Superintendencia de Industria y Comercio

LACTA ADMINISTRATIVA
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES MENSUALES – ENERO 2025
CONTRATO 2778 DE 2023

ACTA 0013

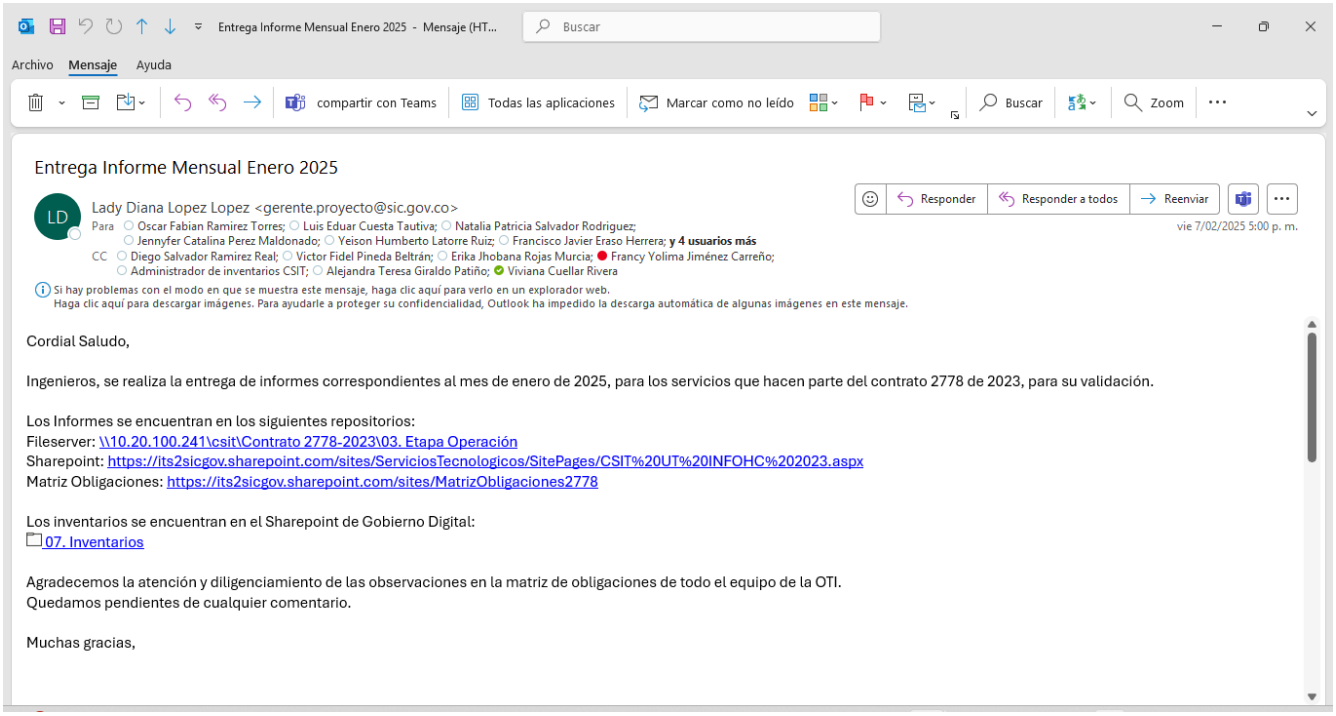
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 19 de febrero de 2025

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 enero de 2025.

ENTREGA DE INFORMES

El día 07 de febrero del 2025 se realiza la entrega de los informes definidos generados por los servicios prestados durante el mes de enero de 2025 por parte de UT INFOCH, 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:

1. 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.

2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

2.1 NUBE PÚBLICA/PRIVADA

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

Obligación 4: Implementar y ejecutar los planes de mejoramiento autorizados por el supervisor, tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de nube pública de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: 1102025, falta el plan información del plan de mejoramiento para el mes de enero de 2025.
Subsanación: 11/02/2025 Se realiza actualización sobre el plan de mejoramiento para este año, el cual consiste en actualizar la restructuración de la arquitectura que se tiene actualmente y realizar las depuraciones de DNS y recursos, con esto se mejorar el tema de costos para el presupuesto.
Observación Final: 13022025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

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

Obligación 3: Proponer y presentar para evaluación por parte del supervisor, con periodicidad semestral, planes de mejoramiento tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix de la Superintendencia de Industria y Comercio e implementar y ejecutar los planes autorizados por el supervisor.

Observación: 10022025, Las actividades de mejoramiento descritas para el mes de diciembre de 2024 no se ejecutaron, y lo descrito en el mes de enero de 2025 es una actividad de administración no un plan de mejoramiento.
Subsanación: 11022025 Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: 13022025, 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: 10022025, el documento técnico de la plataforma de NUTANIX esta desactualizado.
Subsanación: 11022025 Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: 13022025, 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 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 Oracle: En el anexo productos Oracle instalados.pdf, por favor ajustar en el título, el año, dice 2024. También al final del documento ajustar la fecha de actualización, dice 10/07/2024.
Subsanación: Se actualiza fecha de acuerdo a observación en documento productos Oracle instalados.pdf.
Observación Final: Se validó de nuevo el documento. 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 Oracle: En el anexo productos Oracle instalados.pdf, por favor ajustar en el título, el año, dice 2024. También al final del documento ajustar la fecha de actualización, dice 10/07/2024.

Subsanación: Se actualiza fecha de acuerdo a observación en documento productos Oracle instalados.pdf.
Observación Final: Se validó de nuevo 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: Para Informix: ¿cuál o cuáles son las acciones de mejora para la plataforma de base de datos Informix durante el primer semestre de 2025? En el ítem 2 del documento, por favor mantener el histórico de las acciones de mejora que se han propuesto y su estado. En el ítem 3 del documento, por favor realizar el cálculo del indicador "(cantidad de mejoras ejecutadas / cantidad de mejoras propuestas) *100".
13-feb-2025. La escritura permanente sobre el log de Informix está asociada a intentos de autenticación fallidos sobre la BD. En la vigencia 2024 se realizaron varias sesiones para tratar de ubicar desde donde provienen esos intentos de conexión, pero no fue posible identificar el origen. Se solicita a la UT INFOHC retomar las sesiones y mesas de trabajo con las especialidades involucradas (BD Informix, SO Solaris, SO Linux) y los diferentes grupos de la OTI especialmente con los grupos de desarrollo para lograr identificar el origen y corregir el inconveniente que se presenta.
Subsanación: Se adecúa el aparte de las acciones de mejora, se incluye la actualización de informix producción a la versión 14.10.FC8, que es la versión en la que desde el 2023 están los demás ambientes (desarrollo, pruebas, preproducción, históricos de auditoría, históricos RH e históricos tramites). Se está en espera que la SIC solucione el problema de la escritura a cada segundo sobre el log de informix, esta tarea corresponde al área de desarrollo y se ha estado en espera de su cumplimiento desde el año 2023. Los apartes de seguimiento a la acción de mejora y porcentajes de cumplimiento no se especifican por cuanto es aún una propuesta.
Observación Final: Se validó de nuevo 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: El reporte de disponibilidad de PRTG “Anexo Informe de tiempo de actividad Virtualizacion - RHEV-Enero2025.pdf” no está completo. El documento del reporte muestra un rango de fecha y hora desde el 1-ene-2025 12:00 am hasta 31-ene-2025 12:00 am. Debe ir hasta la fecha y hora 31-ene-2025 11:59 pm. Por favor generar nuevamente el reporte PRTG y explicar la novedad del incidente mayor 92775.
Subsanación: Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: Se revisó nuevamente los documentos. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas.
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: El reporte de disponibilidad de PRTG “Anexo Informe de tiempo de actividad Virtualizacion - RHEV-Enero2025.pdf” no está completo. El documento del reporte muestra un rango de fecha y hora desde el 1-ene-2025 12:00 am hasta 31-ene-2025 12:00 am. Debe ir hasta la fecha y hora 31-ene-2025 11:59 pm. Por favor generar nuevamente el reporte PRTG y explicar la novedad del incidente mayor 92775.
Subsanación: Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: Se revisó nuevamente los documentos. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas.
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: No se observa reportado el incidente 92775 asociado a la falla del hipervisor afrodita que se presentó el 31-ene-2025. Por favor incluirlo en el documento de las obligaciones 5 y 6.
Subsanación: Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
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: No se observa reportado el incidente 92775 asociado a la falla del hipervisor afrodita que se presentó el 31-ene-2025. Por favor incluirlo en el documento de las obligaciones 5 y 6.
Subsanación: Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
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: El reporte de disponibilidad de PRTG “Anexo Informe de tiempo de actividad Virtualizacion - RHEV-Enero2025.pdf” no está completo. El documento del reporte muestra un rango de fecha y hora desde el 1-ene-2025 12:00 am hasta 31-ene-2025 12:00 am. Debe ir hasta la fecha y hora 31-ene-2025 11:59 pm. Por favor generar nuevamente el reporte PRTG y explicar la novedad del incidente mayor 92775.
Subsanación: Se ejecuta la atención a la observación y se carga la información requerida.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.5 RED HAT Y SATELLITE - PENDIENTE

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.

2.6 JBOSS

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

Obligación 6: Cuando se requiera, actualización de versiones liberadas por fabricante, para corrección de Bugs.

Observación: Por favor agregar el soporte solicitado en el ítem 2 del documento, último versiona miento estable liberado por el fabricante. Ajustar el link al documento de parchado actualizado a la vigencia 2025. El link del ítem 3 lleva a documentos de la vigencia anterior (2024).
Subsanación: El 12-02-2025 se realiza las correcciones indicadas En las observaciones.
Observación Final: Se validó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Cuando se requiera, instalación de parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: Por favor agregar el soporte solicitado en el ítem 2 del documento, último versiona miento estable liberado por el fabricante. Ajustar el link al documento de parchado actualizado a la vigencia 2025. El link del ítem 3 lleva a documentos de la vigencia anterior (2024).
Subsanación: El 12-02-2025 se realiza las correcciones indicadas En las observaciones.
Observación Final: Se validó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.7 INTEGRACIÓN Y PLATAFORMA RED HAT - PENDIENTE

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

2.8 SERVIDORES LINUX RED HAT

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

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: ¿Cuál es la propuesta de acción de mejora para el primer semestre de 2025?
Subsanación: Se generó una acción de mejora.
Observación Final: Se revisó de nuevo el documento y se evidencia la mejora propuesta. No hay más 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 se ubican los logs de sistema operativo (messages, syslog, dmesg, etc) del servidor 10.20.102.217 en donde se pueda evidenciar la causa por la cual la disponibilidad haya quedado por debajo del ANS. Por favor adjuntar los logs solicitados y realizar su respectivo análisis.
Subsanación: 02/01/2025: Se coloca nota informando la causa de la indisponibilidad y se adjunta el reporte del prtg y el log de la máquina.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

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.

2.9 SERVIDORES SOLARIS

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

Obligación 1: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de los sistemas operativos Solaris, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.
Observación: Por favor actualizar el documento “Información Técnica de la plataforma Solaris de la SIC.pdf” en el apartado 8 “Estado del licenciamiento”. El soporte fue renovado hasta octubre de 2025. Agregar los screenshots del portal de soporte del fabricante.
Subsanación: Se actualiza el documento solicitado
Observación Final: Se validó de nuevo el documento. La UT INFOHC atendió la observación solicitada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.10 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: 10022025, el documento de parchado de servidores LINUX, no cuenta con soporte de Aranda o cambio ejecutado.
Subsanación: 11022025-Se realizan subsanaciones correspondientes agregando el link de las evidencias del parchado de servidores Linux-Windows
Observación Final: 11022025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
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: 10022025, el documento de parchado de servidores LINUX, no cuenta con soporte de Aranda o cambio ejecutado.
Subsanación: 11022025-Se realizan subsanaciones correspondientes agregando el link de las evidencias del parchado de servidores Linux-Windows
Observación Final: 11022025, 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: 13022025, falta el documento "OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES 2024" soporte del cumplimiento de la obligación contractual.
Subsanación: 13022025, se carga la OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES ENERO 2025.
Observación Final: 13022025, 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: 13022025, falta el documento "OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES 2024" soporte del cumplimiento de la obligación contractual.
Subsanación: 13022025, se carga la OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES ENERO 2025
Observación Final: 13022025, 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: 13022025, falta el documento "OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES 2024" soporte del cumplimiento de la obligación contractual.
Subsanación: 13022025, se carga la OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES ENERO 2025
Observación Final: 13022025, 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: 13022025, falta el documento "OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES 2024" soporte del cumplimiento de la obligación contractual.
Subsanación: 13022025, se carga la OBLIGACION 18, 22, 24, 25 - INFORME NETWORKING Y CENTRO DE DATOS REDES ENERO 2025
Observación Final: 13022025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.11 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.

2.12 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.

2.13 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.

2.14 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.

3. INVENTARIO

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

4. 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: Incluir la nota describiendo la indisponibilidad que se tuvo sobre el servicio de llamadas, el día X se presentó indisponibilidad del servicio durante xx horas o minutos.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2, incorporando una diapositiva sobre la afectación en la línea principal de la SIC, registrada bajo el Incidente Mayor 92668.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Incluir la nota describiendo la indisponibilidad que se tuvo sobre el servicio de llamadas, el día X se presentó indisponibilidad del servicio durante xx horas o minutos.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2, incorporando una diapositiva sobre la afectación en la línea principal de la SIC, registrada bajo el Incidente Mayor 92668.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 6: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Ajustar el comentario de Admin inventario relacionado con Francis Eraso, no aplica.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 7: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Ajustar el comentario de Admin inventario relacionado con Francis Eraso, no aplica.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Por favor que en el informe de Mesa de servicio se detallen estas quejas indicando el usuario de quien se recibió y el área. Así mismo, la retroalimentación y los planes para que esto no vuelva a presentarse. Es necesario ver en detalle el tema de José David Falla.
Subsanación: Se incluyen en el informe de la mesa de servicios Informe Mesa SIC _Enero 2025_V2 las quejas con base en las observaciones realizadas.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: El reporte de Excel no corresponde con los datos que se reportan en el tablero, revisar. Reporta 10 con reapertura y en el Excel aparecen 12. Ajustar el comentario de Admin inventario relacionado con Francis Eraso, no aplica.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales

Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog).
Observación: Ajustar la redacción del texto y eliminar lo referente a la Francis Eraso, no aplica para este punto. Por favor enviarme el reporte de esos 75 que están pendientes para revisar la justificación.
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)
Observación: Ajustar la redacción del texto y eliminar lo referente a la Francis Eraso, no aplica para este punto. No está funcionando el tablero, use el query para validar
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 15: Mantenimiento preventiva infraestructura tecnológica
Observación: Indicar en cuál informe se encuentran las estrategias nuevas implementadas, por ejemplo, escalamiento al equipo de ST.
Subsanación: En la carpeta de Mantenimientos se encuentra un archivo con el seguimiento mensual de los mantenimientos, el cual incluye las estrategias utilizadas para llevar a cabo los mantenimientos pendientes. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EsW4l7hD_V5Bl5jR-cSAyBoBjD8uxpJAhgo_rMxkhqogiA?e=hfKXGZ
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 18: Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos
Observación: Dejar la nota con "*" indicando que se aproxima uno de los sensores por los 3 decimales por esto da 100
Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 27: Disponibilidad de la red LAN.
Observación: Ajustar los valores en el informe dejando los valores reales de PRTG, ya en los slide siguientes se explica la excepción que no es atribuible a la UT porque es a causa de IFX.

Subsanación: Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 31: Actualización inventario.
Observación: Pendiente revisión por parte del equipo SIC, pendiente entrega del reporte de la muestra entre el 5% y 15% por parte de Alexander.
Subsanación: A enero de 2025, tras realizar la revisión y tomar una muestra del 5% al 20% del inventario de equipos de cómputo e infraestructura, se evidencia un cumplimiento del 100% en los equipos de cómputo y del 99,00% en la infraestructura. Como resultado, el cumplimiento general se sitúa en 99,50%, superando la meta establecida.
Observación Final: De acuerdo con las revisiones realizadas por Francisco E y Alex el porcentaje de cumplimiento es 99.50%.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 32: Quejas sobre el servicio
Observación: No veo el detalle de la queja que se recibió por mail para conocer el detalle. Por favor que en el informe de Mesa de servicio se detallen estas quejas indicando el usuario de quien se recibió y el área. Así mismo, la retroalimentación y los planes para que esto no vuelva a presentarse. Es necesario ver en detalle el tema de José David Falla.
Para este caso no aplica lo de Admin Inventario de Francis Eraso.
Subsanación Se informa que se ha realizado un ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ENR31_V2 y que, en el informe de la mesa de servicios Informe Mesa SIC _Enero 2025_V2, se han incluido las quejas con base en las observaciones realizadas.
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

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: N/A
Observación Final: De los 33 informes, todos se entregaros y se recibieron a satisfacción. ¡Vamos mejorando!
Cumplimiento Final: Si cumple.

5. 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.

6. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Se presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación.

Observación: Indicar en cuál informe se encuentran las estrategias nuevas implementadas, por ejemplo, escalamiento al equipo de ST.
Subsanación: En la carpeta de Mantenimientos se encuentra un archivo con el seguimiento mensual de los mantenimientos, el cual incluye las estrategias utilizadas para llevar a cabo los mantenimientos pendientes. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EsW4l7hD_V5Bl5jR-cSAyBoBjD8uxpJAhgo_rMxkhqogiA?e=hfKXGZ
Observación Final: Sin comentarios adicionales
Cumplimiento Final: Si cumple.

7. FACTURACIÓN

Para el mes de enero de 2025 la facturación correspondiente a MESA DE SERVICIOS Y DISPOSICIONES TRANSVERSALES no presenta descuentos.

Resumen valores tal como se reportan en la factura.

DESCRIPCION SERVICIO	VALOR TOTAL
Mesa de Servicios	$ 310.601.721,01
Disposiciones Transversales	$ 52.326.415,13
Descuento ANS Mesa de Servicios	-
Descuento ANS Disposiciones Transversales	-
SUB-TOTAL SERVICIOS	$ 362.928.136,13
ANS Y DESCUENTOS	-
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$ 362.928.136,13
IVA	$ 68.956.345,87
TOTAL A PAGAR	**$ 431.884.482,00**

8. 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 enero

Responder | Responder a todos | Reenviar

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

Para Jennyfer Catalina Perez Maldonado

CC Lady Diana Lopez Lopez; Anahis Johanna Cabello Guevara; Victor Fidel Pineda Beltrán; Francy Yolima Jiménez Carreño; Alejandra Teresa Giraldo Patiño; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; **y 1 usuario más**

mié 19/02/2025 8:51 a. m.

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

Cordial saludo,

Por favor continuar con el proceso correspondiente.

Gracias

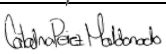
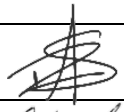
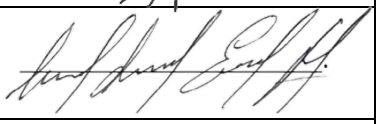
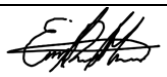
Superintendencia de Industria y Comercio

Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos
Ing. Oscar Fabian Ramírez Torres
oramirez@sic.gov.co
Tel. 57-1-5870000 ext. 10453
Carrera 13 No. 27-00 Piso 6 Bogotá, Colombia
https://www.sic.gov.co

AVISO LEGAL:
Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: "reservada"

Superintendencia de Industria y Comercio

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Oscar Ramírez Torres	Coordinador Servicios Tecnológicos / Supervisor Contrato	SIC	
Katherine Suárez Ardila	Coordinador Grupo Informática Forense y Seguridad Digital / Supervisor Contrato	SIC	
Alexander Ardila Bermúdez	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Francisco Antonio Malaver Bernal	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Jennyfer Catalina Pérez Maldonado	Líder Mesa de servicio / Servicios Tecnológicos	SIC	
Ricardo Alvarado Sánchez	Líder inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Francisco Javier Eraso Herrera	Profesional inventarios / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Natalia Salvador Rodríguez	Asesor proyectos, PM Oficina de Tecnología e Informática (Contratista)	SIC	
Lady Diana Lopez Lopez	Gerente de Proyecto	UT INFOCH	
Diego Salvador Ramírez Real	Líder Técnico	UT INFOCH	
Erika Jhobana Rojas Murcia	Líder de Servicio y Gestión Operativa	UT INFOCH	
Francy Yolima Jimenez Carreño	Gestora de ANS y facturas	UT INFOCH	