Superintendencia de Industria y Comercio

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

ACTA 0011

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 18 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 Noviembre de 2024.

ENTREGA DE INFORMES

El día 9 de diciembre 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 Noviembre de 2024, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Entrega Informe Mensual Noviembre 2024.

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

Responder | Responder a todos | Reenviar

lunes 9/12/2024 8:00 a. 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; Javier Mauricio Sarmiento Carrero; Francy Yolima Jiménez Carreño; Administrador de inventarios CSIT; Alejandra Giraldo; Viviana Cuellar Rivera

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 noviembre de 2024, para los servicios que hacen parte del contrato 2778 de 2023, para su validación.

Los Informes se encuentran en los siguientes repositorios:
Fileserver: \\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación
Sharepoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/ServiciosTecnologicos/SitePages/CSIT%20UT%20INFOHC%202023.aspx
Matriz Obligaciones: https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/MatrizObligaciones2778

Los inventarios se encuentran en el Sharepoint de Gobierno Digital:
07. Inventarios

Agradecemos la atención y diligenciamiento de las observaciones en la matriz de obligaciones de todo el equipo de la OTI.
Quedamos pendientes de cualquier comentario.

Muchas gracias,

Resultado Evaluación:

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

Resultado Evaluación:

MESA DE SERVICIO

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

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1.1 NUBE PÚBLICA/PRIVADA

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

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

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: 12122024, por favor aclara porque la plataforma de Nutanix será actualizada en enero de 2025 y no fue actualizada en Noviembre o proyectada para diciembre de 2024.
Subsanación: Se realizó la revisión correspondiente y se generó el ajuste al documento, así mismo se informa que los proceso de upgrade de los Mánager se van a ejecutar en el transcurso del mes de Diciembre de 2024.
Observación Final: 17122024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI o los demás dispuestos por la supervisión de la SIC.
Observación: 12122024, en el documento "INFORMACION TECNICA DE LA PLATAFROMA HIPERCONVERGENCIA DE LA SIC - 2024.pdf" actualizar la información de licenciamiento.
Subsanación: Se realizó la validación correspondiente y se generó la inclusión de licenciamiento informado sobre la plataforma de Nutanix.
Observación Final: 17122024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 6: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 12122024, por favor agregar el caso de Aranda o soporte de la gestión realizada para la alarma por latencia.
Subsanación: Se realizó el ajuste correspondiente en el documento en mención.
Observación Final: 17122024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si 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 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: Por favor indicar por qué el porcentaje de los sensores MySQL-sede_d10_prod, MySQL-sede_d7_prod (PRTG) quedó por debajo del ANS (99,6%).
Subsanación: Los servicios de base de datos MySQL para sede electrónica no han presentado incidente ni interrupciones por cambios programados. El porcentaje reportado se debe a que el sensor se agregó días después de inicio de mes, por lo que no refleja el 100% de disponibilidad. Se ajusta documento INFORME OBLIGACION 1, 4 - BASES DATOS ORACLE.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las bases de datos reportados a través de la herramienta de gestión.
Observación: Informix: El total de casos reportado en la tabla del ítem 1 “Informe de los casos Aranda gestionados en el periodo” no coincide con el total del maestro de casos. Por favor ajustar y mejorar la calidad la calidad de la imagen o dejarla como una tabla.
Subsanación: Se arregla el INFORME OBLIGACION 3,6,8,10 - BASES DE DATOS INFORMIX (de acuerdo a solicitud).
Observación Final: Se verificó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de la plataforma.
Observación: Por favor indicar por qué el porcentaje de los sensores MySQL-sede_d10_prod, MySQL-sede_d7_prod (PRTG) quedó por debajo del ANS (99,6%).
Subsanación: Los servicios de base de datos MySQL para sede electrónica no han presentado incidente ni interrupciones por cambios programados. El porcentaje reportado se debe a que el sensor se agregó días después de inicio de mes, por lo que no refleja el 100% de disponibilidad. Se ajusta documento INFORME OBLIGACION 1, 4 - BASES DATOS ORACLE.
Observación Final: La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Participar en el desarrollo e implementación de procesos y/o procedimientos de gestión de la información de la Base de Datos.
Observación: Informix: El total de casos reportado en la tabla del ítem 1 “Informe de los casos Aranda gestionados en el periodo” no coincide con el total del maestro de casos. Por favor ajustar y mejorar la calidad la calidad de la imagen o dejarla como una tabla.
Subsanación: Se arregla INFORME OBLIGACION 3,6,8,10 - BASES DE DATOS INFORMIX.
Observación Final: Se verificó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Generar semestralmente acciones de mejora como resultado del análisis de la gestión. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas.
Observación: Informix: La mejora propuesta dice que la fecha de ejecución iba hasta el 30 de noviembre 2024. Por favor indicar si la acción de mejora fue finalizada o si se debe ampliar la fecha de finalización.
Subsanación: El "INFORME OBLIGACION 3.6.8.10 - BASES DE DATOS INFORMIX", especifica un avance del 99%, lo que significa que el proceso no se concluyó totalmente. se

realizan las respectivas adecuaciones en el "INFORME OBLIGACION 7 - BASES DE DATOS INFORMIX".
Observación Final: De acuerdo a lo indicado por la UT INFOHC en el documento de la obligación 7, se extiende la fecha de la acción de mejora hasta el 31-dic-2024. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Elaborar y presentar mensualmente o cuando la supervisión lo requiera reportes, informes, estadísticas y demás información solicitada en su área de desempeño, en los términos de calidad y plazos establecidos.
Observación: Informix: El total de casos reportado en la tabla del ítem 1 “Informe de los casos Aranda gestionados en el periodo” no coincide con el total del maestro de casos. Por favor ajustar y mejorar la calidad la calidad de la imagen o dejarla como una tabla.
Subsanación: Se arregla INFORME OBLIGACION 3,6,8,10 - BASES DE DATOS INFORMIX.
Observación Final: Se verificó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 10: Apoyar en proyectos, acciones o actividades que aporten al cumplimiento de la misión de la dependencia en coherencia con el nivel y los requisitos exigidos por el cargo.
Observación: Informix: El total de casos reportado en la tabla del ítem 1 “Informe de los casos Aranda gestionados en el periodo” no coincide con el total del maestro de casos. Por favor ajustar y mejorar la calidad la calidad de la imagen o dejarla como una tabla.
Subsanación: Se arregla INFORME OBLIGACION 3,6,8,10 - BASES DE DATOS INFORMIX.
Observación Final: Se verificó nuevamente el documento. 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: En el documento Anexo informe de eventos y registros.pdf, cuando se habla del secure.log (pág. 4), se está mencionado el mes de septiembre. El periodo evaluado es noviembre 2024. Por favor aclarar y ajustar.
Subsanación: Se realizó la validación correspondiente y se ejecutó el cambio en el documento asociado.
Observación Final: Se validó nuevamente el documento anexo mencionado. La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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: En el documento Anexo informe de eventos y registros.pdf, cuando se habla del secure.log (pág. 4), se está mencionado el mes de septiembre. El periodo evaluado es noviembre 2024. Por favor aclarar y ajustar.
Subsanación: Se realizó la validación correspondiente y se ejecutó el cambio en el documento asociado.
Observación Final: Se validó nuevamente el documento anexo mencionado. La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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: Los casos 241152 y 241222 según el maestro de casos, se encuentran en estado “Suspendido”. Por favor ajustar la tabla e indicar las razones por las cuales los casos mencionados se encuentran es ese estado.
Subsanación: Se realizó la validación correspondiente y así mismo se realizó la atención de la observación descrita en el documento asociado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento asociado a la obligación 5. La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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: Los casos 241152 y 241222 según el maestro de casos, se encuentran en estado “Suspendido”. Por favor ajustar la tabla e indicar las razones por las cuales los casos mencionados se encuentran es ese estado.
Subsanación: Se realizó la validación correspondiente y así mismo se realizó la atención de la observación descrita en el documento asociado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento asociado a la obligación 6. La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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: En el documento Anexo informe de eventos y registros.pdf, cuando se habla del secure.log (pág. 4), se está mencionado el mes de septiembre. El periodo evaluado es noviembre 2024. Por favor aclarar y ajustar.
Subsanación: Se realizó la validación correspondiente y se ejecutó el cambio en el documento asociado.
Observación Final: Se validó nuevamente el documento anexo mencionado. La UT INFOHC atendió la observación realizada. 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 5: Definición de usuarios y grupos con sus respectivos permisos.
Observación: Por favor ajustar en el documento el periodo de cumplimiento. Dice 01 al 31 de octubre de 2024; el periodo evaluado es noviembre 2024.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. 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: Por favor ajustar en el documento el periodo de cumplimiento. Dice 01 al 31 de octubre de 2024; el periodo evaluado es noviembre 2024.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.

Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. 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: Por favor ajustar en el documento el periodo de cumplimiento. Dice 01 al 31 de octubre de 2024; el periodo evaluado es noviembre 2024.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. 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: Por favor ajustar en el documento el periodo de cumplimiento. Dice 01 al 31 de octubre de 2024; el periodo evaluado es noviembre 2024.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. 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: Por favor ajustar en el documento el periodo de cumplimiento. Dice 01 al 31 de octubre de 2024; el periodo evaluado es noviembre 2024.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 10: Consolidación suscripciones Red Hat.
Observación: Por favor ajustar en el documento el periodo de cumplimiento. Dice 01 al 31 de octubre de 2024; el periodo evaluado es noviembre 2024.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. 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: Por favor indicar en el documento el avance del proceso de actualización a la versión 6.14 de Red Hat Satellite.
Subsanación: Se realiza el cambio indicado.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. 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 1: 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 Windows de la Superintendencia de Industria y Comercio. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas
Observación: Por favor indicar si la acción de mejora Nro. 2 que tiene fecha de finalización 11/12/2024 fue finalizada. De ser así, presentar las evidencias de las actividades realizadas.
Subsanación: Se agrega enlace con la información solicitada.
Observación Final: Se confirma con el ingeniero especialista que la fecha de finalización de la acción de mejora No 2 es el 12 de diciembre 2024. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 6: Cuando se requiera, actualización de versiones liberadas por fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Por favor indicar si la acción de mejora Nro 2 que tiene fecha de finalización 11/12/2024 fue finalizada. De ser así, presentar las evidencias de las actividades realizadas.
Subsanación: Se agrega enlace con la información solicitada.
Observación Final: Se revisa nuevamente el archivo PLAN DE PARCHADO Y ACTUALIZACION DE SERVIDORES LINUX - SOLARIS SIC 2024.xlsx y se evidencia el diligenciamiento por parte de la UT INFOHC para el mes de noviembre 2024. 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 para el mes de noviembre 2024. Por favor diligenciar el archivo y colocar el link a las evidencias del parchado.
Subsanación: Se diligencia el archivo solicitado y se coloca el enlace a las evidencias de parchado
Observación Final: Se revisa nuevamente el archivo PLAN DE PARCHADO Y ACTUALIZACION DE SERVIDORES LINUX - SOLARIS SIC 2024.xlsx y se evidencia el diligenciamiento por parte de la UT INFOHC para el mes de noviembre 2024. 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 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: No se ubican los documentos técnicos solicitados para las plataformas SSO, PAM, FUSE. Por favor incluir el link a los documentos técnicos mencionados.
Subsanación: Se adjuntan los documentos de la INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA el en el link de 01. Documentos Generales.
Observación Final: Se revisaron los documentos que la UT INFOHC cargó en el repositorio. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Configurar, administrar y mantener los componentes de JBPM (Versión Community) o Red Hat Process Automation Manager (versión licenciada), el cual es la plataforma de desarrollo de aplicaciones para automatizar las decisiones y los procesos empresariales. Incluye tecnologías de procesamiento de eventos complejos (CEP) y optimización de recursos empresariales, gestión de procesos empresariales (BPM) y gestión de reglas empresariales (BRM) y una plataforma de experiencia del usuario para crear interfaces de usuario atractivas para los servicios de decisión y proceso con una codificación mínima.
Observación: No se ubican los documentos técnicos solicitados para las plataformas SSO, PAM, FUSE. Por favor incluir el link a los documentos técnicos mencionados.
Subsanación: Se adjuntan los documentos de la INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA el en el link de 01. Documentos Generales.
Observación Final: Se revisaron los documentos que la UT INFOHC cargó en el repositorio. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Configurar, administrar y mantener los componentes de drools (Versión Community) o Red Hat Decisión Manager (versión licenciada), el cual es la plataforma de gestión de reglas de negocio, incluye tecnologías de optimización de recursos, gestión de reglas empresariales y procesamiento de eventos complejos.
Observación: No se ubican los documentos técnicos solicitados para las plataformas SSO, PAM, FUSE. Por favor incluir el link a los documentos técnicos mencionados.
Subsanación: Se adjuntan los documentos de la INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA el en el link de 01. Documentos Generales.

Observación Final: Se revisaron los documentos que la UT INFOHC cargó en el repositorio. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: Configurar, administrar y mantener los componentes de Dashbuilder, el cual permite crear y generar los reportes y KPIs de acuerdo con las necesidades de la entidad.
Observación: No se ubican los documentos técnicos solicitados para las plataformas SSO, PAM, FUSE. Por favor incluir el link a los documentos técnicos mencionados.
Subsanación: Se adjunta en el informe el link con el listado de la información técnica de las plataformas.
Observación Final: Se adjuntan los documentos de la INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA el en el link de 01. Documentos Generales
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: El total de número de casos relacionado en la tabla del documento no coincide con el número obtenido del maestro de casos, tampoco coinciden los valores de número de incidentes ni el número de requerimientos. Del maestro de casos se obtiene un total de 57 casos, 32 incidentes y 25 requerimientos. Por favor aclarar y/o ajustar.
Subsanación: 13/12/2024: Se realiza corrección de acuerdo a la observación.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más 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: El documento PLAN DE PARCHADO Y ACTUALIZACION DE SERVIDORES LINUX - SOLARIS SIC 2024.xlsx no está diligenciado para el mes de noviembre 2024. Por favor diligenciar el archivo y colocar el link a las evidencias del parchado.
Subsanación: 13/12/2024: Se realiza corrección de acuerdo a la observación.
Observación Final: Se revisa nuevamente el archivo PLAN DE PARCHADO Y ACTUALIZACION DE SERVIDORES LINUX - SOLARIS SIC 2024.xlsx y se evidencia el diligenciamiento por parte de la UT INFOHC para el mes de noviembre 2024. No hay más observaciones.

Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Presentar mensualmente informes de las actividades desarrolladas de cada uno de los soportes técnicos, conforme lo indique el supervisor o a quien este designe.
Observación: El total de número de casos relacionado en la tabla del documento no coincide con el número obtenido del maestro de casos, tampoco coinciden los valores de número de incidentes ni el número de requerimientos. Del maestro de casos se obtiene un total de 57 casos, 32 incidentes y 25 requerimientos. Por favor aclarar y/o ajustar.
Subsanación: 13/12/2024: Se realiza corrección de acuerdo a la observación
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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

Obligación 2: 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: 12122024, en el ítem 1, RELACION DE PARCHES INSTALADOS, la información no es consistente, se informa en cantidad de servidor 8, pero solo 2 exitosos y 0 fallidos, así mismo en otros ítems.
Subsanación: Se realizó la validación y en efecto hay un error en los datos presentados, se hace el ajuste respectivo al informe, por favor revisar nuevamente
Observación Final: 12122024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si cumple.

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 1: Dentro del servicio de gestión de networking, centros de datos, seguridad y nube publica, se requiere que el contratista garantice entre otros, los servicios de: (1) brindar

el soporte técnico integral en horario 5x8, para el horario fuera del laboral (8x5) se debe garantizar el soporte remoto o en sitio de ser necesario y solicitado por el supervisor del contrato, a la plataforma de red de la entidad (LAN, WAN, WLAN) y centros de datos; (2) hacer un control de ingeniería de tráfico, tanto en la red LAN, WAN y WLAN, a fin de identificar potenciales congestiones, o sobre utilización o subutilización de los anchos de banda disponibles, de manera que se pueda efectuar una adecuada planeación de la segmentación de la red que permita aislar tráfico y optimizar la utilización de dichos anchos de banda y; (3) Demás servicios para garantizar la mejor configuración y el óptimo desempeños de las redes de datos y centros de cómputo de la SIC. Gestionar revisión soporte de las UPS TripLite caso No. 222776 desde abril está pendiente.
Observación: 12122024, la planilla de control de acceso al Datacenter de la sede Bochica no está completamente diligenciada. El reporte de estado de la casa del consumidor de Ibagué tiene una nota de falla que no corresponde, porque ya fue solucionada. La UPS del piso 4, esta alarmada y no se evidencia el reporte de la gestión realizada. El documento "OBLIGACION 1 - INFORME DE DISTRIBUCION RACK DC BOCHICA REDES 2024" esta desactualizado.
Subsanación: 13122024, Se realiza las subsanaciones correspondientes a la obligación 1. actualizando la planilla de ingreso al DC y del mismo modo, en la página 76 se realiza las correcciones de la UPS del piso 4. En la obligación 1 no tiene nota respecto a la CCBS Ibagué, esta observación corresponde a la obligación "18, 22, 24 y 25" en la cual se realizan los ajustes correspondientes y se actualiza la "OBLIGACION 1 - INFORME DE DISTRIBUCION RACK DC BOCHICA REDES 2024".
Observación Final: 12122024, 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: 12122024, Para la prueba de ancho de banda del canal principal de la sede Bochica, se registra muy por debajo del ancho de banda contratado, por lo cual se debe agregar el caso escalado al ISP donde se indique la gestión realizada para alcanzar el ancho de banda contratado. Falta la prueba de ancho de banda para el canal principal de Internet de Nébula. La información indicada para el canal de Internet principal de Internet de Nébula no corresponde con ese canal.
Subsanación: 13122024. Se realiza las subsanaciones correspondientes en la obligación "18, 22, 24 y 25". En la página 5 se integra la medición de ancho de banda correspondiente al canal principal de Bochica y del mismo modo en la página 10 se integra la medición de ancho de banda para el canal de Nébula. En la página 8 se realiza los ajustes del canal de internet principal del DC Nébula y en la página 21 se realiza las observaciones de la CCBS Ibagué.
Observación Final: 12122024, 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: 12122024, Para la prueba de ancho de banda del canal principal de la sede Bochica, se registra muy por debajo del ancho de banda contratado, por lo cual se debe agregar el caso escalado al ISP donde se indique la gestión realizada para alcanzar el ancho de banda contratado. Falta la prueba de ancho de banda para el canal principal de Internet de Nébula. La información indicada para el canal de Internet principal de Internet de Nébula no corresponde con ese canal.
Subsanación: 13122024. Se realiza las subsanaciones correspondientes en la obligación "18, 22, 24 y 25". En la página 5 se integra la medición de ancho de banda correspondiente al canal principal de Bochica y del mismo modo en la página 10 se integra la medición de ancho de banda para el canal de Nébula. En la página 8 se realiza los ajustes del canal de internet principal del DC Nébula y en la página 21 se realiza las observaciones de la CCBS Ibagué.
Observación Final: 12122024, 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: 12122024, retirar la información relacionada a los balanceadores desactualizados y sin soporte. Indicar porque no se ha actualizado el NAC y cuando se va a programar la actualización.
Subsanación: 13122024, Se realiza las subsanaciones de la obligación 23. y se crea cambio 3229 para la actualización del NAC.
Observación Final: 12122024, 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: 12122024, Para la prueba de ancho de banda del canal principal de la sede Bochica, se registra muy por debajo del ancho de banda contratado, por lo cual se debe agregar el caso escalado al ISP donde se indique la gestión realizada para alcanzar el ancho de banda contratado. Falta la prueba de ancho de banda para el canal principal de Internet de Nébula. La información indicada para el canal de Internet principal de Internet de Nébula no corresponde con ese canal.

Subsanación: 13122024. Se realiza las subsanaciones correspondientes en la obligación "18, 22, 24 y 25". En la página 5 se integra la medición de ancho de banda correspondiente al canal principal de Bochica y del mismo modo en la página 10 se integra la medición de ancho de banda para el canal de Nébula. En la página 8 se realiza los ajustes del canal de internet principal del DC Nébula y en la página 21 se realiza las observaciones de la CCBS Ibagué.
Observación Final: 12122024, 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: 12122024, Para la prueba de ancho de banda del canal principal de la sede Bochica, se registra muy por debajo del ancho de banda contratado, por lo cual se debe agregar el caso escalado al ISP donde se indique la gestión realizada para alcanzar el ancho de banda contratado. Falta la prueba de ancho de banda para el canal principal de Internet de Nébula. La información indicada para el canal de Internet principal de Internet de Nébula no corresponde con ese canal.
Subsanación: 13122024. Se realiza las subsanaciones correspondientes en la obligación "18, 22, 24 y 25". En la página 5 se integra la medición de ancho de banda correspondiente al canal principal de Bochica y del mismo modo en la página 10 se integra la medición de ancho de banda para el canal de Nébula. En la página 8 se realiza los ajustes del canal de internet principal del DC Nébula y en la página 21 se realiza las observaciones de la CCBS Ibagué.
Observación Final: 12122024, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
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 TELEFONÍA

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: 12122024, Revisado el contenido del inventario se evidenciaron más de 50 registros con información desactualizada o que no corresponde, correo del día 13 de diciembre de 2024.
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 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Afectación facturación: 95,15%. 15% facturación.
Subsanación: Por parte del Equipo de la UT INFOCH, se solicita la excepción al indicador Efectividad de las llamadas correspondiente al mes de noviembre del 2024. Durante este período, el indicador estuvo por debajo de la meta del 97.00% quedando en 95,15%, la causa principal de esta disminución se debe:
El 28 de noviembre de 2024, se presentó una afectación en el servicio de llamadas de la línea 5870000, registrada bajo el incidente mayor 91332. La falla reportada correspondió a un problema de comunicación entre la línea (601) 4324741 y la extensión 10502, asignada a la Mesa de Servicios de la SIC. El inconveniente ocurrió debido a un error humano relacionado con cambios en la configuración del servicio. Un perfil de supervisor desconfiguró los parámetros, lo que generó que ningún agente estuviera disponible para atender llamadas, causando que estas quedaran en espera al intentar contactar la extensión 10502.
Por parte del equipo de la UT INFOCH, se remitió el banner a los usuarios de la SIC informando sobre la afectación en las llamadas al PBX a través de la MDS y se relacionaron los canales de atención habilitados: el correo electrónico mesadeservicios@sic.gov.co y la página web https://aranda.sic.gov.co/USDKV8/#1/login.
Al analizar el impacto de la afectación se identificó que el promedio diario de casos durante el mes es de 114 y el 28 de noviembre se registraron 94 casos, una cifra cercana al promedio diario mensual. A pesar de la indisponibilidad en la línea telefónica, la UT INFOCH garantizó la continuidad del servicio mediante los canales alternativos, minimizando el impacto del incidente.
Observación Final: Después de la revisión conjunta con el equipo de la supervisión se establece que teniendo en cuenta el bajo impacto de la incidencia, ya que las solicitudes fueron registradas por los otros dos canales dispuestos para la recepción de casos en la mesa de servicio, los usuarios pudieron realizar sus peticiones por correo y vía web, por tanto, se acepta la excepción.
Cumplimiento Final: Si Cumple, se aceptó la excepción

Indicador 5: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).
Observación: Ajustar el párrafo en la observación quedó una información que no corresponde.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024NOV30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 7: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Revisar y ajustar el resultado es 99.63% y no 99.51%.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024NOV30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: La cantidad de encuestas respondidas ha disminuido, es necesario dentro del plan de mejoramiento revisar la estrategia para este tema, es necesario trabajar para subir la cantidad de encuestas respondidas. Este es un nivel de indicador clave para la gestión realizada por la UT.
Subsanación: Se escala vía correo electrónico al Gestor de Mejora Continua para su correspondiente gestión.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: Se escala vía a correo electrónico al Gestor de Mejora Continua para su correspondiente gestión.
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 Query.
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: Revisar el archivo adjunto que realicé una verificación y hay algunos datos que no los comprendo dentro del resultado de cumplimiento que han revisado con Cata en los Dailys. Hay 312 tickets que no tienen asociada ninguna razón. Así mismo hay 146 tickets que no tiene asociado un tipo de nota ni tampoco la nota de avance. No está funcionando el tablero, use el Query para validar
Subsanación: Se realizó la validación del informe correspondiente a los casos suspendidos en noviembre de 2024. Como parte de la revisión, se observó que todo caso suspendido debe estar asociado a una razón específica para justificar su estado. Aunque la data proporcionada inicialmente no evidenció esta información de forma completa, se efectuó una muestra aleatoria de 10 casos, cuyos resultados son los siguientes:

1. Caso 90404: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 5 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por solución de incidente masivo" y cuenta con una nota de suspensión.

2. Caso 90456: Suspendido el 5 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
3. Caso 90470: Suspendido el 5 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
4. Caso 90541: Suspendido el 7 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
5. Caso 90598: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 12 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
6. Caso 90605: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 12 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
7. Caso 90662: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 12 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
8. Caso 90717: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 12 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
9. Caso 90925: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 18 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.
10. Caso 90946: Asociado a un incidente mayor. Fue colocado en estado suspendido el 18 de noviembre de 2025 bajo la razón "Espera por análisis de correo sospechoso", con su respectiva nota de suspensión.

En conclusión, todos los casos revisados cumplen con las condiciones requeridas para su estado de suspensión, evidenciando la asociación a razones válidas y la existencia de notas de suspensión registradas.
Observación Final: Por favor, Francy, generar un ticket para que se ajuste el reporte y que todos los tickets que pasan por el estado suspendido se visualicen en el reporte independiente si son hijos o padres.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Indicador 15: Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica.
Observación: Por favor aclarar sobre el número de excepción debería ser el mismo de equipos pendientes por realizar. Ajustar lo que corresponda.
Es necesario seguir con las estrategias revisadas en conjunto para concluir la totalidad de equipos de teletrabajo.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024OCT31_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 17: Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica
Observación: Revisar si hay indisponibilidad porqué la disponibilidad está en 100?
Subsanación: En respuesta a la consulta sobre la discrepancia en la disponibilidad del 100% pese a un tiempo de indisponibilidad registrado:
El porcentaje de disponibilidad se redondea al 100% debido a la limitación de decimales en la fórmula. Para evidenciar de forma precisa la afectación y mostrar que el indicador está realmente por debajo del 100%, es necesario reflejar el cálculo con cuatro decimales.
Esto permitirá que el impacto, aunque mínimo, sea visible y evitará interpretaciones erróneas.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 20: Administración de servicios de nube
Observación: Afectación del indicador. Pendiente de la revisión técnica de Alex y Francis M sobre la excepción.
Subsanación: Se acepta la excepción solicitada mediante el correo titulado "Validación sobre disponibilidad Noviembre", en el cual la UT INFOCH solicita la excepción correspondiente a las siguientes disponibilidades:
- Administración de servicios de nube
- Disponibilidad de seguridad perimetral
- Disponibilidad de aplicaciones misionales

Dicha solicitud está asociada al incidente mayor 90405, ocurrido el 1 de noviembre de 2024 debido a una falla en el canal de comunicación con el Firewall Azure.
La aprobación fue otorgada por el Ingeniero Alexander Ardila y el Ingeniero Francisco Malaver, considerando que este evento es ajeno a la responsabilidad de la UT INFOCH y se encuentra fuera de su control total.
Observación Final: Después de la revisión técnica sobre la excepción a causa del incidente mayor, se acepta teniendo en cuenta el argumento técnico de Francis y Alex: "De acuerdo con lo validado en el informe del incidente mayor 90405, considero que la falla no es atribuible a la UT INFOHC. El inconveniente fue causado por configuraciones faltantes y/o erróneas a nivel de BGP y VRRP entre los proveedores (ISP) IFX y MediaCommerce que causaron inconvenientes en la comunicación entre Nébula y Azure. " "Atentamente informo que el incidente no debe ser atribuible a la mesa de servicios, toda vez que su origen fue a causa de las configuraciones realizadas por los ISP IFX y Media Commerce"
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción

Indicador 23: Disponibilidad de aplicaciones apoyo
Observación: Ajustar el KPI de PRTG es 99.441% y no 99.443%.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024NOV30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 25: Disponibilidad Seguridad perimetral.
Observación: Ajustar el KPI de PRTG es 98.899% y no 99.821%. Ajustar el KPI de Aranda es 99.950% y no 99.953%.
Afectación del indicador. Pendiente de la revisión técnica de Alex y Francis M sobre la excepción.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024NOV30_V2.
Se acepta la excepción solicitada mediante el correo titulado "Validación sobre disponibilidad Noviembre", en el cual la UT INFOCH solicita la excepción correspondiente a las siguientes disponibilidades:
- Administración de servicios de nube
- Disponibilidad de seguridad perimetral
- Disponibilidad de aplicaciones misionales

Dicha solicitud está asociada al incidente mayor 90405, ocurrido el 1 de noviembre de 2024 debido a una falla en el canal de comunicación con el Firewall Azure.
La aprobación fue otorgada por el Ingeniero Alexander Ardila y el Ingeniero Francisco Malaver, considerando que este evento es ajeno a la responsabilidad de la UT INFOCH y se encuentra fuera de su control total.
Observación Final: Después de la revisión técnica sobre la excepción a causa del incidente mayor, se acepta teniendo en cuenta el argumento técnico de Francis y Alex: "De acuerdo con lo validado en el informe del incidente mayor 90405, considero que la falla no es atribuible a la UT INFOHC. El inconveniente fue causado por configuraciones faltantes y/o erróneas a nivel de BGP y VRRP entre los proveedores (ISP) IFX y MediaCommerce que causaron inconvenientes en la comunicación entre Nébula y Azure. " "Atentamente informo que el incidente no debe ser atribuible a la mesa de servicios, toda vez que su origen fue a causa de las configuraciones realizadas por los ISP IFX y Media Commerce"
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción

Indicador 29: Disponibilidad de aplicaciones misionales
Observación: Afectación del indicador. Pendiente de la revisión técnica de Alex y Francis M sobre la excepción.
Subsanación: Subsanación: Se acepta la excepción solicitada mediante el correo titulado "Validación sobre disponibilidad Noviembre", en el cual la UT INFOCH solicita la excepción correspondiente a las siguientes disponibilidades:
- Administración de servicios de nube
- Disponibilidad de seguridad perimetral
- Disponibilidad de aplicaciones misionales

Dicha solicitud está asociada al incidente mayor 90405, ocurrido el 1 de noviembre de 2024 debido a una falla en el canal de comunicación con el Firewall Azure.
La aprobación fue otorgada por el Ingeniero Alexander Ardila y el Ingeniero Francisco Malaver, considerando que este evento es ajeno a la responsabilidad de la UT INFOCH y se encuentra fuera de su control total.

Observación Final: Después de la revisión técnica sobre la excepción a causa del incidente mayor, se acepta teniendo en cuenta el argumento técnico de Francis y Alex: "De acuerdo con lo validado en el informe del incidente mayor 90405, considero que la falla no es atribuible a la UT INFOHC. El inconveniente fue causado por configuraciones faltantes y/o erróneas a nivel de BGP y VRRP entre los proveedores (ISP) IFX y MediaCommerce que causaron inconvenientes en la comunicación entre Nébula y Azure. " "Atentamente informo que el incidente no debe ser atribuible a la mesa de servicios, toda vez que su origen fue a causa de las configuraciones realizadas por los ISP IFX y Media Commerce"
Cumplimiento Final: Si cumple, se aceptó la excepción

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 parte de Francis E. Ajustar el texto no corresponde a este mes.
Subsanación: A corte de noviembre de 2024, el inventario se desglosa de la siguiente manera: en la categoría de equipos de cómputo, se cuenta con un total de 1.584 unidades, de las cuales se tomó una muestra de 199 equipos, donde ninguno generaron novedad, se cuenta con 1.663 dispositivos, de los cuales se realizó una muestra de 719, donde 60 dispositivos generaron novedad y 659 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 del 15%.
Obligación Final: De acuerdo con las revisiones realizadas por Francisco E y Alex el porcentaje de cumplimiento es 95.83%. Afectación de facturación del 5%.
Cumplimiento Final: No cumple, hay afectación de facturación.

Indicador 34: Entrega de informes y planes.
Observación: Pendiente que se concluya con la revisión total de informes por parte del equipo OTI para validar si de los informes entregados alguno no se recibe a satisfacción y se afecta el indicador.
Subsanación: Para el mes de noviembre de 2024, se recibieron 35 solicitudes, de las cuales 34 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 35 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: Por favor aclarar sobre el número de excepción debería ser el mismo de equipos pendientes por realizar. Ajustar lo que corresponda.
Es necesario seguir con las estrategias revisadas en conjunto para concluir la totalidad de equipos de teletrabajo.
Subsanación: Se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2024OCT31_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

4. FACTURACIÓN

Para el mes de noviembre 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%.

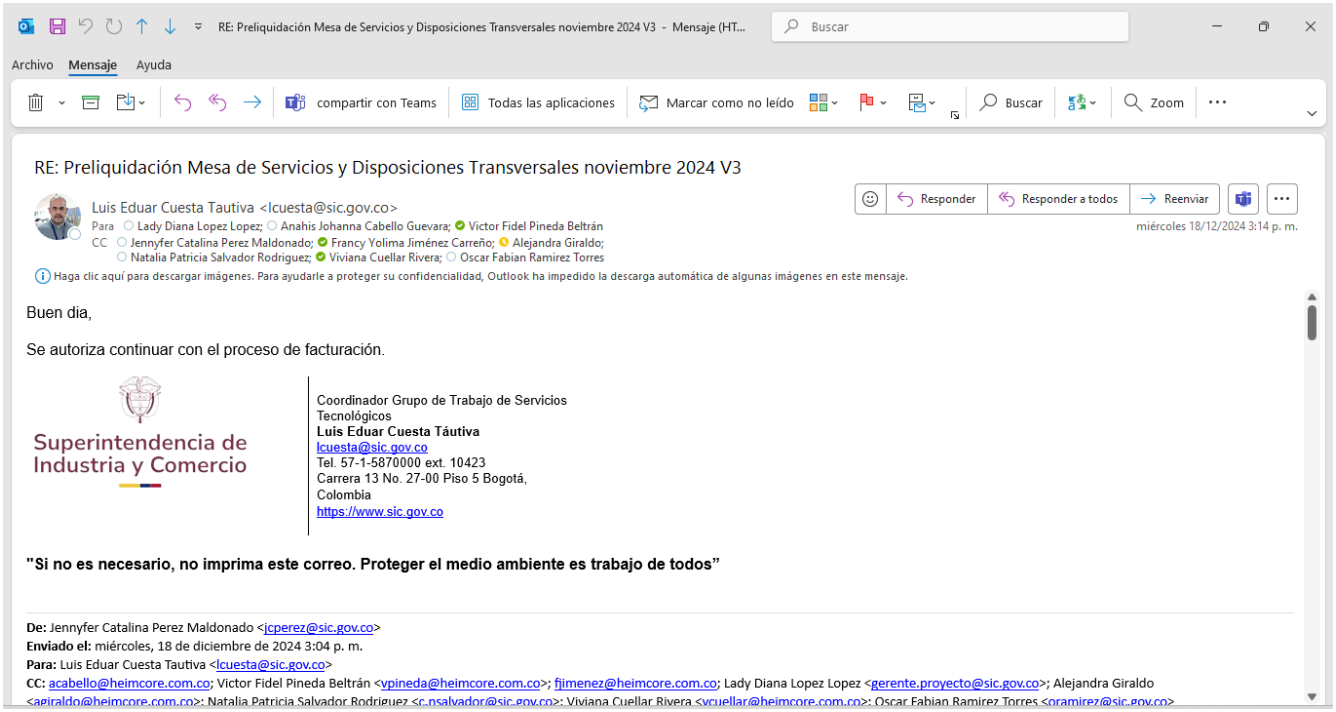
KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Actualización inventario	≥99%	95,83%	5%	$ 14.512.804,17
Entrega de informes y planes	100%	Entregados: 34 No entregados:1	2,0%	$ 5.805.121,67
Total Descuento				**$ 20.317.925,84**

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	$ 20.317.925,84
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	**$ 379.285.331,59**

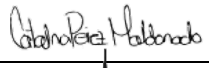
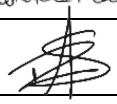
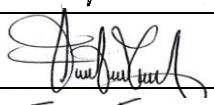
5. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

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



Superintendencia de Industria y Comercio

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Luis Eduar Cuesta Tautiva	Coordinador Servicios Tecnológicos / 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	