Superintendencia de Industria y Comercio

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

ACTA 0009

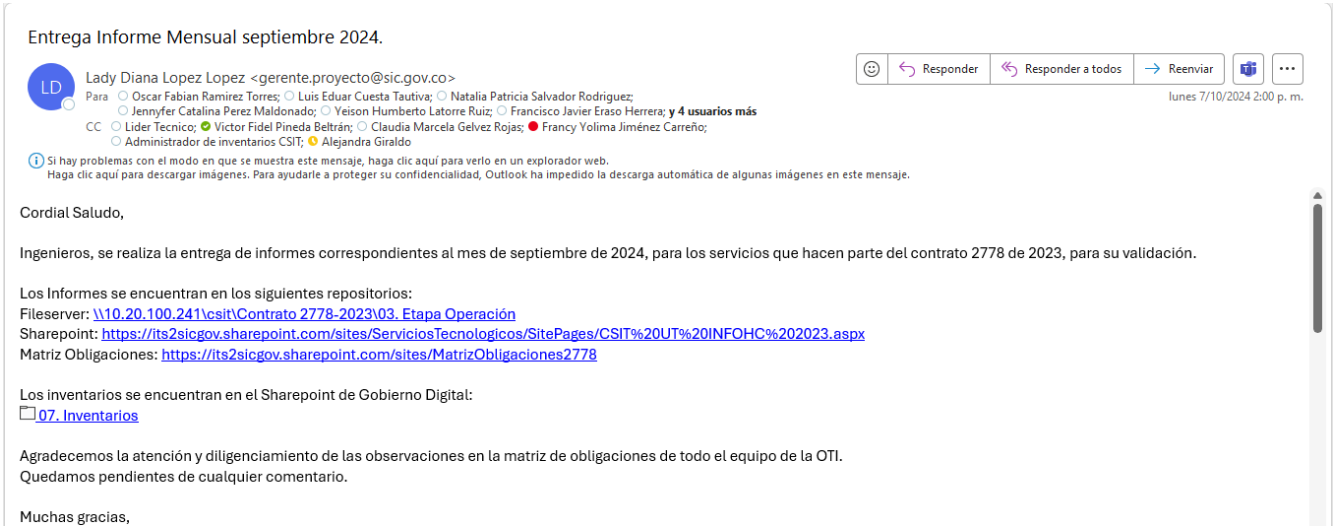
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 15 de noviembre de 2024

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 septiembre de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 7 de octubre 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 Septiembre de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Entrega Informe Mensual septiembre 2024.

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

Responder | Responder a todos | Reenviar

lunes 7/10/2024 2:00 p. m.

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

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 septiembre 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 3: Realizar periódicamente las actualizaciones y parcheo de los servicios y recursos de la plataforma de nube de la Superintendencia de Industria y Comercio, a las últimas versiones liberadas y estables por los fabricantes y presentar el respectivo informe del parchado. Indicador de Eficiencia: Número de componentes parchados / Número de total de componentes (inventario).
Observación: 18102024, por favor ajustar el informe en el ítem "Consolidado de servidores parchados" detallando y allegando los soportes del por qué no se ejecutó esta actividad.
Subsanación:18182024- Se ajusta el informe de consolidado de parches, agregando el motivo del no despliegues de actualización.
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
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: 18102024, el ítem "Informe consolidado del Service Health de Azure:" presenta información del mes de agosto en un informe presentado para sustentar el cumplimiento de la obligación del mes de septiembre.

Subsanación: 18102024, Se realiza actualización del informe de estado de los recursos del mes de septiembre
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
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: 18102024, detallar en el ítem "Listado de los Nodos del Clúster de Nutanix Actualizados en el periodo evaluado: " porque no hay parches aplicados en los nodos de Nutanix para los meses de agosto y septiembre.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.
Cumplimiento Final: No Cumple.

2.3 BASE DE DATOS

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

Obligación 2: Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de Base de Datos, sus relaciones, hojas de vida y gestión de contactos cuando se requiera.
Observación: Para Informix: Por favor validar si el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA INFORMIX DE LA SIC.pdf requiere actualización en alguna parte de su contenido. El documento no tiene actualizaciones desde junio 2024. Para Oracle: Por favor validar si el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx requiere actualización en alguna parte de su contenido. El documento no se actualiza desde junio 2024.
Subsanación: Para informix el documento no tiene ninguna modificación, se mantienen las instancias, las bases de datos y los servidores específicos donde reside cada DBMS. Para Oracle el documento no tiene ninguna modificación. Está actualizado a junio de 2024 y no se han presentado cambios en arquitectura, ni en inventario, ni en productos instalados y configurados que requieran ser actualizados en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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 validar si el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA INFORMIX DE LA SIC.pdf requiere actualización en alguna parte de su contenido. El documento no tiene actualizaciones desde junio 2024. Para Oracle: Por favor validar si el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx requiere actualización en alguna parte de su contenido. El documento no se actualiza desde junio 2024.
Subsanación: Para informix el documento no tiene ninguna modificación, se mantienen las instancias, las bases de datos y los servidores específicos donde reside cada DBMS. Para Oracle el documento no tiene ninguna modificación. Está actualizado a junio de 2024 y no se han presentado cambios en arquitectura, ni en inventario, ni en productos instalados y configurados que requieran ser actualizados en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

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

Obligación 1: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma de virtualización RHEV de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizando periódicamente la actualización y parcheo de la plataforma de virtualización RHEV ” a las últimas versiones liberadas y estables y presentar el respectivo informe, crear máquinas virtuales, data storage, migrar servidores virtuales o físicos con sistema operativo RHEL versiones anteriores a 7 o con distribuciones Centos, Mandrake entre otros, indicados por el supervisor del contrato, a la distribución RHE, según la recomendación del fabricante.
Observación: Los links de los anexos no funcionan. Por favor ajustar.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.
Observación Final: Se verifica nuevamente. Los links funcionan correctamente. No hay más observaciones.
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: Por favor agregar los links a los documentos técnicos de la plataforma de virtualización RHEV.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.

Observación Final: Se verifica nuevamente. Los links funcionan correctamente. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Efectuar mensualmente las pruebas necesarias para comprobar el correcto montaje, conexión y condiciones para el adecuado funcionamiento de la plataforma de virtualización RHEV a plena satisfacción de la entidad.
Observación: Por favor agregar los links a los documentos técnicos de la plataforma de virtualización RHEV.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.
Observación Final: Se verifica nuevamente. Los links funcionan correctamente. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 5: Realizar el soporte técnico especializado de acuerdo con los requerimientos técnicos exigidos por el supervisor, además realizar la instalación, configuración de todo el software RHEL y/o RHEV requerido y las pruebas correspondientes para su entrega en correcto funcionamiento a la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: Por favor agregar los links a los documentos de los anexos. Por favor ajustar la tabla y la gráfica del estado de los casos. Revisando el maestro de casos del mes de septiembre, se obtienen los siguientes estados y cantidades: Cerrado 10, en proceso 1, solucionado 1, suspendido 3. Por favor justificar los casos suspendidos indicando el número de caso, descripción del caso y Nota de justificación válida para dejarlo en suspendido.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.
Observación Final: Se verifica nuevamente. Los links funcionan correctamente. 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: Por favor agregar los links a los documentos de los anexos. Por favor ajustar la tabla y la gráfica del estado de los casos. Revisando el maestro de casos del mes de septiembre, se obtienen los siguientes estados y cantidades: Cerrado 10, en proceso 1, solucionado 1, suspendido 3. Por favor justificar los casos suspendidos indicando el número de caso, descripción del caso y Nota de justificación válida para dejarlo en suspendido.

Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.
Observación Final: Se verifica nuevamente. Los links funcionan correctamente. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: Por favor agregar los links de los anexos de verificación de estado de la plataforma RHEV.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el informe en mención.
Observación Final: Se verifica nuevamente. Los links funcionan correctamente. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.5 RED HAT Y SATELLITE

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

Obligación 4: Inventario de servidores con sistema operativo Linux donde se detalle cuales están integrados a Satélite y donde se lleve los eventos de integración de nuevos servidores, eliminación y modificación, e indicador: cantidad de servidores integrados a Satélite / cantidad de servidores en inventario (%).
Observación: Por favor colocar la tabla o el link al anexo donde se relacionen las novedades del periodo evaluado: Inclusión de servidores a Satellite, modificación o eliminación de servidores.
Subsanación: Se agrega la tabla solicita, en la observación.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple

Obligación 5: Definición de usuarios y grupos con sus respectivos permisos.
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple

Obligación 6: Definición de grupos de servidores (ciclo de vida).
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.
Obligación 7: Definición de políticas de sincronización de canales.
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 8: Suscripción de los servidores a Satellite (ansible).
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 9: Configuración de exclusiones de paquetes en clientes.
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 10: Consolidación suscripciones Red Hat.
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 14: Actualización de versiones liberadas por el fabricante de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: Las imágenes se ven borrosas, no son legibles. Por favor mejorar la calidad de las imágenes.
Subsanación: Se realiza el cambio de las imágenes en el documento.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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: De acuerdo con el reporte PRTG, el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó en 99,55%. Por favor indicar la razón por la cual el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó por debajo del 99,6% (ANS). Por favor incluir la respuesta en el ítem 3 del documento de las obligaciones 3,4,5,8.
Subsanación: Se realiza el cambio en el documento de la obligación 3, 4, 5, 8 Indicando porque el servicio http://10.20.101.37 quedo por debajo del 99,6%.
Observación Final: Se valida el documento de las obligaciones 3, 4, 5, 8; la observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la consola de administración Red Hat JBoss On.
Observación: De acuerdo con el reporte PRTG, el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó en 99,55%. Por favor indicar la razón por la cual el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó por debajo del 99,6% (ANS). Por favor incluir la respuesta en el ítem 3 del documento de las obligaciones 3,4,5,8.
Subsanación: Se realiza el cambio en el documento de la obligación 3, 4, 5, 8 Indicando porque el servicio http://10.20.101.37 quedo por debajo del 99,6%.
Observación Final: Se valida el documento de las obligaciones 3, 4, 5, 8; la observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 5: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma Red Hat JBoss EAP, y/o de la consola JBoss On.
Observación: De acuerdo con el reporte PRTG, el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó en 99,55%. Por favor indicar la razón por la cual el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó por debajo del 99,6% (ANS). Por favor incluir la respuesta en el ítem 3 del documento de las obligaciones 3,4,5,8.
Subsanación: Se realiza el cambio en el documento de la obligación 3, 4, 5, 8 Indicando porque el servicio http://10.20.101.37 quedo por debajo del 99,6%.
Observación Final: Se valida el documento de las obligaciones 3, 4, 5, 8; la observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.
Observación: De acuerdo con el reporte PRTG, el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó en 99,55%. Por favor indicar la razón por la cual el sensor http://10.20.101.37:8080/ConveniosInternacionales/index.xhtml quedó por debajo del 99,6% (ANS). Por favor incluir la respuesta en el ítem 3 del documento de las obligaciones 3,4,5,8.
Subsanación: Se realiza el cambio en el documento de la obligación 3, 4, 5, 8 Indicando porque el servicio http://10.20.101.37 quedo por debajo del 99,6%.
Observación Final: Se valida el documento de las obligaciones 3, 4, 5, 8; la observación fue subsanada por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.7 INTEGRACIÓN Y PLATAFORMA RED HAT

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.

2.8 SERVIDORES LINUX RED HAT

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.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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

2.10 SERVIDORES SOLARIS

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

Obligación 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 la versión de Solaris 11.3 SRU 35, ¿Cuál es la fecha de End Of Support (EOS)? Por favor incluirla en el documento de la obligación 3.
Subsanación: Se incluye la fecha del EOS que corresponde a Enero del 2027**.**
Observación Final: 17-oct-2024. Se valida el documento de la obligación 3. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.11 NETWORKING Y SEGURIDAD

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

Obligación 2: Administración de Identidades: Deberá gestionar la Administración y autenticación de aproximadamente 3.000 usuarios, a través de las herramientas con que cuenta la entidad.
Observación: 18102024, en el ítem "Cambio en los privilegios de usuario:" hay información del mes de junio en el informe de septiembre.
Subsanación: 18102024: Se realiza ajuste en el documento cambiando la palabra "junio" a "septiembre" ya que la información si es la correspondiente al mes de septiembre."
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Administración de Políticas de Seguridad: Deberá gestionar las herramientas para administrar los procedimientos de seguridad, por ejemplo: política de administración de control de acceso (Definición de Roles), políticas de administración de Firewalls, switches y todos los componentes de hardware y software que hacen parte del ecosistema de seguridad perimetral y seguridad de la información de la SIC, así como controles de redes, gestión de activos, privacidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, registro y auditoria, gestión de incidentes, uso y apropiación en seguridad de la información.
Observación: 18102024, en el ítem "Cambio en los privilegios de usuario:" hay información del mes de junio en el informe de septiembre.
Subsanación: 18102024: Se realiza ajuste en el documento cambiando la palabra "junio" a "septiembre" ya que la información si es la correspondiente al mes de septiembre."

Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 18: Deberá crear las alarmas de acuerdo con los niveles de criticidad establecidos por las mejores prácticas y normatividad de la entidad, enviando las notificaciones vía gráfica y correo electrónico.
Observación: 18102024, falta la información correspondiente al ítem "Estado de rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula:". Falta los soportes solicitados en el ítem ""Estado de rendimiento y operación de la red LAN:
Subsanación: 18102024, se actualiza la información correspondiente al rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula y los soportes del estado y rendimiento de la red LAN.
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 20: Administración, habilitación y asignación de servicios de conectividad a la red para usuarios a nivel local y en las sedes remotas de la superintendencia de industria y comercio.
Observación: 181020224, falta el informe "OBLIGACION 20 - INFORME SERVICIOS DE CONECTIVIDAD REDES 2024" para dar cumplimiento a la obligación.
Subsanación 18102024 se carga la obligación 20 correspondiente al mes de septiembre.
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 22: Definición, implementación y administración de los esquemas de direccionamiento IP y segmentación lógica (VLANs) de la red LAN, WLAN y WAN, administración, configuración y operación de las plataformas de gestión, actualización, modificaciones y procedimientos de backup a la programación de los equipos de red LAN.
Observación: 18102024, falta la información correspondiente al ítem "Estado de rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula:". Falta los soportes solicitados en el ítem ""Estado de rendimiento y operación de la red LAN:
Subsanación: 18102024, se actualiza la información correspondiente al rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula y los soportes del estado y rendimiento de la red LAN.
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 23: Monitoreo y medición periódica de tráfico LAN y WAN e Internet para determinar el desempeño de la red y sus tendencias.
Observación: 18102024, hay inconsistencias en la información reportada referente al parchado de los equipos de red.
Subsanación: 18102024 se realiza la corrección en la obligación 23 correspondiente al mes de septiembre.
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 24: Actualizaciones de versiones e instalación de parches del firmware y sistema operacional recomendados por el fabricante de los equipos, en función de la vigencia, en caso de que se requiera para garantizar la estabilidad y el normal funcionamiento de la red.
Observación: 18102024, falta la información correspondiente al ítem "Estado de rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula:". Falta los soportes solicitados en el ítem ""Estado de rendimiento y operación de la red LAN:
Subsanación: 18102024, se actualiza la información correspondiente al rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula y los soportes del estado y rendimiento de la red LAN
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 25: Estudiar y definir los parámetros de impacto en la red en materia de tráfico, al momento de liberar nuevos servicios, nuevas aplicaciones o actualizaciones de las aplicaciones misionales o administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo las reconfiguraciones y recomendaciones del caso para asegurar el adecuado desempeño de las aplicaciones en la red.
Observación: 18102024, falta la información correspondiente al ítem "Estado de rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula:". Falta los soportes solicitados en el ítem ""Estado de rendimiento y operación de la red LAN:
Subsanación: 18102024, se actualiza la información correspondiente al rendimiento y operación del canal L2L de Bochica a DC de Nébula y los soportes del estado y rendimiento de la red LAN
Observación Final: 23102024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 29: Soporte técnico a nivel de los centros de cableado o Centros de Datos para la habilitación de puntos de red en los switches.
Observación: 181020224, falta la identificación de puertos del Switch del Firewall de Bochica o Nébula, no hay claridad en el documento "OBLIGACION 29 - INVENTARIO PUNTOS DE RED DE BORDE SEDE BOCHICA SEPTIEMBRE 2024"

Observación Final: 23102024, falta la información del Switch del Firewall de Nébula.
Cumplimiento Final: No cumple, hay afectación de facturación.

2.12 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

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

2.13 TELEFONIA

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

2.14 MONITOREO

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

Obligación 10: Proporcionar los reportes e informes indicados por la supervisión del contrato, que puedan ser generados en las escalas de minutos, horas, días, meses y años.
Observación:1810204, los anexos requeridos no fueron cargados. OBLIGACION 11 - INFORME DE INFRAESTRUCTURA CRITICA DE LA SIC 2024 OBLIGACION 10 - INFORMES MENSUALES GENERADO POR PRTG NOC 2024
Subsanación:18/10/2024 - Se realiza subsanación anexando los hipervínculos solicitados en la obligación; esta información se encuentra en el repositorio desde el 7 de octubre de 2024 y se anexa al requerimiento de la obligación.
Observación Final:23102024, Revisado el informe de Disponibilidad de Infraestructura Critica, se evidencia que no fue atendida la solicitud realizada bajo el caso No. "236147", por lo cual esta obligación contractual no fue cumplida para el periodo evaluado. 24102024, Se valida en conjunto con el Lider NOC y se ajustan los servicios que no están disponibles porque fueron reemplazados o ya no están en uso, se actualizó el informe automático de PRTG.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 11: Los reportes e informes deben poderse generar en cualquier momento, o cuando el supervisor del contrato lo requiera o quien este designe, en formato PDF, HTML, CSV.
Observación:1810204, los anexos requeridos no fueron cargados. OBLIGACION 11 - INFORME DE INFRAESTRUCTURA CRITICA DE LA SIC 2024 OBLIGACION 10 - INFORMES MENSUALES GENERADO POR PRTG NOC 2024

Subsanación:18/10/2024 - Se realiza subsanación anexando los hipervínculos solicitados en la obligación; esta información se encuentra en el repositorio desde el 7 de octubre de 2024 y se anexa al requerimiento de la obligación.
Observación Final:23102024, Revisado el informe de Disponibilidad de Infraestructura Critica, se evidencia que no fue atendida la solicitud realizada bajo el caso No. "236147", por lo cual esta obligación contractual no fue cumplida para el periodo evaluado. 24102024, Se valida en conjunto con el Lider NOC y se ajustan los servicios que no están disponibles porque fueron reemplazados o ya no están en uso, se actualizó el informe automático de PRTG.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 12: Los reportes e informes de disponibilidad mensual deben ser generados y enviados automáticamente por la herramienta de monitoreo al correo electrónico del supervisor del contrato o quien este designe.
Observación:1810204, los anexos requeridos no fueron cargados. OBLIGACION 11 - INFORME DE INFRAESTRUCTURA CRITICA DE LA SIC 2024 OBLIGACION 10 - INFORMES MENSUALES GENERADO POR PRTG NOC 2024
Subsanación:18/10/2024 - Se realiza subsanación anexando los hipervínculos solicitados en la obligación; esta información se encuentra en el repositorio desde el 7 de octubre de 2024 y se anexa al requerimiento de la obligación.
Observación Final:23102024, Revisado el informe de Disponibilidad de Infraestructura Critica, se evidencia que no fue atendida la solicitud realizada bajo el caso No. "236147", por lo cual esta obligación contractual no fue cumplida para el periodo evaluado. 24102024, Se valida en conjunto con el Lider NOC y se ajustan los servicios que no están disponibles porque fueron reemplazados o ya no están en uso, se actualizó el informe automático de PRTG.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.15 SERVICIOS GESTION DE TI Y CONFIGURACION TRANSVERSALES

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

2. INVENTARIO

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

3. ANS

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

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Veo que ingresaron llamadas casi todos los sábados del mes. Es necesario revisar la posibilidad de configurar un mensaje para que este activo por fuera del horario es decir si llama un usuario un sábado o un día en semana después de las 18:00 que conozca cual es el horario de atención y que puede registrar su solicitud a través de Aranda web.
Subsanación: Por parte del equipo de UT INFOHC, en cabeza del líder de servicio, se brindan las respuestas a la observación: Se creará un IVR para desplegar con el proveedor de IFX para que en los fines de semana y horas no operativas de la mesa, se haga indicación de los horarios de atención y no genere el registro de la llamada.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Ajustar la palabra no debe ser contestadas sino enviadas, el mismo ajuste que el mes anterior. 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 en meses anteriores y no esta. Por ejemplo, estas dos encuestas: Pésimo servicio el de la señorita Dani Sierra. La asistencia no fue adecuada Duré 42 minutos en un cambio de contraseña, existen mucha demora, la asignación de la clave, la desprogramación con el equipo, luego debí esperar a que vinieran de la mesa, este proceso debería ser rápido y práctico.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2 y por parte del equipo de UT INFOHC, en cabeza del líder de servicio, se brinda respuesta a la observación: Se tiene lista una versión preliminar de procedimiento de quejas y reclamos, este hace falta desplegarlo para aprobación de la SIC y la publicación, socialización en el SIGI. Mientras se empieza a ejecutar este procedimiento se está controlando las quejas por medio del siguiente link Planes de Mejora Solicitud Quejas Sep. 2024 https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErF948X2guNNiesmYI_vNFwBQ2F8Eucr90gAAnFJltDONg?e=CkZeJ3
Link de procedimiento por aprobación: PROCEDIMIENTO QRSF.doc https://its2sicgov.sharepoint.com/:w:/s/ServiciosTecnologicos/EVh1QG72yZdHv0sT4bxFw-ABHPqru2BonACjjpNAwCm46Q?e=WObqKE
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 10: Calidad en la gestión de garantías.
Observación: ¿Cómo está configurado este KPI de garantías en el tablero?

Subsanación: Es necesario realizar un ajuste en el tablero para que este KPI considere los casos que se encuentran bajo la categoría de "Garantía," específicamente "Gestionar Garantía." Adjunto un pantallazo en el que, después de seleccionar esta categoría en los tableros, se evidencian los dos casos correspondientes.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog)
Observación: ¿Los tableros de backlog están bien configurados?
Subsanación: Confirmo que la información para este indicador esta actualizada en el tablero.
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. ¿Los tableros de suspendidos están bien configurados?
Subsanación: Por parte del equipo de UT INFOHC, en cabeza del líder de servicio, se brinda respuesta a la observación: Mediante auditorías en los Daily de casos 'suspendidos'. En estas sesiones, se revisan los casos mal documentados, se emiten llamados de atención y se proporciona retroalimentación al personal, con el objetivo de evitar el uso inadecuado del estado suspendido. Confirmo que la información para este indicador esta actualizada en el tablero.
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 en algunos campos dice Almacén – Casa consumidor. Debe quedar la razón por la cual no se realizará el mantenimiento de acuerdo con la definición conjunta con el equipo de ST. Es necesario que ajusten el informe y dejar claro que hay equipos que se define no realizar mantenimiento por las razones de acuerdo con la definición conjunta: equipos de Casas consumidor, y los que están en almacén, dejar claro que esos no se realizarán, sugiero sacar una nueva línea base sin esos equipos, copiar la hoja (Excel) y dejar récord. Por otro lado, en el informe tampoco aclaran que los equipos que faltan cuales son de teletrabajo, no veo los soportes de los chats de teams, llamadas etc, de la totalidad de las excepciones.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2: Del total de 1,169 equipos de cómputo programados para mantenimiento preventivo, se reporta el siguiente estado al corte de octubre: • Equipos en almacén: 145 • Mantenimientos realizados satisfactoriamente: 815 • Equipos pendientes por mantenimiento: 209 Se solicita una excepción para los 209 equipos pendientes, dado que los usuarios se encuentran en teletrabajo. A pesar de las múltiples comunicaciones enviadas solicitando que los equipos sean llevados a la entidad para su

mantenimiento, no se ha recibido respuesta. Las evidencias de los intentos de contacto se encuentran archivadas en la carpeta 01. Equipos de Cómputo (https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EsW4l7hD_V5Bl5jR-cSAyBoBjD8uxpJAhgo_rMxkhqoqiA?e=qtUScH) A pesar de los esfuerzos de la UT INFOCH por contactar a los usuarios mediante diversas vías, no ha sido posible completar el mantenimiento de estos equipos debido a que la situación está fuera de nuestro control. Sin embargo, seguimos implementando estrategias adicionales para avanzar en los mantenimientos programados. Se deja en una hoja Equipos Almacén.
Observación Final: Se deben organizar las evidencias en el repositorio de tal forma que se pueda identificar más fácil la que corresponde a cada caso.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 16: Disponibilidad de la solución de Virtualización
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0lQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0lQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 18: Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos.
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.

Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 19: Disponibilidad de los Centros de Cómputo
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 20: Administración de servicios de nube
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX

El equipo de la UT INFOCH solicitó la excepción de las disponibilidades de los servicios de Nube, Red LAN y Cableado Estructurado, debido a la pérdida de disponibilidad ocasionada por los siguientes incidentes: - Incidente Mayor 88918: Caída del Canal de Nébula el 05 de septiembre del 2024. - Incidente 89483: falla del Switch el 26 de septiembre del 2024.

Inicialmente, las excepciones fueron solicitadas mediante el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V1, el cual fue revisado por la supervisión del contrato. Tras la revisión, la supervisión informó por correo electrónico la aceptación de la excepción únicamente para el Incidente Mayor 88918.

Observación Final: Teniendo en cuenta la revisión técnica de Alex y Francisco, por favor realizar el ajuste en el informe y dejar documentado en detalle los minutos de la excepción dentro del excel de soporte. "De acuerdo con lo documentado en el informe de este incidente, y al RFO enviado por parte de Mediacommerce, la falla es atribuible a ese proveedor (Mediacommerce). En mi opinión, considero que puede ser aceptada como una excepción."
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción.

Indicador 21: Disponibilidad de las Bases de Datos
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 22: Disponibilidad de red eléctrica
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 23: Disponibilidad de aplicaciones apoyo
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:

https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 24: Disponibilidad de sistemas de almacenamiento
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 25: Disponibilidad Seguridad perimetral.
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 26: Disponibilidad de servidores.
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 27: Disponibilidad de la red LAN.
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX

El equipo de la UT INFOCH solicitó la excepción de las disponibilidades de los servicios de Nube, Red LAN y Cableado Estructurado, debido a la pérdida de disponibilidad ocasionada por los siguientes incidentes:

- Incidente Mayor 88918: Caída del Canal de Nébula el 05 de septiembre del 2024.
- Incidente 89483: falla del Switch el 26 de septiembre del 2024.

Inicialmente, las excepciones fueron solicitadas mediante el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V1, el cual fue revisado por la supervisión del contrato. Tras la revisión, la supervisión informó por correo electrónico la aceptación de la excepción únicamente para el Incidente Mayor 88918.

Posteriormente el 13 de septiembre de 2024, la UT INFOCH y la supervisión, realizó una reunión presencial la cual tenía como finalidad socializar el incidente 89483, que afectó la disponibilidad de la Red LAN y el Cableado Estructurado.

Durante la reunión, la UT INFOCH expuso la cronología del incidente 89483; a través del monitoreo PRTG, se evidenció que desde el 26 de septiembre el switch ubicado en el cuarto piso de la sede alterna de la SIC estaba generando alertas. El equipo del NOC procede con la creación del caso 89483 y lo escaló al administrador de redes, quien el 27 de septiembre verificó las PDU eléctricas, identificando que el switch con IP 192.168.16.14, aunque conectado a la red eléctrica, no estaba encendido. Esto causó que los equipos de red conectados en cascada perdieran conectividad, generando alertas en el PRTG.

Tras una validación del inventario, el equipo de la UT INFOCH constató que el switch no formaba parte del inventario de la SIC, sino que pertenecía al proveedor FAMOG. Asimismo, se verificó que el equipo no se encontraba ni en las instalaciones de la sede alterna ni en el almacén, lo cual impidió emitir un concepto técnico sobre switch.

La sede alterna se encontraba en proceso de traslado en esas fechas, y una revisión en Aranda mostró que no se registraron novedades de servicio reportadas por los usuarios

finales durante el período afectado, lo que indica que no hubo impacto en las actividades hacia los usuarios finales.

Como conclusión de la reunión, se aceptó la excepción para el incidente 89483, confirmando que, aunque generó una indisponibilidad, no afectó a los usuarios finales.
Observación Final: Teniendo en cuenta la sesión realizada el 13/11 con el equipo técnico de la OTI (Alex y LuisE) se revisan los argumentos complementarios aportados por la UT para la excepción por este caso.
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción.

Indicador 28: Disponibilidad de cableado Estructurado
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX

El equipo de la UT INFOCH solicitó la excepción de las disponibilidades de los servicios de Nube, Red LAN y Cableado Estructurado, debido a la pérdida de disponibilidad ocasionada por los siguientes incidentes:

- Incidente Mayor 88918: Caída del Canal de Nébula el 05 de septiembre del 2024.
- Incidente 89483: falla del Switch el 26 de septiembre del 2024.

Inicialmente, las excepciones fueron solicitadas mediante el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V1, el cual fue revisado por la supervisión del contrato. Tras la revisión, la supervisión informó por correo electrónico la aceptación de la excepción únicamente para el Incidente Mayor 88918.

Posteriormente el 13 de septiembre de 2024, la UT INFOCH y la supervisión, realizó una reunión presencial la cual tenía como finalidad socializar el incidente 89483, que afectó la disponibilidad de la Red LAN y el Cableado Estructurado.

Durante la reunión, la UT INFOCH expuso la cronología del incidente 89483; a través del monitoreo PRTG, se evidenció que desde el 26 de septiembre el switch ubicado en el cuarto piso de la sede alterna de la SIC estaba generando alertas. El equipo del NOC procede con la creación del caso 89483 y lo escaló al administrador de redes, quien el 27 de septiembre verificó las PDU eléctricas, identificando que el switch con IP 192.168.16.14, aunque

conectado a la red eléctrica, no estaba encendido. Esto causó que los equipos de red conectados en cascada perdieran conectividad, generando alertas en el PRTG.

Tras una validación del inventario, el equipo de la UT INFOCH constató que el switch no formaba parte del inventario de la SIC, sino que pertenecía al proveedor FAMOG. Asimismo, se verificó que el equipo no se encontraba ni en las instalaciones de la sede alterna ni en el almacén, lo cual impidió emitir un concepto técnico sobre switch.

La sede alterna se encontraba en proceso de traslado en esas fechas, y una revisión en Aranda mostró que no se registraron novedades de servicio reportadas por los usuarios finales durante el período afectado, lo que indica que no hubo impacto en las actividades hacia los usuarios finales.
Como conclusión de la reunión, se aceptó la excepción para el incidente 89483, confirmando que, aunque generó una indisponibilidad, no afectó a los usuarios finales.
Observación Final: Teniendo en cuenta la sesión realizada el 13/11 con el equipo técnico de la OTI (Alex y LuisE) se revisan los argumentos complementarios aportados por la UT para la excepción por este caso.
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción.

Indicador 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 30: Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia
Observación: Francy, de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis, revisar e ir respondiendo cada comentario para la sesión que tendremos de socialización y poder realizar los ajustes que apliquen para los sensores para revisión final y que quede aprobado formalmente.
Subsanación: Desde la Gestión de ANS y el Líder del NOC, se han ido realizando los ajustes solicitados y se han validado puntos con el ingeniero Alexander Ardila para avanzar en esta actividad y formalizar los informes. El avance se encuentra disponible en el siguiente Link:
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErLS0PNmy9lJrEx5tFj0RUMBE-VowDn4bT0IQDk2eJBaew?e=1pN4pX

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 y el consolidado de las muestras entregadas por Ricardo, Francisco E y Alex, se obtiene el promedio final: 95.96%. Afectación de la factura en 5%.
Subsanación: A corte de septiembre 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 90 equipos, donde ninguno presento novedad. En cuanto a la infraestructura, se cuenta con 1.540 dispositivos, de los cuales se realizó una muestra de 989, con 80 dispositivos que generaron novedades y 909 que están en correcto estado.
Se evidencia afectación al indicador Actualización inventario, rango entre 91% - 98,9%, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 5 %.
Cumplimiento Final: No cumple, hay afectación de facturación.

Indicador 32: Quejas sobre el servicio.
Observación: Javier 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. Nos toca promocionar el buzón de Aranda para que los usuarios sepan que allí también pueden registrar sus inconformidades.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2 y por parte del equipo de UT INFOHC, en cabeza del líder de servicio, se brinda respuesta a la observación: Se tiene lista una versión preliminar de procedimiento de quejas y reclamos, este hace falta desplegarlo para aprobación de la SIC y la publicación, socialización en el SIGI. Mientras se empieza a ejecutar este procedimiento se está controlando las quejas por medio del siguiente link Planes de Mejora Solicitud Quejas Sep. 2024 https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErF948X2guNNiesmYI_vNFwBQ2F8Eucr90gAAnFJltDONg?e=CkZeJ3
Link de procedimiento por aprobación: PROCEDIMIENTO QRSF.doc https://its2sicgov.sharepoint.com/:w:/s/ServiciosTecnologicos/EVh1QG72yZdHv0sT4bxFw-ABHPqru2BonACjjpNAwCm46Q?e=WObqKE
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.

Observación 2: Se corrige el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, dado que, tras la revisión de los informes, se identificó que la obligación 2 del servicio Hiperconvergencia Nutanix y la obligación 29 del servicio Networking y Seguridad quedaron en estado de "No Cumple", lo que generó una afectación del 2,5%
Se evidencia afectación al indicador Entrega de informes y planes, No entregados = 2, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 2,5%.
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

Se presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación.

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 en algunos campos dice Almacén – Casa consumidor. Debe quedar la razón por la cual no se realizará el mantenimiento de acuerdo con la definición conjunta con el equipo de ST. Es necesario que ajusten el informe y dejar claro que hay equipos que se define no realizar mantenimiento por las razones de acuerdo con la definición conjunta: equipos de Casas consumidor, y los que están en almacén, dejar claro que esos no se realizarán, sugiero sacar una nueva línea base sin esos equipos, copiar la hoja (Excel) y dejar récord. Por otro lado, en el informe tampoco aclaran que los equipos que faltan cuales son de teletrabajo, no veo los soportes de los chats de teams, llamadas etc, de la totalidad de las excepciones.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2: Del total de 1,169 equipos de cómputo programados para mantenimiento preventivo, se reporta el siguiente estado al corte de octubre: • Equipos en almacén: 145 • Mantenimientos realizados satisfactoriamente: 815 • Equipos pendientes por mantenimiento: 209 Se solicita una excepción para los 209 equipos pendientes, dado que los usuarios se encuentran en teletrabajo. A pesar de las múltiples comunicaciones enviadas solicitando que los equipos sean llevados a la entidad para su mantenimiento, no se ha recibido respuesta. Las evidencias de los intentos de contacto se encuentran archivadas en la carpeta 01. Equipos de Cómputo (https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EsW4l7hD_V5Bl5jR-cSAyBoBjD8uxpJAhgo_rMxkhqoqiA?e=qtUScH) A pesar de los esfuerzos de la UT INFOCH por contactar a los usuarios mediante diversas vías, no ha sido posible completar el mantenimiento de estos equipos debido a que la situación está fuera de nuestro control. Sin

embargo, seguimos implementando estrategias adicionales para avanzar en los mantenimientos programados. Se deja en una hoja Equipos Almacén.
Observación Final: Se deben organizar las evidencias en el repositorio de tal forma que se pueda identificar más fácil la que corresponde a cada caso.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

5. FACTURACIÓN

Para el mes de septiembre 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 ≥ 2, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada 2,5%.

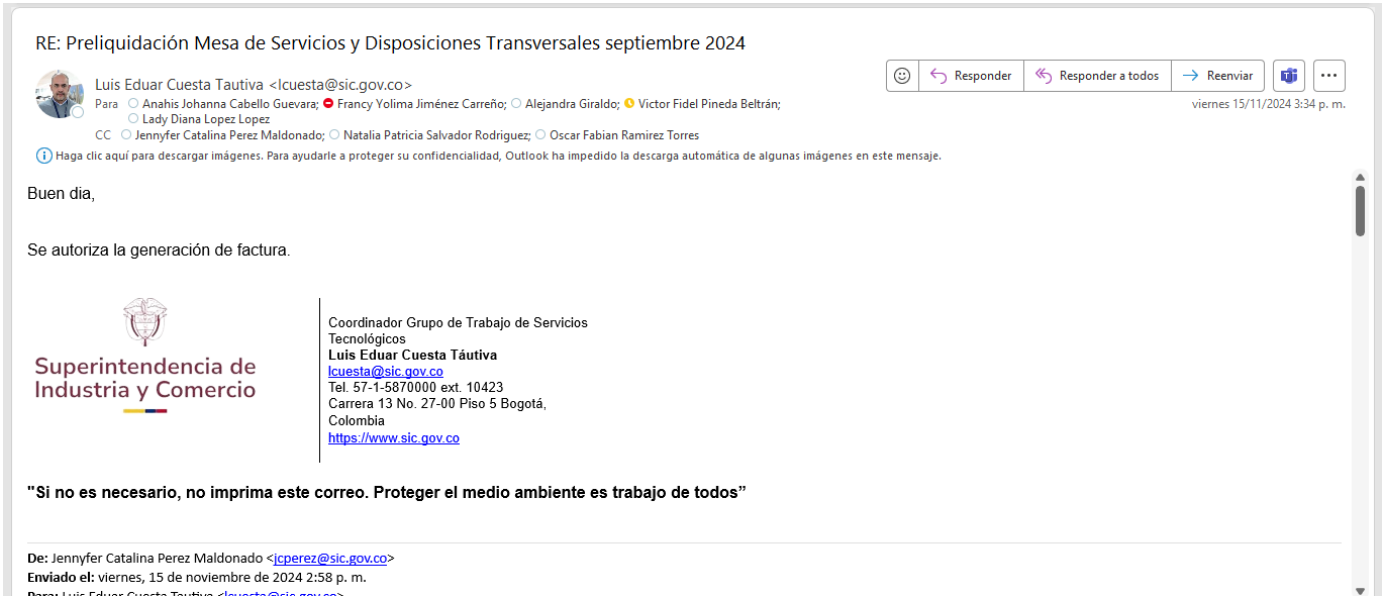
KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	≥ 99%	95,96%	5%	$ 14.512.804,17
Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 32 No entregados:2	2,5%	$ 7.256.402,08
Total Descuento				$ 21.769.206,25

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	$ 21.769.206,25
Descuento ANS Disposiciones Transversales	-
SUB-TOTAL SERVICIOS	$ 339.045.095,24
ANS Y DESCUENTOS	$ 21.769.206,25
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$ 317.275.888,99
IVA	$ 60.282.418,91
TOTAL A PAGAR	**$ 377.558.307,90**

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 septiembre 2024

Responder | Responder a todos | Reenviar

Luis Eduar Cuesta Tautiva <lcuesta@sic.gov.co>
Para: Anahis Johanna Cabello Guevara; Francy Yolima Jiménez Carreño; Alejandra Giraldo; Victor Fidel Pineda Beltrán; Lady Diana Lopez Lopez
CC: Jennyfer Catalina Perez Maldonado; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Oscar Fabian Ramirez Torres
viernes 15/11/2024 3:34 p. m.

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

Buen dia,

Se autoriza la generación de factura.

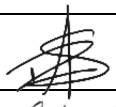
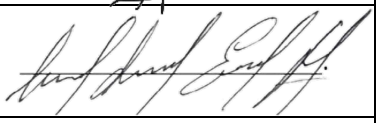
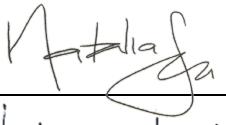
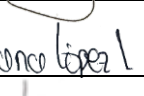
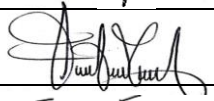
Superintendencia de Industria y Comercio

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

"Si no es necesario, no imprima este correo. Proteger el medio ambiente es trabajo de todos"

De: Jennyfer Catalina Perez Maldonado <jcperez@sic.gov.co>
Enviado el: viernes, 15 de noviembre de 2024 2:58 p. m.

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Luis Eduar Cuesta Tautiva	Coordinador Servicios Tecnológicos (E) / Supervisor Contrato	SIC	
Oscar Ramirez 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	
Javier Mauricio Sarmiento Carrero	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	