto.
En aras de mejorar el monitoreo de la plataforma Red Hat se configuraron los sensores recomendados por la especialidad en la plataforma de monitoreo PRTG.
Sensores:

1. https://10.20.100.83:9090
2. https://10.20.110.10:9090
3. https://10.20.100.80:9090
4. https://10.20.100.107:9090
5. https://10.20.100.79:9090

6. https://10.20.100.252:9090
7. https://10.20.100.85:9090
8. https://10.20.100.78:9090
9. https://10.20.100.10:9090
10. https://10.20.100.253:9090
11. https://10.20.100.117:9090
12. https://10.20.110.11:9090
13. https://10.20.100.118:9090
14. https://10.20.100.106:9090
15. https://10.20.100.81:9090
16. https://10.20.100.9:9090
17. https://10.20.110.12:9090
18. https://10.20.100.82:9090
19. https://10.20.100.8:9090
20. https://sicvirtual.sic.local/ovirt-engine
21. /var/log
22. /home
23. /tmp
24. /var
25. /var/log/audit
26. /boot
27. /dev/shm
28. /rhev/data-center/mnt
29. /run
30. /sys/fs/cgroup
31. /var/crash

Adicionalmente se anexaron los hipervisores a plataforma SIEM Trellix para obtener más información acerca de esta plataforma de virtualización.
Observación Final: Como se indica en la versión 3 del informe del incidente mayor 88474, la falla se presentó en 4 nodos de la plataforma de virtualización Red HAT. Puede que el ping respondiera, pero hubo una degradación del servicio de virtualización en esos 4 nodos (hipervisores), lo cual tuvo como consecuencia la afectación de varias máquinas virtuales y por ende se produjo la falla en varios sistemas de información de la entidad.
3-oct-2024 De acuerdo con lo validado en la sesión del 3 de octubre, se solicita ajustar el documento de la obligación 1 indicando que si se presentaron novedades con la virtualización en el periodo evaluado, y relacionar el número del incidente mayor con el que fue atendida la falla.
La UT INFOHC atendió la observación anterior.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 2: Proponer y presentar para evaluación por parte del supervisor, con periodicidad semestral, planes de mejoramiento tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de virtualización RHEV de la Superintendencia de Industria y Comercio. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas.
Observación 1: El ítem 1 de la tabla no es una acción de mejora. Se trata de una recomendación. Por favor quitarlo de la tabla. Por favor presentar las propuestas de acciones de mejora del segundo semestre 2024 para la plataforma RHEV.
Subsanación 1: 11/09/2024 Se agrega observación en la cual se indica no es recomendable realizar mejoras o modificaciones debido al estado de obsolescencia de la infraestructura a nivel de software y hardware.
Observación 2: 13-sep-2024. Las anteriores obligaciones fueron atendidas por la UT INFOHC.
Subsanación 2: 13/09/2024 Se realizan correcciones sugeridas.
Observación Final: No hay más obligaciones
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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 1: En el documento Diagramas virtualización NEBULA y BOCHICA.vsdx no se observa el diagrama de RHEV de la sede Bochica. Por favor incluirlo.
Subsanación 1: 11/09/2024 Se carga nuevamente diagrama actualizado. 13/09/2024 Se realizan correcciones sugeridas.
Observación Final: 13-sep-2024 La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC.
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: Varias imágenes de los documentos: Anexo Informe de eventos y registros.pdf y Anexo Informe de rendimiento de máquinas virtuales.pdf no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Subsanación:11/09/2024 Se vuelven a cargar los pdf y se comprueba calidad de las imágenes. 13/09/2024 Se realizan correcciones sugeridas.
Observación Final: 13-sep-2024 La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC.
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: Varias imágenes de los documentos: Anexo Informe de eventos y registros.pdf y Anexo Informe de rendimiento de máquinas virtuales.pdf no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Subsanación: 11/09/2024 Se vuelven a cargar los pdf y se comprueba calidad de las imágenes. 13/09/2024 Se realizan correcciones sugeridas
Observación Final: 13-sep-2024 La observación anterior 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 indicar en el ítem 4 la fecha en la cual caducaron las suscripciones con Red Hat.: 9-sep-2024. La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC en el anexo. Funcionalidadafectadaensatelliteporvencimientosuscripciónde Red Hat.docx.
Observación Final: No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Definición de grupos de servidores (ciclo de vida).
Observación: Por favor indicar en el ítem 4 la fecha en la cual caducaron las suscripciones con Red Hat.: 9-sep-2024. La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC en el anexo. Funcionalidadafectadaensatelliteporvencimientosuscripciónde Red Hat.docx.
Observación Final: No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Definición de políticas de sincronización de canales.
Observación: Por favor indicar en el ítem 4 la fecha en la cual caducaron las suscripciones con Red Hat.: 9-sep-2024. La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC en el anexo. Funcionalidadafectadaensatelliteporvencimientosuscripciónde Red Hat.docx.
Observación Final: No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Suscripción de los servidores a Satellite (ansible).
Observación: Por favor indicar en el ítem 4 la fecha en la cual caducaron las suscripciones con Red Hat.: 9-sep-2024. La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC en el anexo. Funcionalidadafectadaensatelliteporvencimientosuscripciónde Red Hat.docx.
Observación Final: No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: Configuración de exclusiones de paquetes en clientes.
Observación: Por favor indicar en el ítem 4 la fecha en la cual caducaron las suscripciones con Red Hat.: 9-sep-2024. La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC en el anexo. FuncionalidadafectadaensatelliteporvencimientosuscripcióndeRed Hat.docx.
Observación Final: No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 10: Consolidación suscripciones Red Hat.
Observación: Por favor indicar en el ítem 4 la fecha en la cual caducaron las suscripciones con Red Hat.: 9-sep-2024. La observación anterior fue subsanada por la UT INFOHC en el anexo. FuncionalidadafectadaensatelliteporvencimientosuscripcióndeRed Hat.docx.
Observación Final: 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 6: Cuando se requiera, actualización de versiones liberadas por fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Por favor incluir en el ítem 3 la novedad asociada a las suscripciones Red Hat durante el mes de agosto 2024.
Observación Final: 9-sep-2024. La anterior observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Cuando se requiera, instalación de parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Por favor incluir en el ítem 3 la novedad asociada a las suscripciones Red Hat durante el mes de agosto 2024.
Observación Final: 9-sep-2024. La anterior observación fue subsanada 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 4: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción sobre las de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.

Observación: El número de requerimientos de la tabla no coincide con lo reportado en el maestro de casos (6 requerimientos). Por favor ajustar.
Observación Final: 10-sep-2024. La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC.
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 indicar a qué hacen referencia las líneas de error del log de PAM. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Observación Final: 11-sep-2024. Las observaciones anteriores fueron atendidas por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Brindar asistencia técnica a petición de la SIC a reuniones de trabajo y estudio que permitan aclarar dudas sobre operatividad, implementación o cualquier aspecto técnico de nuevas versiones de los productos.
Observación: El número de requerimientos de la tabla no coincide con lo reportado en el maestro de casos (6 requerimientos). Por favor ajustar.
Observación Final: 10-sep-2024. La observación anterior fue atendida por la UT INFOHC.
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 indicar a qué hacen referencia las líneas de error del log de PAM.Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Observación Final: 11-sep-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 indicar a qué hacen referencia las líneas de error del log de PAM. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Observación Final: 11-sep-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 indicar a qué hacen referencia las líneas de error del log de PAM. Hay imágenes que no son legibles. Por favor ajustar la calidad de las imágenes.
Observación Final: 11-sep-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 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: Para el mes de agosto 2024, se presentó la novedad del vencimiento de la suscripción con Red Hat, lo cual limitó la actualización y parchado de servidores Linux en el periodo en mención.
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: Por favor mantener actualizada la documentación técnica de la plataforma Linux.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: 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: Por favor indicar el número de cambio y fecha de ejecución de la prueba DRP.
Observación Final: 9-sep-2024. La anterior observación fue subsanada 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

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: 16092024, en reunión con el Líder del SOC/NOC se verificó la información del inventario, evidenciando fallas en la calidad del inventario.
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 mejoramiento 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 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Ajustar la palabra no debe ser contestadas sino enviadas. 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, lo revisé para validar si estaba en el informe de mesa como lo había solicitado el mes anterior y no esta.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024AGO31_V2, Se define cómo se abordarán las quejas a partir de ahora. El responsable del seguimiento y trámite de las quejas será el Gestor de Calidad, quien aplicará un enfoque estructurado y proactivo para asegurar su resolución eficiente.
El proceso se desarrollará en las siguientes etapas:
1. Recepción y Registro de la Queja.
2. Clasificación y Priorización.
3. Resolución Rápida y Efectiva.
4. Comunicación Proactiva y Transparente.
5. Análisis y Retroalimentación para la Mejora Continua.
6. Capacitación Constante del Personal. Se adjunta un slide que describe en detalle cada una de estas etapas.

Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: Ajustar son 1.559 casos solucionados y no 1.660.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024AGO31_V2
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).
Observación: Incluir dentro del informe de Mesa de servicio las actividades que han realizado para controlar que esto no siga ocurriendo. Ya llevamos 9 meses de contrato.
Subsanación: Se notifica por correo electrónico al Líder de Servicio para que incluya esta información en los informes correspondientes al mes de septiembre.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 13: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III).
Observación: Es necesario ajustar el título: Indicadores Infraestructura Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III): Ajustar es 99.38% y no 99.27% Revisar en el reporte me genera una diferencia de un ticket en total son 322. Sin embargo, esto no afecta el resultado final. El ticket que no me aparece en el reporte de AQM es el 342859.
Subsanación: En relación con el caso 87230, se observó que al descargar el archivo correspondiente, el caso aparecía como cerrado. No obstante, al revisar el historial, se evidenció que fue reabierto y posteriormente cerrado nuevamente. Finalmente, el caso fue eliminado del archivo de septiembre, quedando un total de 322 casos." Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024AGO31_V2
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 14: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).
Observación: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III): Ajustar es 99.18% y no 99.73%
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024AGO31_V2
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 15: Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica.
Observación: En el cronograma, en las novedades reportadas en la columna observaciones no está quedando para todos los equipos la causa de razón por la cual no se ha realizado el mantenimiento. Por favor ajustar para los que no es claro y solo se indica que se envió un correo sin mencionar el porqué. Adicionalmente, por favor aclarar en el informe de mantenimientos que tenemos quincenal porqué, algunos equipos que tienen la nota de estar en almacén tienen fecha de mantenimiento. Revisar el archivo que adjunto con ajustes en el cronograma.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe 10. Cronograma Mantenimientos Preventivos_UTINFOHC V2 30 Agosto_V2 y se informó al líder de servicio para tener en cuenta la información para el seguimiento.

Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 16: Disponibilidad de la solución de Virtualización
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo a lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 18: Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos.
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 19: Disponibilidad de los Centros de Cómputo
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 20: Administración de servicios de nube
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 21: Disponibilidad de las Bases de Datos
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 22: Disponibilidad de red eléctrica
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 23: Disponibilidad de aplicaciones apoyo
Observación: La revisión de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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.
Observación 2: De acuerdo con la revisión técnica de Alex y Francis y LuisE, queda de la siguiente manera, de las 4 excepciones solo se aprueban 2. Por favor ajustar lo correspondiente en informe y resultados.

- Incidente mayor 88233: En mi opinión, se puede considerar una excepción ya que el hipervisor afectado presenta obsolescencia tecnológica.
- Incidente mayor 88296: Este incidente no tiene que ver con la virtualización RHEV. Fue causado porque el NFS Export a montar no tenía incluido en la ACL el server 10.20.100.230, por esa razón arrojaba el error al intentar montarlo. En mi opinión no aplica para excepción.
- Incidente mayor 88474: Los hipervisores que se vieron afectados con esta falla presentan obsolescencia tecnológica. En mi opinión, puede ser considerada una excepción.
- Incidente mayor 88523: Aún no hay claridad en por qué el balanceador master se reinició automáticamente, ni en por qué perdió toda la configuración. En mi opinión, no aplicaría para excepción.

Subsanación: Se ajustan los tableros de Power BI y se verificó que los porcentajes reportados corresponden al informe “02. Data Disponibilidad Agosto 2024”.

El equipo de la UT INFOCH solicitó la excepción de las disponibilidades de Aplicaciones de Apoyo y Misionales, ya que la pérdida de disponibilidad se atribuye a los siguientes incidentes mayores:

- **Incidente Mayor 88233**: Fallo en sensores de múltiples servidores Linux y aplicaciones web.
- **Incidente Mayor 88474**: Falla en nodos de virtualización Red Hat (Ecosistema de Virtualización).
- **Incidente Mayor 88523**: Bloqueo del balanceador vADC LAN.

Inicialmente las excepciones fueron solicitadas mediante el informe SLM_IF_InformeMensual_2024AGO31_V2, el cual fue revisado por la supervisión del contrato. Tras la revisión por parte de la supervisión, se informó por correo electrónico la aceptación de las excepciones para los incidentes 88233 y 88474.

Posteriormente la UT INFOCH y la supervisión del contrato llevaron a cabo una sesión para analizar el incidente mayor 88523 que se presentó el 27 de agosto del 2025 y finalizando 01 de septiembre del 2024 lo cual afectó el indicador de aplicaciones misionales. Durante la sesión, se presentó el informe de gestión del Incidente Mayor 88523 **(Incidente Mayor**

88523 - Falla de sincronización en los balanceadores), el cual incluyó el análisis de causa raíz, el informe de Radware con número de caso **241003-000202** y los logs asociados. Las conclusiones de la sesión 24 de octubre del 2024;

> *De acuerdo con los archivos techdata cargados en el caso de Radware, estos corresponden a los VX Master y VX Backup, y específicamente para los vADC de la LAN, los cuales se reconocen en los archivos de configuración con el id 2; es decir, en los distintos archivos de configuración se van a observar denominaciones "vadc2" o "2".*
> *Donde los VX hacen referencia a los balanceadores físicos y vADC a los virtualizados.*
> *Al revisar los archivos de configuración, en cada uno de ellos se pueden observar las direcciones IP de administración.*

En la sesión se resolvieron dudas y concluyó con la aceptación de la excepción del incidente mayor 88523.

Se actualiza el informe SLM_IF_InformeMensual_2024AGO31_V2 y En el archivo "02. Data Disponibilidad Agosto 2024_V1_Excepción" se detallan los días, horas, minutos y segundos excepcionados para cada incidente masivo. Tras el cruce de datos, el indicador de disponibilidad de aplicaciones de apoyo y misionales se mantiene por encima de la meta, sin afectación:

- **Aplicaciones de apoyo**: 99,771%
- **Aplicaciones misionales**: 99,896%

Observación Final: Luego de la sesión técnica de revisión conjunta con Alex, Francisco, LuisE, Kathe y la UT realizada el 24 de octubre y con la verificación de los soportes técnicos incluidos en el informe de causa raíz del incidente que afectó los balanceadores, emitidos por el fabricante Radware, se concluye que se tienen todos los soportes técnicos para aceptar la excepción.
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción.

Indicador 24: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 25: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento

Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 26: Disponibilidad de servidores
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 27: Disponibilidad de la red LAN.
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 28: Disponibilidad de cableado Estructurado
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.
Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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.
Observación 2: De acuerdo con la revisión técnica de Alex y Francis y LuisE, queda de la siguiente manera, de las 4 excepciones solo se aprueban 2. Por favor ajustar lo correspondiente en informe y resultados.

- Incidente mayor 88233: En mi opinión, se puede considerar una excepción ya que el hipervisor afectado presenta obsolescencia tecnológica.
- Incidente mayor 88296: Este incidente no tiene que ver con la virtualización RHEV. Fue causado porque el NFS Export a montar no tenía incluido en la ACL el server 10.20.100.230, por esa razón arrojaba el error al intentar montarlo. En mi opinión no aplica para excepción.
- Incidente mayor 88474: Los hipervisores que se vieron afectados con esta falla presentan obsolescencia tecnológica. En mi opinión, puede ser considerada una excepción.
- Incidente mayor 88523: Aún no hay claridad en por qué el balanceador master se reinició automáticamente, ni en por qué perdió toda la configuración. En mi opinión, no aplicaría para excepción.

Subsanación: Se ajustan los tableros de Power BI y se verificó que los porcentajes reportados corresponden al informe “02. Data Disponibilidad Agosto 2024”.

El equipo de la UT INFOCH solicitó la excepción de las disponibilidades de Aplicaciones de Apoyo y Misionales, ya que la pérdida de disponibilidad se atribuye a los siguientes incidentes mayores:

- **Incidente Mayor 88233**: Fallo en sensores de múltiples servidores Linux y aplicaciones web.
- **Incidente Mayor 88474**: Falla en nodos de virtualización Red Hat (Ecosistema de Virtualización).
- **Incidente Mayor 88523**: Bloqueo del balanceador vADC LAN.

Inicialmente, las excepciones fueron solicitadas mediante el informe SLM_IF_InformeMensual_2024AGO31_V2, el cual fue revisado por la supervisión del contrato. Tras la revisión por parte de la supervisión, se informó por correo electrónico la aceptación de las excepciones para los incidentes 88233 y 88474.

Posteriormente, la UT INFOCH y la supervisión del contrato llevaron a cabo una sesión para analizar el incidente mayor 88523 que se presentó el 27 de agosto del 2025 y finalizando 01 de septiembre del 2024, lo cual afectó el indicador de aplicaciones misionales. Durante la sesión, se presentó el informe de gestión del Incidente Mayor 88523 **(Incidente Mayor 88523 - Falla de sincronización en los balanceadores**), el cual incluyó el análisis de causa raíz, el informe de Radware con número de caso **241003-000202** y los logs asociados. Las conclusiones de la sesión 24 de octubre del 2024;

> *De acuerdo con los archivos techdata cargados en el caso de Radware, estos corresponden a los VX Master y VX Backup, y específicamente para los vADC de la LAN, los cuales se reconocen en los archivos de configuración con el id 2; es decir, en los distintos archivos de configuración se van a observar denominaciones "vadc2" o "2".*
> *Donde los VX hacen referencia a los balanceadores físicos y vADC a los virtualizados.*
> *Al revisar los archivos de configuración, en cada uno de ellos se pueden observar las direcciones IP de administración.*

En la sesión se resolvieron dudas y concluyó con la aceptación de la excepción del incidente mayor 88523.

Se actualiza el informe SLM_IF_InformeMensual_2024AGO31_V2 y En el archivo "02. Data Disponibilidad Agosto 2024_V1_Excepción" se detallan los días, horas, minutos y segundos excepcionados para cada incidente masivo. Tras el cruce de datos, el indicador de disponibilidad de aplicaciones de apoyo y misionales se mantiene por encima de la meta, sin afectación:

- **Aplicaciones de apoyo**: 99,771%
- **Aplicaciones misionales**: 99,896%

Observación Final: Luego de la sesión técnica de revisión conjunta con Alex, Francisco, LuisE, Kathe y la UT realizada el 24 de octubre y con la verificación de los soportes técnicos incluidos en el informe de causa raíz del incidente que afectó los balanceadores, emitidos por el fabricante Radware, se concluye que se tienen todos los soportes técnicos para aceptar la excepción.
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción.

Indicador 30: Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia
Observación: La revisión tuve de PRTG la tuve que realizar con la data de disponibilidad descargada. Sin embargo, falta la validación de Aranda para validar el promedio. Verifiqué más de cuatro KPIs y ningún dato cuadra en el tablero. ¡Por favor revisar y ajustar urgente! Francy, 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 ajustan los tableros de Power Bi y se valida que los % están de acuerdo con lo reportado en los tableros.

Observación Final: No hay observaciones adicionales.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 31: Actualización inventario
Observación: Pendiente revisión por parte del equipo SIC, pendiente entrega del reporte de la muestra entre el 5% y 15% por los responsables. Después de la revisión realizada se obtiene el promedio final: 96.33%. Afectación de la factura en 5%
Subsanación: A corte de Agosto de 2024, el inventario se desglosa de la siguiente manera: en la categoría de equipos de cómputo, se cuenta con un total de 1.533 unidades, de las cuales se tomó una muestra de 100 equipos, donde ninguno presento novedad. En cuanto a la infraestructura, se cuenta con 1.431 dispositivos, de los cuales se realizó una muestra de 995, con 73 dispositivos que generaron novedades y 922 que están en correcto estado.
Cumplimiento Final: No cumple, hay afectación de facturación.

Indicador 32: Quejas sobre el servicio.
Observación: Ajustar son 1559 y no 1660 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, incluirlo en los informes correspondientes. En el informe de ANS incluir que para este periodo no se recibieron quejas por el buzón dispuesto.
Subsanación: Se realiza ajuste en el informe SLM_ IF_InformeMensual_2024AGO31_V2, y Se define cómo se abordarán las quejas a partir de ahora. El responsable del seguimiento y trámite de las quejas será el Gestor de Calidad, quien aplicará un enfoque estructurado y proactivo para asegurar su resolución eficiente. El proceso se desarrollará en las siguientes etapas: 1. Recepción y Registro de la Queja. 2. Clasificación y Priorización. 3. Resolución Rápida y Efectiva. 4. Comunicación Proactiva y Transparente. 5. Análisis y Retroalimentación para la Mejora Continua. 6. Capacitación Constante del Personal. Se adjunta un slide que describe en detalle cada una de estas etapas.
Observación Final: Si cumple.

Indicador 34: Entrega de informes y planes.
Observación: Pendiente que se concluya con la revisión total de informes para validar si de los informes entregados alguno no se recibe a satisfacción y se afecta el indicador.
Subsanación: Se corrige el informe SLM_IF_InformeMensual_2024AGO31_V2, dado que, tras la revisión de los informes, se identificó que la obligación 19 del servicio SOC quedó en estado de "No Cumple", lo que generó una afectación del 2%.
Observación final: Se ajusta el cumplimiento con la finalización de los informes en el cual hay afectación de 2% respecto a lo indicado en el ponderable SOC, evaluado por Alex
Cumplimiento Final: No cumple, hay afectación de facturación.

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 agosto de 2024 la facturación de MESA DE SERVICIOS Y DISPOSICIONES TRANSVERSALES se presentaron los siguientes descuentos:

- Actualización inventario, entre 91% - 98,9%, con descuento porcentual respecto a mensualidad pactada 5%.

- Entrega de informes y planes, rango de No Entregados ≥ 1, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 2,0%.

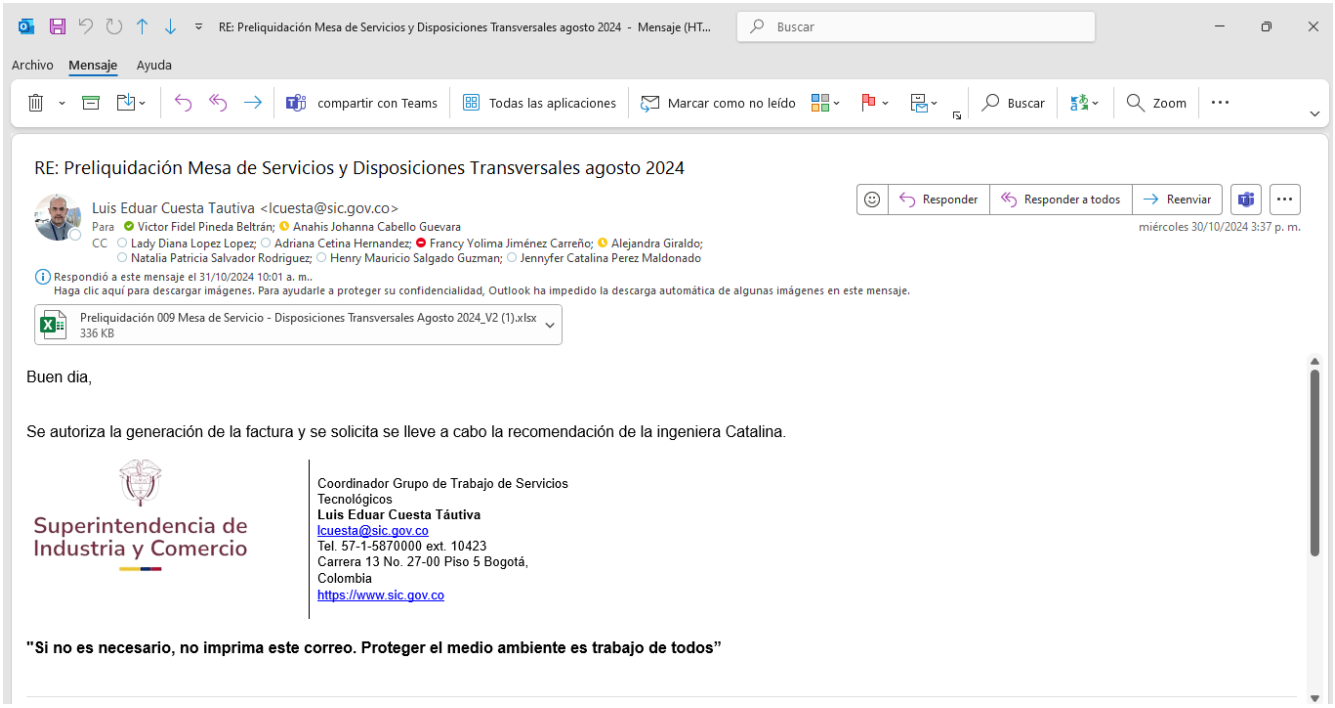
KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	≥ 99%	96,33%	5%	$ 14.512.804,17
Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 37 No entregados:1	2,0%	$ 5.805.121,67
Total Descuento				**$20.317.925,83**

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	$ 20.317.925,83
Descuento ANS Disposiciones Transversales	-
SUB-TOTAL SERVICIOS	$ 339.045.095,24
ANS Y DESCUENTOS	$ 20.317.925,83
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$ 318.727.169,41
IVA	$ 60.558.162,19
TOTAL A PAGAR	**$ 379.285.331,60**

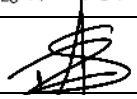
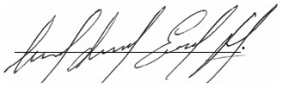
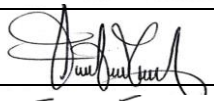
6. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

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



Superintendencia de Industria y Comercio

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Luis Eduar Cuesta Tautiva	Coordinador Servicios Tecnológicos (E) / Supervisor Contrato	SIC	
Katherine Suárez Ardila	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	