Superintendencia de Industria y Comercio

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

ACTA 0010

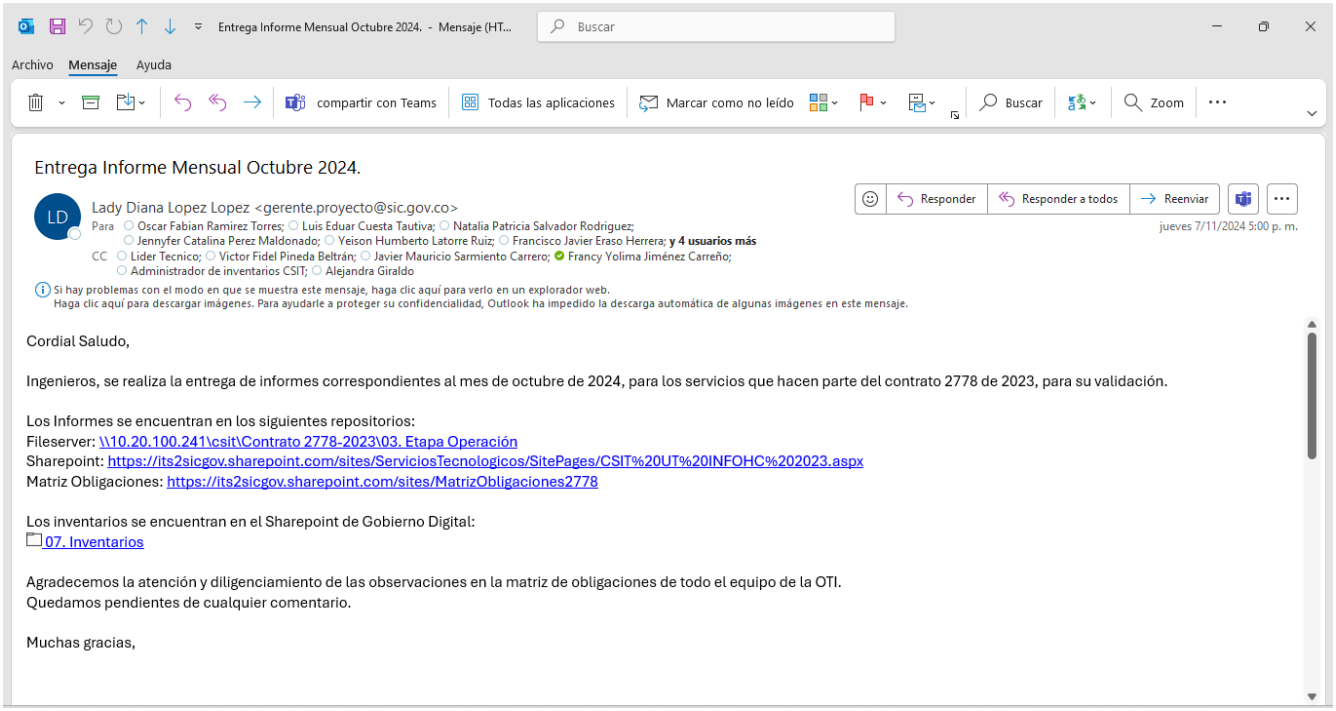
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 05 de diciembre de 2024

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 octubre de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 7 de noviembre 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 Octubre de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Resultado Evaluación:

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

Resultado Evaluación:

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 12: Configuración, administración, implementación, mantenimiento y ciclo de vida de desarrollo de Software (Devops, Jenkins, RedHat, Microsoft, entre otros) para el despliegue automatizado de productos de software desarrollados inhouse y tercerizados con herramientas como Devops, Jenkins, RedHat, Microsoft, entre otros.
Observación: 13112024, La información contenida en el documento corresponde al mes de septiembre de 2024, y se está evaluando el mes de octubre de 2024.
Subsanación: 151124- Se verifica la obligación y se procede con la actualización.
Observación Final: 02122024, revisado el documento "OBLIGACION 12, 13 - INFORME DE DEVOPS SERVICIOS NUBE 2024" se evidencia el cumplimiento a la obligación contractual.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 13: Configuración, administración, implementación, mantenimiento y ciclo de vida de desarrollo de Software (Devops, Jenkins, RedHat, Microsoft, entre otros) para el despliegue automatizado de productos de software desarrollados inhouse y tercerizados con herramientas como Devops, Jenkins, RedHat, Microsoft, entre otros.
Observación: 13112024, La información contenida en el documento corresponde al mes de septiembre de 2024, y se está evaluando el mes de octubre de 2024.
Subsanación: 151124- Se verifica la obligación y se procede con la actualización.
Observación Final: 02122024, revisado el documento "OBLIGACION 12, 13 - INFORME DE DEVOPS SERVICIOS NUBE 2024" se evidencia el cumplimiento a la obligación contractual.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

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

2.3 BASE DE DATOS

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

Obligación 1: Configurar, administrar y mantener las plataformas de Base de Datos de la SIC, así como la convivencia de esta con el ambiente computacional.
Observación: Para Oracle: Por favor corregir el mes en el ítem 1 apartado “Novedades presentadas”, dice septiembre 2024, el periodo evaluado es octubre 2024.
Subsanación: Se corrige nombre de mes en el ítem 1 apartado “Novedades presentadas” de acuerdo a observación.
Observación Final: Se revisa nuevamente el documento y se observa que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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 y Oracle: Por favor organizar los inventarios actualizados de base de datos en una carpeta y ubicar los inventarios antiguos en una carpeta que se llame históricos. Lo anterior con el fin de organizar la información y lograr identificar fácilmente cual es el inventario actual.
Subsanación: Para Oracle se actualiza documento INFORME OBLIGACION 2, 5 - BASES DATOS ORACLE.pdf con hipervínculo apuntando a inventario actualizado 2024 y se crea nuevo hipervínculo apuntando a carpeta Documentos Generales de SharePoint con el histórico de inventarios de bases de datos. Se actualiza documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx de acuerdo a las observaciones presentadas. La solicitud no existía cuando se realizó el respectivo informe, por ello no debería constituir un "NO CUMPLE". Es imposible prever que requerimiento adicional se solicita en el informe posterior a su presentación. Para Informix no existen hasta el momento inventarios históricos, pues la cantidad de bases de datos e instancias ha permanecido constante desde hace más de 5 años. Se colocará el histórico cuando en el inventario exista.
Observación Final: 15-nov-2024 Para Oracle: En el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx, por favor realizar lo siguiente: - Actualizar el link Inventario bases de datos SIC 2024 (pág. 12). - En el ítem 6 "Estado de parchado de seguridad" (pago 4) se indica que las bases de datos Oracle se encuentran parchadas a la fecha de enero de 2024. Por favor actualizar este ítem ya que en lo indicado en los informes mensuales este parchado se ha venido realizando. 19-nov-2024 Se revisa nuevamente el

documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de la plataforma.
Observación: Para Oracle: Por favor corregir el mes en el ítem 1 apartado “Novedades presentadas”, dice septiembre 2024, el periodo evaluado es octubre 2024.
Subsanación: Se corrige nombre de mes en el ítem 1 apartado “Novedades presentadas” de acuerdo con observación.
Observación Final: Se revisa nuevamente el documento y se observa que 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 y Oracle: Por favor organizar los inventarios actualizados de base de datos en una carpeta y ubicar los inventarios antiguos en una carpeta que se llame históricos. Lo anterior con el fin de organizar la información y lograr identificar fácilmente cual es el inventario actual.
Subsanación: Para Oracle se actualiza documento INFORME OBLIGACION 2, 5 - BASES DATOS ORACLE.pdf con hipervínculo apuntando a inventario actualizado 2024 y se crea nuevo hipervínculo apuntando a carpeta Documentos Generales de SharePoint con el histórico de inventarios de bases de datos. Se actualiza documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx de acuerdo a las observaciones presentadas. La solicitud no existía cuando se realizó el respectivo informe, por ello no debería constituir un "NO CUMPLE". Es imposible prever que requerimiento adicional se solicita en el informe posterior a su presentación. Para Informix no existen hasta el momento inventarios históricos, pues la cantidad de bases de datos e instancias ha permanecido constante desde hace más de 5 años. Se colocará el histórico cuando en el inventario exista.
Observación Final: 15-nov-2024 Para Oracle: En el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx, por favor realizar lo siguiente: - Actualizar el link Inventario bases de datos SIC 2024 (pág. 12). - En el ítem 6 "Estado de parchado de seguridad" (pág. 4) se indica que las bases de datos Oracle se encuentran parchadas a la fecha de enero de 2024. Por favor actualizar este ítem ya que en lo indicado en los informes mensuales este parchado se ha venido realizando. 19-nov-2024 Se revisa nuevamente el documento INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA ORACLE DE LA SIC.docx. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos,

identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: Para Oracle: Ese error ORA-12850, en donde se indica que es reportado como un bug por parte del soporte Oracle, ¿tiene algún caso creado en el Oracle Support? O ¿hay algún artículo Oracle en donde se indique eso? Por favor aclarar.
Subsanación: Para este mensaje reportado en el archivo análisis de eventos de las bases de datos Oracle se siguió la documentación de Soporte Oracle, mediante uno de los links que tienen como workaround: https://support.oracle.com/epmos/faces/SearchDocDisplay?_adf.ctrl-state=1do8ohb6qz_4&_afrLoop=227172636471345#SYMPTOM Como indiqué este mensaje es informativo y se tomó la acción para que no vuelva a presentarse en el alert.log de la base de datos ENCARGOUSER.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

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.

2.5 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 1: Los servicios de gestión y configuración correctivos corresponden a la corrección de errores "Bugs" de programas y problemas de configuración, entre otros.
Observación: Por favor actualizar los hipervisores RHEV que se están reportando a Satellite. Actualmente son 19 hipervisores. En el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx aparecen 17 hipervisores.
Subsanación: Se realiza la actualización indicada en la observación
Observación Final: Se valida nuevamente el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx. La observación fue atendida por la UTINFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 2: Configuración de canales para el manejo de forma centralizada los archivos de configuración de los servicios.
Observación: Por favor actualizar los hipervisores RHEV que se están reportando a Satellite. Actualmente son 19 hipervisores. En el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx aparecen 17 hipervisores.

Subsanación: Se realiza la actualización indicada en la observación
Observación Final: Se valida nuevamente el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx. La observación fue atendida por la UTINFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Configuración de server groups para organizar los servidores suscritos, de acuerdo al rol que presten dentro de la SIC, como por ejemplo (base de datos, servidores web, servidores de aplicaciones, etc.).
Observación: Por favor actualizar los hipervisores RHEV que se están reportando a Satellite. Actualmente son 19 hipervisores. En el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx aparecen 17 hipervisores.
Subsanación: Se realiza la actualización indicada en la observación.
Observación Final: Se valida nuevamente el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx. La observación fue atendida por la UTINFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 11: Solución a problemas e incidentes dependientes de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: Por favor actualizar los hipervisores RHEV que se están reportando a Satellite. Actualmente son 19 hipervisores. En el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx aparecen 17 hipervisores.
Subsanación: Se realiza la actualización indicada en la observación.
Observación Final: Se valida nuevamente el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx. La observación fue atendida por la UTINFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 12: Reconfiguración de servicios y componentes instalados cuando se requiera de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: Por favor actualizar los hipervisores RHEV que se están reportando a Satellite. Actualmente son 19 hipervisores. En el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx aparecen 17 hipervisores.
Subsanación: Se realiza la actualización indicada en la observación.
Observación Final: Se valida nuevamente el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx. La observación fue atendida por la UTINFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 13: Gestionar la solución para cualquier error que afecte la normal utilización de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: Por favor actualizar los hipervisores RHEV que se están reportando a Satellite. Actualmente son 19 hipervisores. En el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx aparecen 17 hipervisores.
Subsanación: Se realiza la actualización indicada en la observación.

Observación Final: Se valida nuevamente el archivo Anexo puntos 4-5.xlsx. La observación fue atendida por la UTINFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 14: Actualización de versiones liberadas por el fabricante de la plataforma Red Hat Satellite.
Observación: Para el mes de noviembre 2024, por favor revisar la viabilidad de actualizar Satellite a la versión 6.14.
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: El documento PLAN DE PARCHADO Y ACTUALIZACION DE SERVIDORES LINUX - SOLARIS SIC 2024.xlsx no está diligenciado; no se ubican los soportes de las actualizaciones y/o parchados realizados en el mes de octubre 2024.
Subsanación: Se colocan las evidencias del parchado en la ruta respectiva. Por favor validar.
Observación Final: Se validó documentación asociada a la obligación 6. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 7: Cuando se requiera, actualización de versiones liberadas por fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: El documento PLAN DE PARCHADO Y ACTUALIZACION DE SERVIDORES LINUX - SOLARIS SIC 2024.xlsx no está diligenciado; no se ubican los soportes de las actualizaciones y/o parchados realizados en el mes de octubre 2024.
Subsanación: Se colocan las evidencias del parchado en la ruta respectiva. Por favor validar.
Observación Final: Se validó documentación asociada a la obligación 7. 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 2: Cuando se requiera, instalación, actualización de versiones y parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: No se observa la versión de Ansible que tiene la entidad. Tampoco se observa la versión más reciente y estable liberada por el fabricante. Por favor incluir esa información en el documento de la obligación 2.
Subsanación: Se realizó la actualización con la imagen de la versión de Ansible y con la imagen de las versiones más recientes que reporta RedHat, pagina 6,10 y 11.
Observación Final: Se revisa nuevamente el documento y se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 5: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: Para el informe del mes de noviembre 2024 por favor elaborar y/o actualizar los documentos técnicos de la plataforma de integración Red Hat incluyendo SSO, PAM, FUSE. Tomar como base el documento técnico de OpenShift.
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: Para el informe del mes de noviembre 2024 por favor elaborar y/o actualizar los documentos técnicos de la plataforma de integración Red Hat incluyendo SSO, PAM, FUSE. Tomar como base el documento técnico de OpenShift.
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: Para el informe del mes de noviembre 2024 por favor elaborar y/o actualizar los documentos técnicos de la plataforma de integración Red Hat incluyendo SSO, PAM, FUSE. Tomar como base el documento técnico de OpenShift.
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: Para el informe del mes de noviembre 2024 por favor elaborar y/o actualizar los documentos técnicos de la plataforma de integración Red Hat incluyendo SSO, PAM, FUSE. Tomar como base el documento técnico de OpenShift.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.8 SERVIDORES LINUX RED HAT

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

Obligación 1: Realizar el soporte técnico especializado y garantizar la correcta funcionalidad de los servidores con sistemas operativos Linux, de la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo cada uno de los elementos y mano de obra que sean necesarios para realizar el soporte técnico especializado a los servidores.
Observación: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación 2: 30-nov-2024 No se observa información asociada a los anexos del ítem 4. Por favor cargar los archivos generados con la herramienta SAR. 4-dic-2024 Se revisan los archivos cargados por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Observación Final: 4-dic-2024 Se revisan los archivos cargados por la UT INFOHC. 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 los servicios de los sistemas operativos Linux de la Superintendencia de Industria y Comercio. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas.
Observación: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación Final: 30-nov-2024 Se validó documento asociado a la obligación 2. No hay observaciones.

Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 3: Realizar periódicamente la actualización y parcheo de los sistemas operativos de la Superintendencia de Industria y Comercio a las últimas versiones liberadas y estables y presentar el informe respectivo.
Observación: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación Final: 30-nov-2024. Se validó documentación asociada a la obligación 3. No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 4: Presentar mensualmente informes de las actividades desarrolladas de cada uno de los soportes técnicos, conforme lo indique el supervisor o a quien este designe.
Observación: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación 2: 30-nov-2024 No se observa información asociada a los anexos del ítem 4. Por favor cargar los archivos generados con la herramienta SAR.
Observación Final: 4-dic-2024 Se revisan los archivos cargados por la UT INFOHC. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de los sistemas operativos Linux, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.
Observación: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación Final: 30-nov-2024 Se validó documento asociado a la obligación 5. No hay observaciones.
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: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación Final: 30-nov-2024 Se validó documento asociado a la obligación 7. No hay observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del

error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: No hay links a las evidencias del cumplimiento. En el file Server no está la carpeta correspondiente al mes de octubre 2024.
Observación Final: 30-nov-2024 Se validó documento asociado a la obligación 8. No hay 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

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

Obligación 4: Administración de Riesgo de Seguridad: Deberá gestionar la administración de riesgos, administración de la política del Ciclo de Vida, reportes de seguridad, y establecer estándares de seguridad y métricas, a través de las herramientas con que cuenta la entidad.
Observación: 13112024, para el ítem "Identificación de riesgos:" no hay evidencia del parchado de los servidores con sistema operativo Linux.
Subsanación: 21112024 - Se realiza la actualización del documento de parchado de servidores Linux del mes de octubre.
Observación Final: 02122024, revisado el documento "OBLIGACION 4, 5 - ADMINISTRACION RIESGOS DE SEGURIDAD 2024" se evidencia el cumplimiento a la obligación contractual.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Administración de la seguridad: monitorear la seguridad de la red y tomar las acciones requeridas en casos de eventos de emergencia de seguridad, realizando la correcta administración de los componentes de infraestructura de seguridad como firewalls, IDP, IPS, VPN y sistemas de antivirus con que cuenta la SIC. Al igual que labores de configuración y soporte para mantener la DMZ en operación.

Observación: 13112024, para el ítem "Identificación de riesgos:" no hay evidencia del parchado de los servidores con sistema operativo Linux.
Subsanación: 21112024 - Se realiza la actualización del documento de parchado de servidores Linux del mes de octubre.
Observación Final: 02122024, revisado el documento "OBLIGACION 4, 5 - ADMINISTRACION RIESGOS DE SEGURIDAD 2024" se evidencia el cumplimiento a la obligación contractual.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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: 13112024, Revisado el inventario se identifica informaciÃ³n que debe ser ajustada para garantizar la actualización del mismo.
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 el cual continua en proceso de mejoramiento al cual se le dará continuidad al seguimiento con el equipo directivo de la UT.

ANS

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

Indicador 1: % Tiempo de respuesta telefónica.
Observación: Ingresaron llamadas el 26 sábado. 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, bajo la dirección del líder de servicio, se da respuesta a la observación: en relación con las llamadas recibidas fuera del horario laboral, se está avanzando en la configuración de un mensaje en el sistema actual. Este mensaje informará a los usuarios sobre el horario de atención y les ofrecerá la opción de registrar sus solicitudes a través de Aranda Web y el correo electrónico. Se continuará reportando los avances en esta implementación.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Ingresaron llamadas el 26 sábado. 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, bajo la dirección del líder de servicio, se da respuesta a la observación: en relación con las llamadas recibidas fuera del horario laboral, se está avanzando en la configuración de un mensaje en el sistema actual. Este mensaje informará a los usuarios sobre el horario de atención y les ofrecerá la opción de registrar sus solicitudes a través de Aranda Web y el correo electrónico. Se continuará reportando los avances en esta implementación.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 4: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).
Observación: Ajustar el párrafo en la observación quedó en incidentes y debe quedar en requerimientos.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024OCT31_V2. Al validar la diferencia detectada, esta corresponde al Requerimiento 238004: Detalles del caso: - Fecha de solución: 26 de octubre de 2024, a las 11:08. - Fecha de cierre en el sistema: 01 de noviembre de 2024. La diferencia registrada en el informe está directamente relacionada con la fecha de cierre indicada, de igual manera este caso sale en el reporte de octubre y debe tenerse en cuenta en este mes.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 5: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).
Observación: Revisar y ajustar el reporte que tomé el 01/11 me arroja 594 requerimientos no 595.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: 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 está un enlace al SP al menos deberían poner un resumen de cantidad de quejas y si todas se estableció contacto con el usuario.
Subsanación: Por parte del equipo de UT INFOHC, en cabeza del líder de servicio, se brindan las respuestas a la observación: Se tendrán en cuenta la observación para los informes de noviembre y futuros reportes. En adelante, incluiremos un resumen detallado en el informe de Mesa de Servicio que refleje la cantidad de quejas recibidas, indicando si se estableció contacto con cada usuario.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: Revisar y ajustar el total de solicitudes en el reporte 01/11 es de 2213. Adicionalmente en el tablero se visualiza otra información:
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024OCT31_V2.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog)
Observación: El tablero no está mostrando la información, tuve que revisar el jQuery.
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: No está funcionando el tablero, use el jQuery para validar.
Subsanación: 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 no es posible identificar los soportes para cada caso, se hizo una revisión para dos usuarios y no fue posible encontrarlos, por favor aclarar en una sesión para realizar la revisión de los soportes. (YESENIA ESTHER PEREZ ESPITIA, DIAZ GARZON RONALD ANDRES) Revisar el archivo que adjunto con ajustes en el cronograma.
Subsanación: Por parte del equipo de UT INFOHC, bajo la dirección del líder de servicio, se da respuesta a la observación: Las evidencias de los correos enviados a las personas con mantenimientos pendientes están disponibles en la carpeta de SharePoint (https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EphIbk0vt0NGqkDrBZduVk4B161qKrX-nyyg_UXQr-at7w?e=RzBCXx): 03. Etapa Operacional > 03. Servicios Especializados de Infraestructura > 17. Mantenimiento Preventivo Infraestructura > 01. Equipos de Cómputo > 02. Novedades > Correo > CORREOS ENVIADOS PARA SOLICITAR MANTENIMIENTOS. En esta carpeta se encuentran archivados los correos enviados durante el mes de octubre a los usuarios con mantenimientos pendientes, identificados bajo el nombre 10. Octubre. Es importante mencionar que estos correos fueron enviados de manera individual a algunos usuarios y de forma masiva a otros. Posteriormente, se realizó una validación y cruce de información, evidenciando que el usuario originalmente asignado al computador en el informe de mantenimiento ha cambiado. Por este motivo, se actualizó la información con el registro del usuario inicial y del usuario actual asignado al equipo.
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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
Observación: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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 18: Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos.
Observación: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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 21: Disponibilidad de las Bases de Datos
Observación: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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 28: Disponibilidad de cableado Estructurado
Observación: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales
Observación: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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: Este texto parece incompleto: “se utiliza formula:”. El nombre de la tabla quedó sobrepuesto. Francy de acuerdo con los correos enviados por Alex y Francis y la sesión de socialización incluir en el informe los ajustes que ya se han hecho de la validación de los sensores de los KPIs hasta el momento.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024SEP30_V2, 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.
Subsanación: A corte de Octubre de 2024, el inventario se desglosa de la siguiente manera: en la categoría de equipos de cómputo, se cuenta con un total de 1.561 unidades, de las cuales se tomó una muestra de 126 equipos, donde 16 dispositivos generaron novedad y 110 que están en correcto estado. En cuanto a la infraestructura, se cuenta con 1.657 dispositivos, de los cuales se realizó una muestra de 719, donde 38 dispositivos generaron novedad y 681 están en correcto estado.
Obligación Final: De acuerdo con las revisiones realizadas por Francisco E y Alex el porcentaje de cumplimiento es 91.01%. Afectación de facturación del 5%.

Cumplimiento Final: No cumple, hay afectación de facturación.

Indicador 32: Quejas sobre el servicio.
Observación: Es necesario que en el reporte de seguimiento de servicio se presente en conjunto con las tendencias al inicio del mes. El consolidado de quejas recibidas y los planes de acción que se tomaron.
Subsanación: Por parte del equipo de UT INFOHC, bajo la dirección del líder de servicio, se informa que el consolidado de quejas recibidas y los planes de acción implementados se encuentra disponible en la carpeta de SharePoint https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Ek3zU-1sNmlLkWkHjaTKb-gBr_5d0z8oaYSW0DSWZlOC5Q?e=KufdCz Asimismo, se tomará en cuenta la observación para que, a partir del próximo mes, este consolidado sea incluido en el reporte de seguimiento de servicio, junto con las tendencias al inicio de cada mes, facilitando así una visión completa de las acciones realizadas.
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: Para el mes de Octubre de 2024, se recibieron 33 solicitudes, de las cuales 32 fueron recibidas a satisfacción y 1 solicitud no se recibió a satisfacción.
Se evidencia afectación al indicador Entrega de informes y planes, No entregados = 1, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 2,0 %.
Observación Final: De los 33 informes, un informe queda con novedad, para la línea SOC no se recibe una de las obligaciones a satisfacción por tanto hay afectación del 2% de la facturación.
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.

3. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Se presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación.

Observación: En el cronograma, en las novedades reportadas no es posible identificar los soportes para cada caso, se hizo una revisión para dos usuarios y no fue posible encontrarlos, por favor aclarar en una sesión para realizar la revisión de los soportes. (YESENIA ESTHER PEREZ ESPITIA, DIAZ GARZON RONALD ANDRES) Revisar el archivo que adjunto con ajustes en el cronograma.
Subsanación: Por parte del equipo de UT INFOHC, bajo la dirección del líder de servicio, se da respuesta a la observación: Las evidencias de los correos enviados a las personas con mantenimientos pendientes están disponibles en la carpeta de SharePoint (https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EphIbk0vt0NGqkDrBZduVk4B161qKrX-nyyg_UXQr-at7w?e=RzBCXx): 03. Etapa Operacional > 03. Servicios Especializados de Infraestructura > 17. Mantenimiento Preventivo Infraestructura > 01. Equipos de Cómputo > 02. Novedades > Correo > CORREOS ENVIADOS PARA SOLICITAR MANTENIMIENTOS. En esta carpeta se encuentran archivados los correos enviados durante el mes de octubre a los usuarios con mantenimientos pendientes, identificados bajo el nombre 10. Octubre. Es importante mencionar que estos correos fueron enviados de manera individual a algunos usuarios y de forma masiva a otros. Posteriormente, se realizó una validación y cruce de información, evidenciando que el usuario originalmente asignado al computador en el informe de mantenimiento ha cambiado. Por este motivo, se actualizó la información con el registro del usuario inicial y del usuario actual asignado al equipo.
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.

4. FACTURACIÓN

Para el mes de octubre 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%.

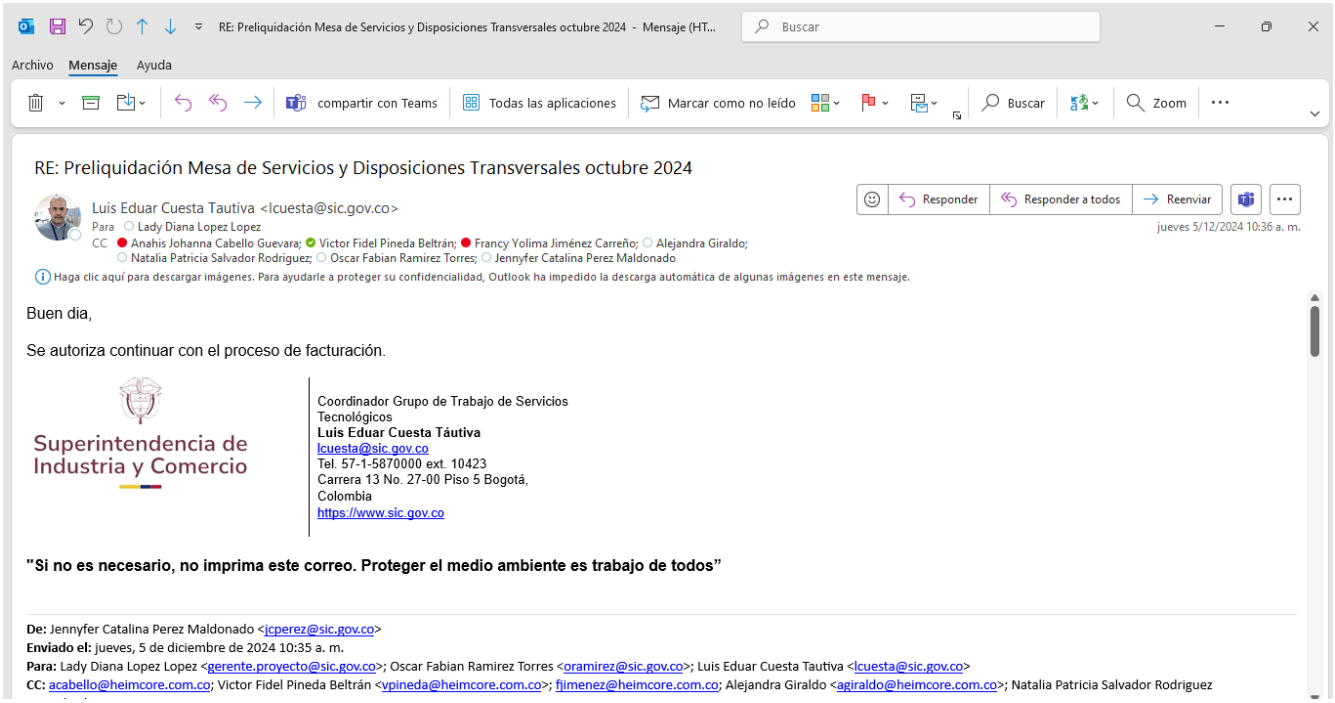
KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	≥ 99%	91,01%	5%	$ 14.512.804,17
Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 32 No entregados:1	2,0%	$ 5.805.121,67
Total Descuento				**$ 20.317.925,83**

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**

5. 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 octubre 2024 - Mensaje (HT...

Buscar

Archivo Mensaje Ayuda

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

RE: Preliquidación Mesa de Servicios y Disposiciones Transversales octubre 2024

Luis Eduar Cuesta Tautiva <lcuesta@sic.gov.co>

Para Lady Diana Lopez Lopez

CC Anahis Johanna Cabello Guevara; Victor Fidel Pineda Beltrán; Francy Yolima Jiménez Carreño; Alejandra Giraldo; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Oscar Fabian Ramirez Torres; Jennyfer Catalina Perez Maldonado

Responder | Responder a todos | Reenviar

jueves 5/12/2024 10:36 a. 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 continuar con el proceso de facturación.

Superintendencia de Industria y Comercio

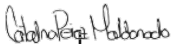
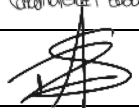
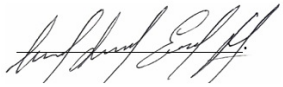
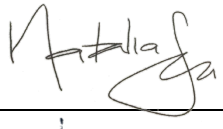
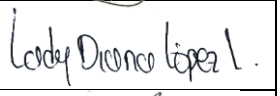
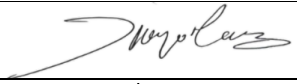
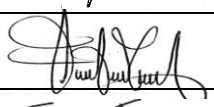
Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos
Luis Eduar Cuesta Táutiva
lcuesta@sic.gov.co
Tel. 57-1-5870000 ext. 10423
Carrera 13 No. 27-00 Piso 5 Bogotá,
Colombia
https://www.sic.gov.co

"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: jueves, 5 de diciembre de 2024 10:35 a. m.
Para: Lady Diana Lopez Lopez <gerente.proyecto@sic.gov.co>; Oscar Fabian Ramirez Torres <oramirez@sic.gov.co>; Luis Eduar Cuesta Tautiva <lcuesta@sic.gov.co>
CC: acabello@heimcore.com.co; Victor Fidel Pineda Beltrán <vpineda@heimcore.com.co>; fjimenez@heimcore.com.co; Alejandra Giraldo <agiraldo@heimcore.com.co>; Natalia Patricia Salvador Rodriguez

Superintendencia de Industria y Comercio

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Luis Eduar Cuesta Tautiva	Coordinador Servicios Tecnológicos / Supervisor Contrato	SIC	
Oscar Ramírez Torres	Coordinador Grupo Informática Forense y Seguridad Digital / Supervisor Contrato	SIC	
Alexander Ardila Bermúdez	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Francisco Antonio Malaver Bernal	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Jennyfer Catalina Pérez Maldonado	Líder Mesa de servicio / Servicios Tecnológicos	SIC	
Ricardo Alvarado Sánchez	Líder inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Francisco Javier Eraso Herrera	Profesional inventarios / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Natalia Salvador Rodríguez	Asesor proyectos, PM Oficina de Tecnología e Informática (Contratista)	SIC	
Lady Diana Lopez Lopez	Gerente de Proyecto	UT INFOCH	
Diego Salvador Ramírez Real	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	