

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 1 de 5		

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	07	24	A	31	07	24
---	----	----	----	---	----	----	----

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	LINA MARIA CRUZ SILVA Y VÍCTOR RAÚL BAUTISTA GALINDO
DEPENDENCIA	Vicepresidencia de Operaciones
CARGO	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología y Coordinador de Infraestructura

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO: Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX	
NÚMERO DE CONTRATO	2022-0792
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	30/12/2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	30/12/2022
CONTRATISTA	INFOTIC S.A.S
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	900.068.796-1
VALOR (incluido IVA)	\$31.398.996.857,96
PLAZO	39 meses (3 meses de implementación y 36 meses de operación)
FECHA DE INICIO	19/01/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	19/04/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1.	Ejecutar el objeto contratado en el tiempo y forma establecida, de conformidad con la propuesta presentada y aceptada que hace parte integral del contrato y con el anexo técnico y demás documentos del proceso.	X			
2.	Suscribir el acta de inicio.	X		X	
3.	Entregar todos los planes de implementación en los siguientes tres días hábiles a la fecha de la firma del acta de inicio, EL CONTRATISTA deberá, cubrir las etapas de preoperativos e implementación, los cuales serán revisados y aprobados en conjunto con el personal asignado por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.	X		X	
4.	Detallar y ejecutar las actividades preoperativas, empalme y mantenimiento de la calidad del servicio. Los servicios descritos anteriormente deben estar	X		X	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 2 de 5		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	apoyados en herramientas metodológicas y técnicas por parte del proponente.				
5.	Detallar el Plan de Trabajo con las correspondientes etapas de transición y operación, y garantizar las pruebas preliminares de la solución, las cuales deben ser aprobadas por el supervisor del contrato asignado por ICETEX antes de su paso a producción.	X		X	
6.	Detallar dentro del Plan de implementación las fases de transición y operación, Ingeniería de Detalle, revisión de la configuración actual de la infraestructura de acuerdo con el anexo técnico #1.	X		X	
7.	Asignar un gerente de proyecto para la fase de transición, así como el equipo de trabajo requerido para la ejecución de esta fase Resolver en la modalidad 8x5 todas las consultas o solicitudes de soporte técnico que se presenten por parte de ICETEX durante la ejecución del contrato.	X			
8.	Comprobar que se hagan todas las pruebas o preconfiguraciones que garanticen que los nuevos licenciamientos no van a afectar la operación de los equipos de comunicaciones unificadas, ni redes de telecomunicaciones de ICETEX.	X			
9.	Entregar todo el software y licenciamiento que forme parte de la solución propuesta y entregada en producción por parte del contratista.	X			
10.	Disponer de todos los recursos técnicos y humanos apropiados para garantizar el cumplimiento del objeto del presente proceso.	X			
11.	Entregar, instalar e integrar el nuevo licenciamiento, planear, diseñar e implementar todos los detalles técnicos de la solución, entregar los certificados de renovación de garantías del fabricante, entregar los informes y documentación técnica necesarios para la operación de la solución de acuerdo con los alcances y definiciones técnicas contempladas en el Anexo 01 - Especificaciones Técnicas Datacenter, Telecomunicaciones y Servicios Conexos.	X			
12.	Proporcionar el soporte y la realización de la configuración aportando soluciones durante los tiempos de garantía y soporte técnico de acuerdo con los alcances del presente proceso.	X			
13.	Garantizar el Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio de acuerdo con Anexo 08 - Acuerdos de niveles de servicio.	X			
14.	Entregar los informes correspondientes al diseño de la solución, el Plan de Implementación, el Proceso de Implementación y los formatos de entrega en producción la totalidad de equipos.	X		X	
15.	Entregar los correspondientes niveles de escalamiento para que ICETEX cuente con el soporte correctivo a la plataforma y cada uno de los elementos que formen parte de la solución propuesta por parte del contratista de acuerdo con los alcances del ANEXO No. 1 del presente Estudio Previo.	X			
16.	Realizar la gestión ante el fabricante, del soporte correctivo a toda la plataforma descrito en el Anexo 01 - Especificaciones Técnicas Datacenter, Telecomunicaciones y Servicios Conexos, renovación de garantías con fabricante del presente proceso, cuando sea requerido.	X			
17.	Entregar un informe técnico relacionado con la Implementación de licencias de acuerdo con los alcances del Anexo 01 - Especificaciones Técnicas Datacenter, Telecomunicaciones y Servicios Conexos. y la correspondiente renovación de licenciamiento propuesta.			X	
18.	Brindar capacitación o transferencia de conocimiento y entrega la solución en producción.		X		
19.	Garantizar durante todo el plazo del contrato la disponibilidad de la totalidad del personal mínimo requerido. Cualquier modificación del equipo de trabajo deberá ser aprobada por el supervisor de contrato, quien se reserva el derecho de aceptar el cambio. Este cambio se debe realizar con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuesto.	X			
20.	Presentar al supervisor del contrato, al momento de la suscripción del acta de inicio, las hojas de vida del equipo de trabajo requerido.	X		X	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 3 de 5		

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

Se da continuidad con la operación de los servicios para el mes de julio de 2024.

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1.	El detalle de cada etapa y sus entregables se encuentran resumidos en el Anexo 09 - Gobernabilidad, donde se encuentran descritos los productos mínimos que EL PROVEEDOR DE SERVICIOS debe entregar en cada etapa, para revisión y aprobación por parte del supervisor del contrato asignado por ICETEX. Son de obligatorio cumplimiento los reportes descritos en el Anexo 12 - Reportes Operación.	X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

Presenta informes de junio de 2024. No se recibe facturación de los servicios de marzo de 2024, abril de 2024 mayo de 2024, y junio 2024. En consolidación de ANS de los meses sin facturar

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

☐	☒
SI	NO
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

7

RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)

--

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

☒	☐	☐
SI	NO	NO APLICA

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 4 de 5		

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA (2024)
VALOR DEL CONTRATO	\$31.398.996.857,96
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	\$ 0
VALOR A PAGAR (Si aplica)	\$ 0
VALOR EJECUTADO	\$ 6.968.237.981
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 24.430.758.876,96

10

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO X

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	3 REGULAR	4 ACEPTABLE	5 EXCELENTE
---------------	------------------	--------------------	--------------------

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	5
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	4
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	3
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	2
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	5

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 5 de 5		

	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula "Entregables" contemplado dentro del contrato	1
REEVALUACIÓN GENERAL		(Promedio de los puntajes)
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

NOTA: Adicionalmente en el último pago se deberá diligenciar el mismo resultado dentro del siguiente formulario con el fin de consolidar la información de acuerdo con lo dispuesto en la Norma ISO 9001 de 2015:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oBw9XnV_FECUIgaXkWe-3IzLIMQr2ZVBio5893WxRH1UM0QyVII3N1NVR0pCQIZaTEhLWTRQUU9LOS4u

FECHA DE ELABORACIÓN: 31/07/2024



LINA MARIA CRUZ SILVA
Supervisor
VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

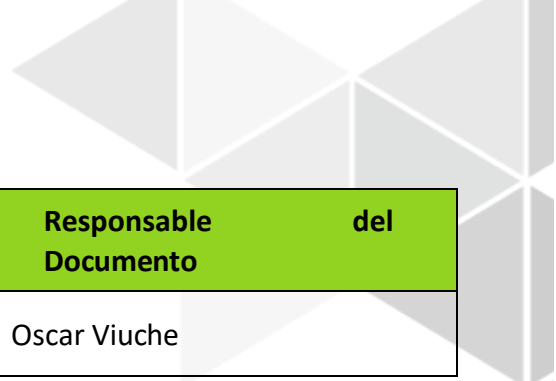


VÍCTOR RAÚL BAUTISTA GALINDO
Supervisor
Coordinador de Infraestructura



INFORME MENSUAL JUNIO

CONTRATO.2022- 07292



Fecha Creación	Versión del Documento	Responsable del Documento
01/06/2023	1.0	Oscar Viuche

Fecha Creación	Versión del Documento	Elaborado por
01/06/2023	1.0	Angie Paola Parra

Tabla de contenido

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	1
INTRODUCCION	5
Objetivos del Equipo de Especialistas - Mes de Junio	6
INFORME JUNIO 2024 – ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS	7
INTRODUCCION.	7
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	8
ATENCIÓN DE CASOS	8
REUNIONES	8
OTRAS ACTIVIDADES.....	8
INDICADORES.....	9
CONCLUSIONES.....	10
RECOMENDACIONES.	10
IIINFORME JUNIO 2024 – ADMINISTRADOR DE SOLUCIONES	11
INTRODUCCION	11
ACTIVIDADES REALIZADAS	11
B.REUNIONES	14
INDICADORES.....	17
6.CONCLUSIONES.....	17
7.RECOMENDACIONES	17
II INFORME ABRIL 2024 – WEBMASTER.....	19
INTRODUCCIÓN	19
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	20
REUNIONES.....	21
OTRAS ACTIVIDADES.....	21
INDICADORES.....	22
CONCLUSIONES.....	25
RECOMENDACIONES	25
TEMAS PENDIENTES.....	25
I INFORME JUNIO 2024 – INTEGRADOR NUBE	26
INTRODUCCIÓN	26
ACTIVIDADES REALIZADAS	27
REUNIONES.....	28
OTRAS ACTIVIDADES.....	28
3.CONCLUSIONES.....	29
4.RECOMENDACIONES	29

5.TEMAS PENDIENTES	30
INFORME MAYO 2023 – ADMINISTRADOR DE RED	31
Objetivo	31
Introducción:	31
Graficas de consumo.....	33
Canales instalados y entregables	33
Canales mes pendientes	33
Normalización de LAN a nivel Nacional.....	34
Pendientes Claro	35
Vulnerabilidades	39
Disponibilidad de Canales	40
Conclusiones	42
recomendaciones	43
CONCLUSIONES.....	43

INTRODUCCION

Con el propósito de informar detalladamente sobre el desempeño y los avances alcanzados durante el mes de Junio, presentamos el informe correspondiente elaborado por el equipo especializado de Infotíc. Este documento destaca los resultados obtenidos en la gestión y mejora continua de los portales y servicios bajo el contrato 2022-0792-2022 con el ICETEX, haciendo énfasis en los servicios de outsourcing proporcionados.

A lo largo de este informe, se analizan en profundidad aspectos fundamentales como la conectividad, la red de comunicaciones, el centro de datos y otros servicios de valor añadido. Además, se proporcionan conclusiones y recomendaciones clave derivadas de nuestro compromiso con la excelencia operativa.

Particular atención se ha dirigido a la gestión de casos, tareas e incidentes a través de la mesa de servicio, destacando especialmente el manejo de incidencias a través de la plataforma Aranda y la aplicación de soluciones innovadoras para atender solicitudes provenientes de plataformas como Microsoft Teams, Outlook y WhatsApp.

Este informe refleja nuestro compromiso constante con la innovación y la eficiencia en la entrega de servicios de calidad, reafirmando nuestro enfoque en proporcionar soluciones efectivas que satisfagan las necesidades de nuestros clientes

Objetivos del Equipo de Especialistas - Mes de Junio

- 📌 **Satisfacción del Usuario:** Mantener y mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios del ICETEX, asegurando un servicio de alta calidad.
- 📌 **Eficiencia en la Resolución:** Mejorar la eficiencia en la resolución de solicitudes, incidentes y tareas de cambio, con el objetivo de reducir el tiempo promedio de resolución con respecto al mes anterior y garantizar una atención oportuna.
- 📌 **Comunicación Transparente:** Mantener una comunicación constante y transparente con los usuarios, proporcionando actualizaciones regulares sobre el estado de sus solicitudes y asegurando una tasa de respuesta del 100% a consultas dentro de las 24 horas.
- 📌 **Resolución Efectiva:** Resolver todas las solicitudes, incidentes y tareas de cambio de manera efectiva y oportuna, con el objetivo de alcanzar una tasa de resolución del 100% y asegurar que todos los problemas sean abordados adecuadamente.
- 📌 **Enfoque Proactivo:** Aplicar un enfoque proactivo en la gestión de casos y la identificación de tendencias, anticipándonos a posibles problemas y proporcionando soluciones preventivas para garantizar la estabilidad y eficiencia de los servicios ofrecidos.

RESUMEN

INFORME JUNIO 2024 – ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS	
Ciente	ICETEX
Proyecto	ICETEX
Periodo	Del 01/06/2024
	AL 30/06/2024
Profesional	EDGAR COBOS MAYORGA
Rol	DBA
Dependencia	
Objetivo del periodo	

INTRODUCCION.

Con el presente documento se describe las actividades realizadas durante el mes de junio de 2024, atención de casos Aranda de incidentes, problemas, cambios y requerimientos de servicio.

La administración bases de datos Oracle de producción, desarrollo y calidad del ICETEX en versiones 11G y 19C durante el mes de junio de 2024.

Se realizaron los mantenimientos de los espacios de los filesystem /oracle / gird de las maquinas donde se encuentran alojadas las bases de datos para su correcto funcionamiento.

Se validaron los respaldos de las bases de datos de los archive log, backups incrementales y backup completos o full

Se validó la replicación de las bases de datos del datacenter Bogotá a centro alternativo de Medellín.

ATENCIÓN DE CASOS

1	01/06/2024 30/06/2024	1. Atención Alertas de monitoreo en la operación de BD.	
2	01/06/2024 30/06/2024	Ejecución de cargues en BD productiva usando SQL Loader.	
3	01/06/2024 30/06/2024	Ejecución de cargues en BD productiva usando SQL Loader.	
4	01/06/2024 30/06/2024	Se participo en todas las reuniones que fueron programadas por el cliente.	Reunión teams
5	01/06/2024 30/06/2024	Depuración de Filesystems de S.O alertados de manera proactiva por consumo por encima del 80%	/grid/oracle
6	01/06/2024 30/06/2024	Depuración de alertas y asignación de espacio a tablespaces alertados por consumo r al 80%.	
7	01/06/2024 30/06/2024	Atención de solicitudes de usuarios (250 casos aproximadamente de ejecuciones de scripts a partir del 01 de junio a 30 de junio de 2024) resueltos.	
8	01/06/2024 30/06/2024	Mantenimiento archivlogs base de datos de producción ICTXCYC,ICETEX,APLICATI,APOTEOSY,VIGIAPRD,LIFERAY,LIFERAYPDB,LANDICTX,SGDEA,APOTNEW,desarrollo y contingencia.	

REUNIONES

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	15/06/2024	Validación de tabla dba_audit_trail y Aplicación de monitoreo	Wladimir de la Cruz Gamarra
2	29/06/2024	Restauración de backups de producción a pruebas schemas APOTOSYS, SDGEA ICETEX_NUEVO	Wladimir de la Cruz Gamarra

OTRAS ACTIVIDADES



Disponibilidad de las Bases de Datos principales ICTXCYC 99% y APOTEOSY 100%:

Según reunión con el área de backups de Claro se está tomando backup de los discos compartidos, únicamente los puntos de montaje de cada servidor, lo cual implica que no se ha tomado copia con la retención requerida de los backups export de las BD's productivas que se están generando en el ACFS.

Se solicitó a la gerencia la gestión con el proveedor Claro para generar solicitudes de restauración de backups tanto de los servers de producción donde se alojan las BD's como de las copias de rman que se están tomando a cintas con el fin de dejar claro el procedimiento en caso de contingencia.

Se indica a la gerencia y a directivas del ICETEX la carencia de recursos en el server de BD 10.1.4.95 para igualar los recursos del ambiente de pruebas a los de producción ya que en estos momentos la BD sicci se encuentra funcionando con menos de ¼ de los recursos que el ambiente presenta en producción y los usuarios ya han escalado el tema en varias ocasiones, a nivel de BD se generó el análisis para el crecimiento de los recursos que se requieren sean asignados a nivel de S.O para posteriormente asignar estos a la BD sicci.

Aun no se recibe respuesta clara del documento generado y propuesto para el control de accesos a nivel de BD, aun cuando en estos momentos se deja en evidencia por medio de consultas a la auditoría que hay usuarios realizando DML's y DDL's en la BD usando usuarios de aplicación y sin ningún tipo de solicitud de control de cambio, se remite reporte de esto a gerencia y directivas en ICETEX en repetidas ocasiones sin tener ninguna respuesta.

Aun no se recibe respuesta del gerente del proyecto con respecto a la generación del proceso de gestión de cambio para el parchado del producto 11.2.0.4 en el RAC de producción que se entregó instalado por parte del proveedor Claro y que está dentro de las garantías solicitadas para el funcionamiento normal de la operación de BD Oracle (En este momento no solo el producto de BD 11.2.0.4 se encuentra fuera de soporte sino que también se encuentra SIN un solo parche aplicado).

INDICADORES

Disponibilidad del Clusterware BD para el mes de JUNIO de 2024 99%:

Casos Del proyecto Gestionados.



CONCLUSIONES.

La disponibilidad de las bases de datos fue del 99% para el mes de junio de 2024 debido a la bajada de la base de datos para pruebas de DRP.

Los casos atendidos en el mes de junio de 2024 aumentaron en un 40% respecto al mes de mayo.

Se resolvieron aproximadamente 280 casos asignados a los administradores de base de datos en junio de 2024 en los tiempos estipulados por prioridad.

Se atendieron todas las reuniones solicitadas por el cliente durante el mes de junio de 2024.

Se actualizaron las bases de datos de replicación del DRP centro alterno.

Se realizaron las copias solicitadas en producción y restauradas en pruebas para los diferentes schemas.

RECOMENDACIONES.

Se deben aumentar los espacios del área de recuperación de las bases de datos productivas de 1TB a 5TB para tener una retención de 10 días o más, con el TB de almacenamiento aprovisionado solo se puede mantener 2 días por BD.

El antivirus de Symantec en las bases de datos siguen inactivos hasta no tener claro las parametrizaciones de restricción y los problemas ocasionados de conexión.

Sigue pendiente retirar permiso de sudo a los usuarios infotc, gawuser y dcscf con estos usuarios podrían realizar actividades administrativas que no van con su rol.

RESUMEN

INFORME JUNIO 2024 – ADMINISTRADOR DE SOLUCIONES	
Cliente	ICETEX
Proyecto	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el Ictex. Contrato 0792-2022
Periodo	Del: 1/6/2024
	AL: 30/6/2024
Profesional	Davis Alexander Mogollón Fandiño José Francisco Escobar Escorcia
Rol	Administrador de Soluciones
Dependencia	Dirección de Tecnología
Objetivo del periodo	Atender todas las solicitudes, incidentes y tareas de cambios que se registren para los Administradores de Soluciones a través de todos los medios colaborativos que ofrece el Ictex.

INTRODUCCION

El presente informe tiene como objetivo recalcar las actividades realizadas en el desarrollo de los casos, tareas e incidentes que se escalaron a través de la mesa de servicio Aranda, así como también las diferentes soluciones que se ejecutaron de acuerdo a las solicitudes que se hacían llegar por otros medios de comunicación o herramientas colaborativas como lo son Microsoft Teams, Outlook y Whatsapp, además en este informe se anexan varios documentos que describen a detalle los procesos que se siguieron para solucionar las fallas o errores problema y se presentan los resultados obtenidos. El enfoque en el que nos basamos para resolver todos los requerimientos escalados consistió en identificar la causa raíz de cada uno de estos y aplicar una solución definitiva para minimizar el impacto en los usuarios y restaurar el acceso a las aplicaciones críticas lo más pronto posible.

ACTIVIDADES REALIZADAS

-

ATENCIÓN DE CASOS

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	4/06/2024	Incidente 76130 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia	Incidente 76130 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia.pdf
2	5/06/2024	Requerimiento 91123 – Publicación Formulario de Formulario VD IES	Requerimiento 91123 – Publicación Formulario de Formulario VD IES.pdf
3	5/06/2024	Incidente 76126 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0196127321-4	Incidente 76126 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0196127321-4.pdf

			referencia 0196127321-4.pdf
4	12/06/2024	Incidente 76371 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0121266065 -1	Incidente 76371 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0121266065 -1.pdf
5	12/06/2024	Requerimiento 91474 – Ajuste Renovaciones C&CETEX	Requerimiento 91474 – Ajuste Renovaciones C&CETEX.pdf
6	13/06/2024	Tarea 503887 Requerimiento 15688 – Permisos FTP Usuarios VFA	Tarea 503887 Requerimiento 15688 – Permisos FTP Usuarios VFA.pdf
7	13/06/2024	Tarea 503795 – Cambio 1000 – Despliegue backend ComunidadIcetexBackMvp	Tarea 503795 – Cambio 1000 – Despliegue backend ComunidadIcetexBackMvp.pdf
8	13/06/2024	Tarea 503850 – Cambio 1000 – Despliegue frontend ComunidadIcetex	Tarea 503850 – Cambio 1000 – Despliegue frontend ComunidadIcetex.pdf
9	14/06/2024	Tarea 503946 Requerimiento 15706 – Permisos FTP Usuarios VFA	Tarea 503946 Requerimiento 15706 – Permisos FTP Usuarios VFA.pdf
10	14/06/2024	Tarea 15720 Requerimiento 503958 - Acceso al servidor de pruebas 10.1.18.29	Tarea 15720 Requerimiento 503958 - Acceso al servidor de pruebas 10.1.18.29.pdf
11	15/06/2024	Incidente 76466 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0171634192-2	Incidente 76466 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0171634192-2.pdf
12	17/06/2024	Incidente 76476 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0191220480-0	Incidente 76476 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia 0191220480-0.pdf
13	17/06/2024	Incidente 76477 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia	Incidente 76477 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia.pdf
14	17/06/2024	Incidente 76490 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia	Incidente 76490 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia.pdf

			para la referencia.pdf
15	19/06/2024	Tarea 504196 Requerimiento 15734 – Permisos FTP Usuarios OCI	Tarea 504196 Requerimiento 15734 – Permisos FTP Usuarios OCI.pdf
16	19/06/2024	Tarea 504154 – Cambio 1004 – Despliegue backend Conciliaciones IES	Tarea 504154 – Cambio 1004 – Despliegue backend Conciliaciones IES.pdf
17	19/06/2024	Tarea 504218 – Cambio 1004 – Despliegue frontend Conciliaciones IES	Tarea 504218 – Cambio 1004 – Despliegue frontend Conciliaciones IES.pdf
18	19/06/2024	Requerimiento 91862 – Solicitud archivos asp servidores MIRA Y C&CTEX	Requerimiento 91862 – Solicitud archivos asp servidores MIRA Y C&CTEX.pdf
19	20/06/2024	Incidente 76600 – Fallas Aplicación Servinpro por actualización de archivos jboss	Incidente 76600 – Fallas Aplicación Servinpro por actualización de archivos jboss.pdf
20	21/06/2024	Incidente 76603 –Caída ventana Digital	Incidente 76603 –Caída ventana Digital.pdf
21	21/06/2024	Tarea 504268 Requerimiento 15787 – Permisos FTP Usuarios VC	Tarea 504268 Requerimiento 15787 – Permisos FTP Usuarios VC.pdf
22	25/06/2024	Requerimiento 92202 – Ajuste de Librerías ASP	Requerimiento 92202 – Ajuste de Librerías ASP.pdf
23	25/06/2024	Requerimiento 92189 – Solicitud archivo librerías ASP	Requerimiento 92189 – Solicitud archivo librerías ASP.pdf
24	25/06/2024	Incidente 76731 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia	Incidente 76731 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia.pdf
25	25/06/2024	Incidente 76720 –Falla Portal Icetex Virtual	Incidente 76720 –Falla Portal Icetex Virtual.pdf
26	26/06/2024	Tarea 504551 Cambio 1009 – Actualización Front MEAC Y WebService TransunionAPI	Tarea 504551 Cambio 1009 – Actualización Front MEAC Y WebService TransunionAPI.p df
27	26/06/2024	Tarea 504105 Cambio 1007 – Actualización Frontend cuentas inactivas	Tarea 504105 Cambio 1007 – Actualización Frontend cuentas inactivas.pdf

28	26/06/2024	Tarea 504103 Cambio1 007 - Actualiza Backend Cuentas Inactivas	Tarea 504103 Cambio1 007 - Actualiza Backend Cuentas Inactivas.pdf
29	27/06/2024	Incidente 76821 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia	Incidente 76821 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia.pdf

B.REUNIONES

SESION VULNERABILIDAD DE CERTIFICADO SSL

Buscar

Actualizar

Vulnerabilidad - SSL Certificate ...

Chat Archivos Resumen Entrenador de discursos +1

Unirse

Hector Alberto Dussan Montoya 4/6 8:34 a. m. Traducir No traducir nunca del inglés

<http://ictsarvmecpro6060/mercuro/index.jsp>

4/6 8:36 a. m. La grabación se ha iniciado

Usuario desconocido 4/6 8:36 a. m.

1. Revisar que esté vigente.

2. Los dispositivos que no cuenten con certificado digital y tengan formularios de autenticación, deben instalar un certificado digital.

3. Revisar todos aquellos dispositivos que estén en internet donde solicite credenciales, los cuales SI deben un certificado digital.

4. Renovar los certificados de forma anual con Certicarma, y renovarlos antes que se venzan.

Jairo García (No comprobado) abandonó el chat.

4/6 8:47 a. m. La grabación se ha detenido.

4/6 8:47 a. m. Reunión finalizada: 28 m 40s

Vulnerabilidad - SSL Certificate Cannot Be Trusted

Ver resumen

martes, 4 de junio de 2024 8:30 a. m. - 9:00 a. m.

Contenido

Transcrip...

11:40

SESION AFECTACION SERVICIOS COMWARE

Buscar

Actualizar

Presentación Pruebas Básicas Fi...

Chat Archivos Resumen Entrenador de discursos +1

Unirse

Wladimir de la Cruz Gamarra fue invitado a la reunión.

Hector Alberto Dussan Montoya 6/6 4:11 p. m.

Contenido

Transcrip...

Wladimir de la Cruz Gamarra 6/6 4:13 p. m.

Se reenvió invitación a Javier, Victor y Donaldo!

Jhon Albeiro Pava González (No comprobado) abandonó el chat.

6/6 4:29 p. m. Reunión finalizada: 1h 24 m 25s

Presentación Pruebas Básicas Finales DRP

Ver resumen

jueves, 6 de junio de 2024 3:00 p. m. - 4:00 p. m.

Contenido

Transcrip...

46:03:52

SESION PRUEBAS DRP TRIARA - MEGACENTER

SESION LECCIONES APRENDIDAS DRP

SESION VALIDACION INFORMACION SERVIDORES 192.168.51.205 Y 192.168.51.206

< > 🔍 Buscar Actualizar ... 

 **Validación información Servidor...** Chat Archivos Resumen Entrenador de discursos +1  [Unirse](#)

-  Guillermo Andres Cardona Herrera y 5 más fueron invitados a la reunión.
-  Miguel Andres Becerra Bustos fue invitado a la reunión.
-  20/6 2:30 p. m. Reunión iniciada:
-  20/6 2:33 p. m. La grabación se ha iniciado
-  20/6 2:48 p. m. Reunión finalizada: **18 m 20s**

Validación información Servidores 192.168.51.205 y 192.168.51.206
Jueves, 20 de junio de 2024 2:30 p. m. - 3:00 p. m. [Ver resumen](#)

Contenido

 Transcrip...

 15 m 36s

-  20/6 2:48 p. m. La grabación se ha detenido.

SESION WAR ROOM ESTABILIZACION CIFIN

< > 🔍 Buscar Actualizar ... 

 **WAR ROOM Estabilización CIFIN** Chat Archivos Resumen Entrenador de discursos +1  [Unirse](#)

Me permito informar q se crea caso

1

 Edwin Ricardo Castillo Murillo 9:31 a. m.

 Ismael Jimenez Garcia 28/06/2024 9:01 a. m.
[Tabla]

Ismael Jimenez Garcia quienes están pendientes de las actividades??

Edwin Ricardo Castillo Murillo 28/06/2024 8:47 a. m.
Jose Ignacio Castillo Montes y Edgar Cobos Mayorga por favor acordar cómo lo manejamos y de esa forma no queda como una...
Por favor no olviden coordinar está parte para que quede el responsable de esa actividad

 Jose Ignacio Castillo Montes 9:37 a. m.

claro qsi

Ismael Jimenez Garcia hoy se va enviar la informacion, mas temprano o como va ser , segun lo q comentas

Ismael Jimenez Garcia 28/06/2024 9:00 a. m.
Todos en reunión con TransUnion del día de ayer nos comentan que solo pueden atender nuestras solicitudes diarias si les compartimos...

C.OTRAS ACTIVIDADES

Durante el mes de junio de 2024, se han llevado a cabo varias actividades, tales como:
Depuración de logs en servidor de aplicaciones ([Depuración Logs Servidor ICTXSRVNETCOR01.pdf](#))

Detención Servicios Apache Servidores 192.168.51.205 Y 192-168.51.206 ([Detención Servicios Apache Servidores 192.168.51.205 Y 192-168.51.206.pdf](#))

Actualización del servicio web EnvioNotificacion ([Actualización del servicio web EnvioNotificacion.pdf](#))

INDICADORES

Esta tabla hace referencia a los casos gestionados y solucionados en su totalidad en la herramienta Aranda por categorías tales como:

Requerimientos

Incidentes

Cambios

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila	ComunidadIcetex	Conciliaciones	Cuentas Inactivas	EnvioNotificacion	Formulario VD IES	FTP Cargue Archivos	Portal Transaccional	Servidor Pruebas	TransunionAPI	Ventana Digital	WsApisolicitudes - PSE	C&CETEX	Total general
Cambio	2	2	2	1					1				8
Solucionado	2	2	2	1					1				8
Incidente							1	1		1		9	12
Solucionado								1		1		9	11
Suspendido							1						1
Requerimiento					1	4			1			4	10
Solucionado					1	4			1			4	10
Total general	2	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	9	30

5.ESTADISTICAS DEL ESTADO DE LOS CASOS GESTIONADOS

Esta gráfica hace referencia al indicador del estado de los casos gestionados por categorías el cual indica que todos los casos fueron solucionados.



6.CONCLUSIONES

En conclusión, todos los casos registrados en la herramienta de Mesa de Servicio Aranda fueron solucionados exitosamente por los Administradores de Soluciones durante el mes de junio de 2024.

Además, se observó que los casos estaban relacionados con accesos a servicios a través de conexiones FTP, también se escalaron errores presentados en las algunas aplicaciones críticas del Icetex y también se ejecutaron tareas de cambios que conllevaron a la actualización de archivos .dll sobre diversos Web Service que están configurados en los servidores web IIS.

Es importante destacar que, gracias al enfoque proactivo de los administradores de soluciones,todos los casos fueron abordados oportunamente y se logró una resolución efectiva de las solicitudes, incidentes y tareas de cambio reportadas.

7.RECOMENDACIONES

Se recomienda a los usuarios finales que a pesar de que se les da atención a todas las solicitudes, estas se deben gestionar a través de la mesa de servicio de Aranda, ya que todavía existen casos que se atienden

sin haber un registro de estos.

Las aplicaciones que estén en Framework .Net Classic que sean migradas a un Framework más actual y soporte.

Que las aplicaciones que estén implementadas en sistemas operativos obsoletos sean migradas a Servidores con sistemas operativos de versiones actuales y con soporte de Microsoft.

Se recomienda que cada aplicación web debe tener su respectivo servidor.

Se recomienda ampliar el espacio de almacenamiento de la unidad F del servidor 192.168.51.165 ya que mensualmente se llena la unidad con los logs que se generan.

8.. TEMAS PENDIENTES

Se sigue trabajando en conjunto con el área de seguridad en la mitigación de vulnerabilidades que presentan algunos servidores.

INFORME ABRIL 2024 – WEBMASTER	
Cliente	ICETEX
Proyecto	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX.
Periodo	Del 01 de junio de 2024
	Al 30 de junio de 2024
Profesional	PEDRO BRITO FERREIRA
Rol	WEBMASTER
Dependencia	INFOTIC
Objetivo del periodo	Informe(s) de avance de mayo de 2024 del proyecto de acuerdo con el planestratégico de Tecnología aprobado por la Dirección y de los cambios efectuados sobre la plataforma tecnológica a nivel de Servidores Web, de acuerdo con los requerimientos del Instituto.

INTRODUCCIÓN

En la era digital contemporánea, la presencia y el rendimiento en línea no solo reflejan la imagen de una organización, sino que también juegan un papel crucial en su éxito y expansión. Dentro de este contexto, el rol del webmaster se convierte en una piedra angular para asegurar la operatividad, seguridad y evolución constante de nuestro portal web. Este informe de gestión, correspondiente al período abril de 2024, tiene como objetivo ofrecer una visión detallada y comprensiva de las actividades realizadas, los desafíos enfrentados y las soluciones implementadas para mantener y mejorar la presencia en línea del portal institucional web.icetex.gov.co.

A lo largo de este período, nos hemos enfocado en tres ejes fundamentales: la mejora continua de la experiencia del usuario, la optimización de la infraestructura técnica y la implementación de estrategias de contenido que respondan a las necesidades y expectativas de nuestra audiencia. Cada una de estas áreas ha requerido un enfoque meticuloso y adaptativo, permitiéndonos no solo alcanzar nuestros objetivos de gestión web sino también superar diversas dificultades técnicas y de navegabilidad que se presentaron.

Este documento detalla las acciones emprendidas en cada frente, incluyendo actualizaciones de software, mejoras en el diseño web, optimización del SEO, fortalecimiento de la seguridad del sitio, y la ampliación de nuestro alcance a través de contenido relevante y atractivo. Además, se presentan las métricas clave que han permitido evaluar el impacto de nuestras intervenciones en la satisfacción del usuario y el posicionamiento web.

La gestión de un portal web es una tarea dinámica y exigente que requiere no solo de habilidades técnicas, sino también de una comprensión profunda de las tendencias digitales y las expectativas de los usuarios. Con este informe, pretendemos no solo dar cuenta de nuestro trabajo y logros sino también reflexionar sobre los aprendizajes adquiridos y cómo estos pueden guiar nuestras estrategias futuras para seguir posicionando al portal institucional web.icetex.gov.co como un referente en su sector.

ACTIVIDADES REALIZADAS

ATENCIÓN DE CASOS

Indicador atención de tickets en la herramienta Aranda

Se evidencia un aumento en el número de tickets tipificados como incidentes.

#	FECHA	TIPO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	26/06/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	92244
2	28/02/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	87689
3	20/06/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	91971
4	18/06/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	91778
5	7/06/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	91316
6	6/06/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	91245
7	13/06/2024	INCIDENTE	Caída del portal Icetex	76405
8	11/06/2024	INCIDENTE	Caída del portal Icetex	76321
9	9/06/2024	INCIDENTE	Caída del portal Icetex	76294
10	9/06/2024	INCIDENTE	Caída del portal Icetex	76291
11	5/06/2024	INCIDENTE	Caída del portal Icetex	76187
12	13/06/2024	INCIDENTE	Caída del portal Icetex	76405
13	04/03/2024	REQUERIMIENTO	- Página Web Icetex >> Req Accesibilidad y Usabilidad	87837
14	28/02/2024	REQUERIMIENTO	- Página Web Icetex >> Req Creación de Módulos	87689

*Los tickets 87689 & 887837 no se han podido cerrar dado que para la solución de estos tickets se requería la documentación de los templates la cual me fue entregada hace unos días adicional se requiere homologar los ambientes de Dev & Q/A para realizar pruebas previas a Producción. En los temas pendientes está la homologación de dichos ambientes que en primera instancia se solicitó al DBA una copia de la base de datos de producción con el tkt 89270.

REUNIONES

#	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	04/06/2024	Reunion semanal equipo Infotic
2	05/06/2024	Sesión VOT - Socialización Plan Estratégico 2023-2026
3	06/06/2024	Presentación Pruebas Básicas Finales DRP
4	09/06/2024	Pruebas DRP Triara - Megacenter
5	11/06/2024	Reunion semanal equipo Infotic
6	12/06/2024	Reunión DRP
7	13/06/2024	Lecciones aprendidas DRP [En persona]
8	17/06/2024	Revisión resultados DRP
9	24/06/2024	Data Form
10	25/06/2024	Revision campos formulario liferay campos vacios
11	26/06/2024	Sesión Publicación Divulgación de la Información-Resol 1519 de 2020Mintic
12	27/06/2024	Integración Liferay+sección empleabilidad
13	28/06/2024	PLANES DE ACCION Y ESTRATEGIAS DRP 2o SEMESTRE

OTRAS ACTIVIDADES

Se realizó actividad de DRP con los siguientes resultados de parte del Webmaster:

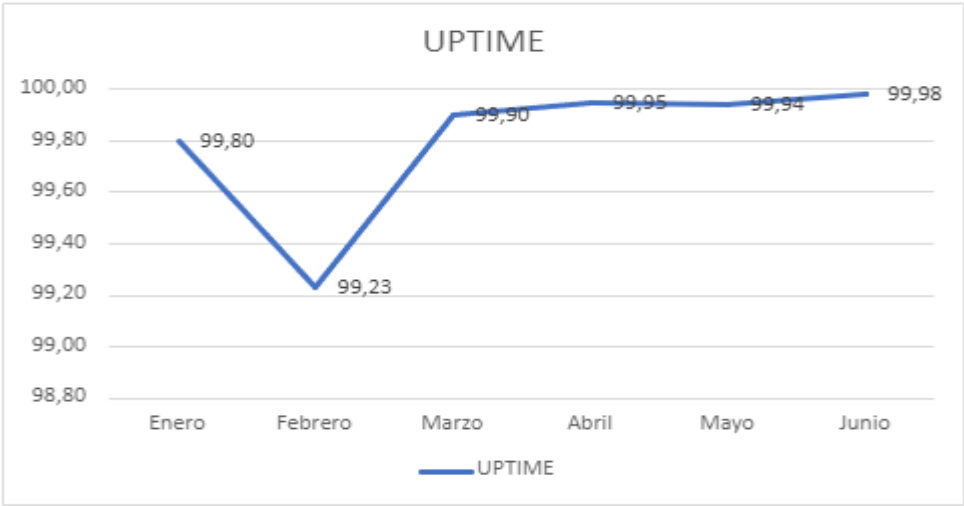
Durante la subida del servicio de Liferay en Megacenter falló porque el puerto de conexión del Nodo1 a la base de datos no fue exitoso porque el puerto 1521 cambió a 1523 (esto no fue informado previamente ni por el DBA ni por el administrador de seguridad).

Una vez solucionado el tema de conectividad (punto 1) se procedió a volver a subir el servicio de Wildfly pero tampoco fue posible porque los datos suministrados por el DBA para conectar a la BD no eran correctos.

El tiempo no alcanzó por lo tanto nos vimos obligados y realizar el rollback hacia Triara, donde el nodo1 no tenía conectividad porque el default gateway no había sido cambiado en la tarea correspondiente al operador CLARO.

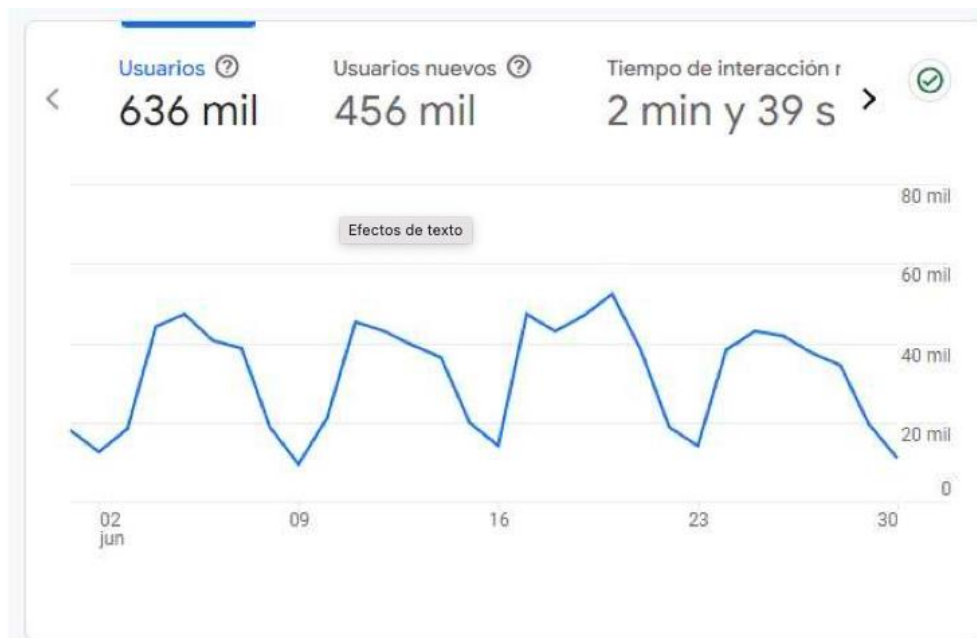
INDICADORES

UPTIME: Portal WEB web.icetex.gov.co [99,98%]

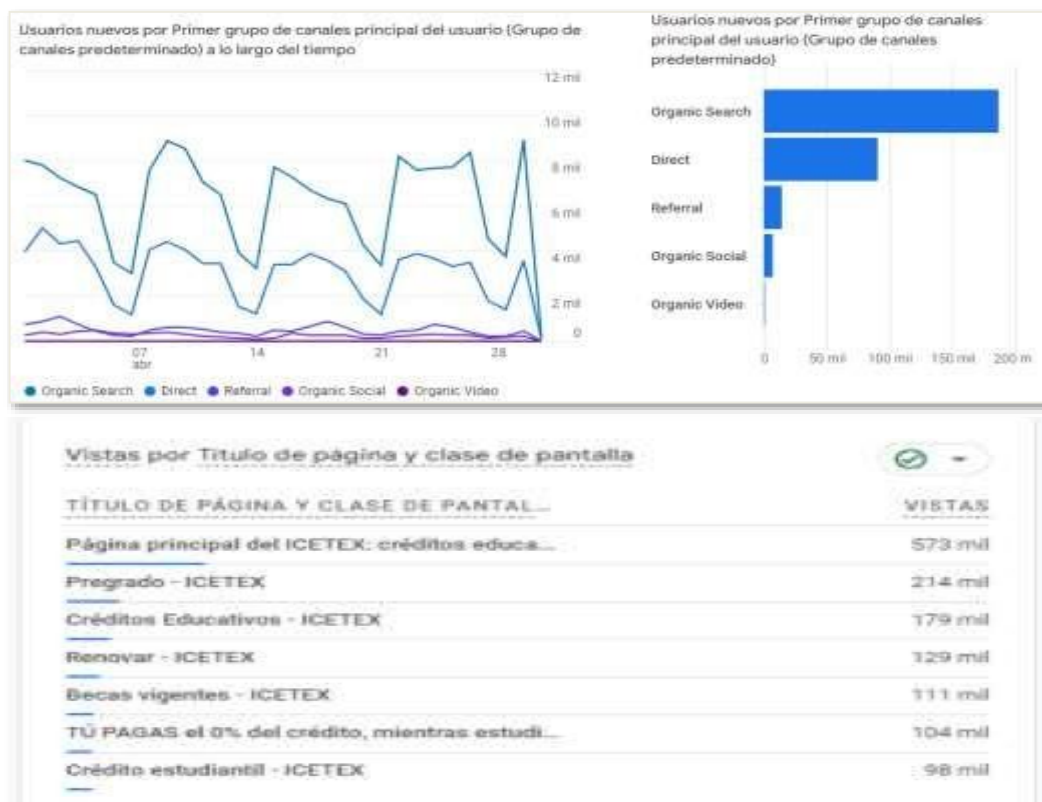


Host	Codigo de Servicio	CPU	MEMORY	UPTIME
icetexbogliferayserver2	INR0242	14.00 %	83.20%	207 days
icetexbogbalservr1-r	INR0237	10.60 %	13.80%	23 days
icetexbogliferayserver1	INR0243	9.40%	55.40%	23 days
icetexbogelasticserver3	INR0241	0.60%	35.60%	125 days
icetexbogelasticserver1	INR0239	0.50%	17.60%	23 days
icetexbogelasticserver2	INR0240	0.20%	8.90%	301 days

Métricas de visitantes: el portal WEB cuenta con un total de 636 mil usuarios, con 456 mil usuarios nuevos. El tiempo de interacción medio es de 2 minutos 39 segundos, señalando el interés de la audiencia en las diferentes páginas del portal web.icetex.gov.co

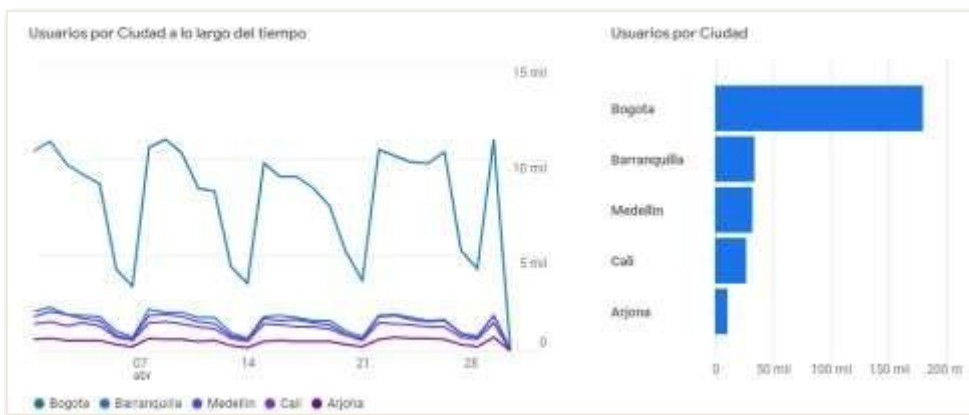


Métricas de adquisición de usuarios: el grupo de canales predeterminado de la sesión evidencia que las búsquedas orgánicas son la principal fuente de sesiones, destacando la importancia de la optimización para motores de búsqueda (SEO) en la estrategia general de adquisición de usuarios.



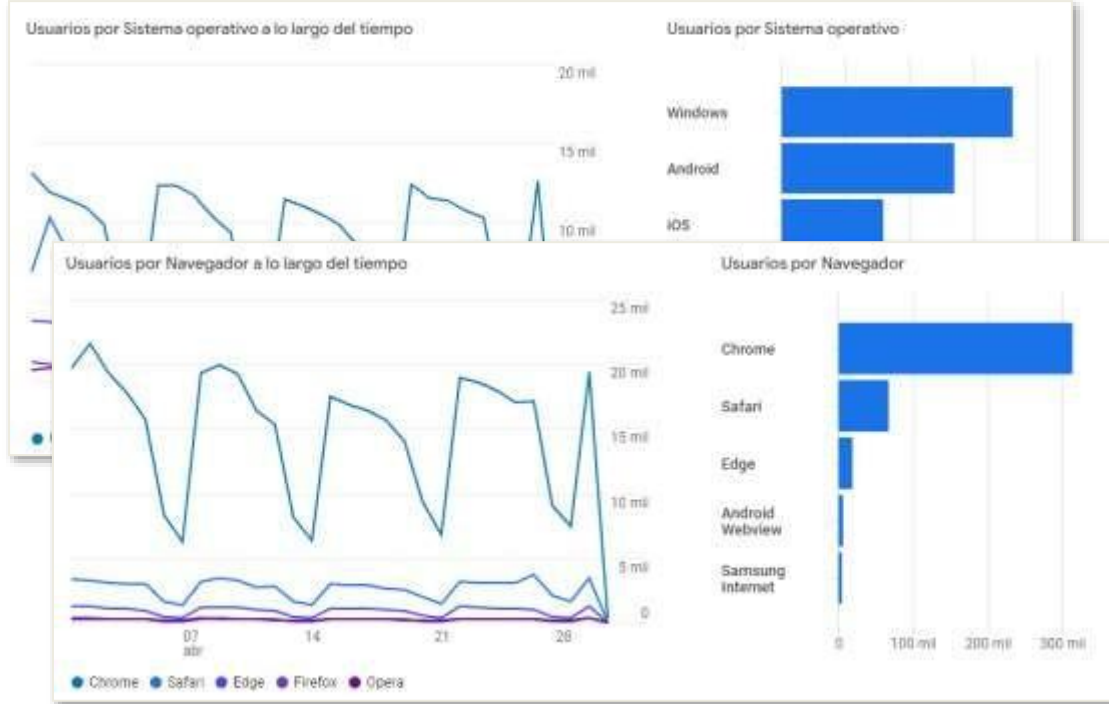


Métricas de usuario: Se evidencia que el país que más visita el portal WEB es Colombia, seguido de Estados Unidos. Por otra parte, la ciudad que más visita el portal WEB es Bogotá seguida de Barranquilla.



Métricas por tecnologías de acceso: El sistema operativo con el que más se accesa el portal web es Windows seguido de Android, así como el navegador web mas usado es Chrome seguido por Safari.

También podemos evidenciar que los dispositivos móviles se imponen frente a los computadores.



CONCLUSIONES

Durante el mes de junio se evidenció un comportamiento estable del portal WEB institucional y se cumplió con el porcentaje de disponibilidad de este con un porcentaje del 99,98% adicional en este informe mensual se incluyeron métricas e indicadores que contribuyen al entendimiento y al comportamiento del servicio.

La mejora continua tanto en la presentación del informe como en la atención del servicio generan valor al cliente haciendo que evidencie un aumento en la satisfacción en la prestación del servicio.

RECOMENDACIONES

El Balanceador WEB es una máquina virtual la cual no es administrada por el Webmaster se debe solicitar a CLARO que confirme de parte de quien está dicha administración dado que este componente debería ser físico y no virtual.

TEMAS PENDIENTES

Homologar ambientes de Q/A y desarrollo con Producción.

RESUMEN

INFORME JUNIO 2024 – INTEGRADOR NUBE	
Cliente	ICETEX
Proyecto	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el Icetex. Contrato 0792-2022
Periodo	Del 1/06/2024
	AL 30/06/2024
Profesional	Jose Luis Mantilla
Rol	Integrador Nube
Dependencia	Tecnología
Objetivo del periodo	

INTRODUCCIÓN

Este documento, presenta las actividades realizadas, conclusiones y recomendaciones por un especialista con un perfil específico, en este caso, Integrador Nube es un rol que debe velar por los lineamientos y aspectos a tener en cuenta para el aseguramiento de la información en la nube – Cloud; que las Entidades del Estado deben seguir, de tal manera que se conserve la seguridad de los datos en este tipo de ambientes.

La correcta implementación del servicio de información en la Nube de la entidad reducirá el riesgo de que se presenten incidentes de seguridad que afecten la imagen de la entidad y generen un daño irreparable.

Las actividades, conclusiones y recomendaciones presentadas en este documento se describen priorizando minimizar los riesgos, reducir costos y el uso de buenas prácticas, obtenidos al tener información en la Nube, sea información relevante o no para algunos lectores.

Las opciones de Cloud pueden ser pública o privada almacenamiento interno y/o externo, mixto, entre otros. Los controles de seguridad varían dependiendo de las circunstancias. De igual manera las entidades deben realizar sus migraciones de información a la Nube basadas en el análisis de riesgos; esto permite tomar las decisiones apropiadas.

Cabe mencionar adicionalmente que las nubes cuentan con diferentes modelos de servicio siendo ellos:

SaaS (Software as a Service). El proveedor del servicio es el encargado de ofrecer al cliente o a la entidad el software como un servicio. Las aplicaciones son accesibles desde diferentes dispositivos a través de una interfaz de cliente liviano, un típico ejemplo es un servicio en un entorno Web; el cliente no administra ni controla la infraestructura en que se basa el servicio que utiliza. Las aplicaciones ofimáticas a las que se puede acceder online son otro ejemplo.

PaaS (Platform as a Service). El proveedor del servicio se encarga de entregar una plataforma a la entidad cliente. El cliente no administra ni controla la infraestructura, pero tiene el control sobre las aplicaciones instaladas y su configuración, y puede incluso instalar nuevas aplicaciones

IaaS (Infrastructure as a Service). El proveedor del servicio se encarga de entregar una infraestructura a la entidad, normalmente mediante una plataforma de virtualización. El proveedor se encarga de la administración de la infraestructura y el cliente tiene el control sobre los sistemas operativos, almacenamiento y aplicaciones desplegadas, así como el control de los componentes de red virtualizados.

ACTIVIDADES REALIZADAS

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	Junio	Reuniones con los arquitectos de la entidad. Asistencia a reuniones. Atención a solicitudes por canales de comunicación. Asistencias a reuniones semanales y de seguimiento.	En esta actividad se llevó a cabo comunicación con el ingeniero Jeison Jair Gonzalez quien manifestó su retiro de la compañía, asignando a la Ing. Adriana Patricia Espitia en su reemplazo. Se entregó un documento adjunto con hallazgos, además de correos con inquietudes para levantamiento de información y seguimiento a remediaciones. Constante comunicación con el líder del equipo de infraestructura, Ing. Jeison Gonzales y ahora, Ing. Adriana Patricia Espitia.
2	Junio	Explicación constante de los hallazgos, necesidades y procedimientos con buenas prácticas y recomendaciones para reducir costos.	Se vuelve a socializar la importante, etapas, fases, necesidades e información pendientes a la nueva ingeniera a cargo para continuar con los pendientes.

Luego de reunión con ingenieros Jeison Gonzales, Victor Raul, Raul Tecano y Adriana Patricia, se explicaron los hallazgos e inconvenientes para el avance con el levantamiento de información, en dicha reunión manifesté que “es difícil avanzar cuando el 98% de los ingenieros del ICETEX están enfocados en los datacenters y en el DRP donde muchos correos a lo largo del tiempo no tuvieron respuesta de nadie, razón por la cual el Ing. Victor Raul me asignó al Ing. Jair Gonzalez con quien sólo interactué en temas de nube” y ahora, esta persona se va de la entidad, por lo tanto, es indispensable poner en contexto a la nueva ingeniera!.

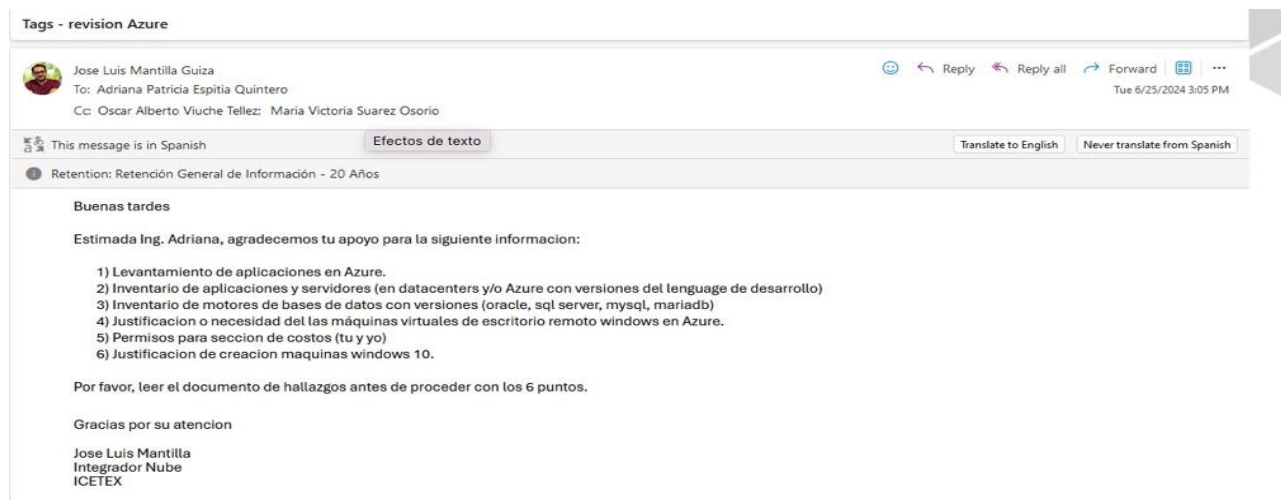
Se coordinaron reuniones semanales, siendo la primera el Martes 25 de Junio a las 2:30pm donde asistieron por parte de InfoTic los Ing. Maria Victoria Suarez y Oscar Viuche, y por parte del cliente, la Ing. Adriana Patricia Espitia.

En dicha reunión se repitió la importancia de un equipo de trabajo, también se manifestaron necesidades pendientes por parte del cliente como “levantamiento de información”, permisos a la sección de costos de Azure para su monitoreo, inventario de aplicaciones y la justificación de los recursos existentes.

Se dió a conocer el alcance, las necesidades y objetivos una vez más del rol de “integrador nube” donde es indispensable conocer las respuestas de lo existente para la creación de políticas, por lo tanto, queda

pendiente la aprobación de tags para todos los recursos donde se pueda hacer seguimiento a los responsables, aprobadores, administradores, solicitantes y responsables de cada máquina virtual existente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se envió un correo a la ing. Adriana Patricia Espitia solicitando la siguiente información:



Enlace de reporte de hallazgos reenviado en el correo [aquí](#)

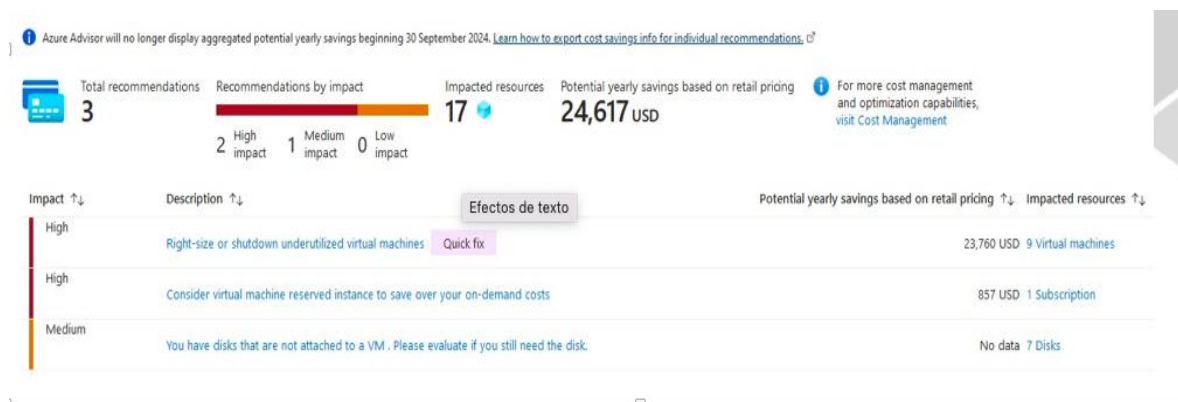
REUNIONES

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	Junio	Reuniones de seguimiento con el equipo y con architect	

OTRAS ACTIVIDADES

Seguimiento a hallazgos reportados, nuevamente volvemos a tener problemas de creación de recursos ya que según Azure, están sobredimensionados, en Mayo se eliminaron varias máquinas como se puede observar en el informe anterior pero en este mes volvimos a disparar exceso de costos, por lo tanto y para la próxima reunión

Soltare a la ingeniera Adriana el análisis de estos requerimientos junto con el solicitante y aprobador para comprender el sobredimensionamiento



En su momento, se solicitaron la creación de varias máquinas virtuales windows 10 cuando en ese momento ya existía windows 11 (muchas de ellas apagadas, ese reporte se envió el mes pasado) y ahora, la empresa asignada para dicha administración está actualizando las máquinas antiguas a nueva versión (esfuerzo y costos innecesarios ya que el solicitante o aprobador debió recomendar windows 11 para evitar lo mencionado).

3.CONCLUSIONES

Es importante contar con la respuesta de los responsables y delegados por parte de la entidad para proceder con la socialización del documento de Gobernanza o gobierno a lo largo de todas sus etapas ya que es un documento diccionario que describe políticas, responsabilidades y procesos, en otras palabras, es un diccionario para el uso y/o creaciones de recursos en la nube que debe existir en todas las entidades estatales. Su éxito depende de la suma del esfuerzo en equipo con todos los responsables, es un documento con el resultado y avances de los planes donde se requiere delegar, mantener, modificar y al ser la versión inicial, se requiere levantamiento de información de personas que tengan más visibilidad o alcance ya que el rol del integrador nube es un contratista y se requiere contar con la documentación completa de todo lo creado en la nube, de no ser así, crearse, por lo que la fase inicial sería la implementación de TAGs en los recursos de azure donde se puedan delegar o solicitar a todos los actores, la información pertinente donde exista un responsable o cabeza quién pueda apoyar escalamientos, actualizaciones o hallazgos en temas faltantes y presupuestales, en otras palabras, un responsable de lo que suceda en la nube, en este caso... Azure.

4.RECOMENDACIONES

Continuar con la remediación de hallazgos, en el correo se respondieron algunas dudas pero falta la implementación de las tags solicitadas para tener un mayor seguimiento sobre los recursos y su monitoreo. Levantar la información pendiente para comprender las necesidades, solicitantes, aprobadores y finalmente, justificaciones de lo existente, la entidad debe contar con una documentación e inventario de todo lo que existe en la nube como también, aplicaciones de la entidad.

Los tags en las Nubes son indispensables para llevar a cabo seguimiento y ejecución en políticas de eliminación de recursos, en otras palabras, es necesario contactar al responsable de cada recurso para confirmar su eliminación, muchas veces las personas rotan y los recursos se quedan creados, es normal solicitar la creación de recursos pero no su eliminación, por lo que esto incluye monitoreo como tarea de administración.

5.TEMAS PENDIENTES

Continuar con las respectivas socializaciones para llevar a cabo remediaciones tempranas y poder socializar o en su defecto, crear políticas una vez se detecten las necesidades de las mismas, por lo tanto, es necesario un análisis y levantamiento de información previa de lo actual para saber donde se necesita y en cuáles procedimientos.

Contemplar la posibilidad de usar la nube para aplicaciones y no sólo escritorios virtuales, la nube permite tener una alta disponibilidad entre regiones, por lo que hay que analizar a futuro las aplicaciones que se aconsejan en la nube.

Llevar a cabo reuniones semanales con el líder de infraestructura el Ing. Jeison para ir debatiendo, socializando y definiendo el paso a paso a seguir.

Analizar el inventario de aplicaciones en la entidad para darle un mejor uso a la nube Azure, este inventario debe tener versiones de lenguajes de programación, hace 2 informes atrás manifesté que sólo es soportada la versión .Net 8 y la entidad aún cuenta con versiones .Net 6 en sus datacenters, aún cuando mi alcance es sólo Azure y sus políticas con mejores prácticas (gobernanza), es una oportunidad

	INFORME MAYO 2023 – ADMINISTRADOR DE RED	
Cliente:	Icetex	
Proyecto:	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el Icetex. Contrato 0792-2022	
Período del Informe:	Del: 1/6/2024	Al: 30/6/2024
Profesional:	Carlos Roldan Carlos Peñaranda	CC: 80901301 CC: 72131709
Dependencia:	Dirección de Tecnología	
Rol/ Responsabilidad	Administrador de Red	
Objetivo del Período:	Atender todas las solicitudes, incidentes y tareas de cambios que se registren para los Administradores de Soluciones a través de todos los medios colaborativos que ofrece el Icetex.	

Objetivo

El objetivo principal de este informe es resaltar la calidad del servicio prestado y el compromiso con la satisfacción de los usuarios y las necesidades del Icetex. Esperamos que este informe sirva para mejorar aún más nuestra capacidad de ofrecer soluciones efectivas y eficientes en el futuro.

Introducción:

El presente informe tiene como objetivo recalcar las actividades realizadas en el desarrollo de los casos, tareas e incidentes que se escalaron a través de la mesa de servicio Aranda, así como también las diferentes soluciones que se ejecutaron de acuerdo a las solicitudes que se hacían llegar por otros medios de comunicación o herramientas colaborativas como lo son Microsoft Teams, Outlook y Whatsapp, además en este informe se anexan varios documentos que describen a detalle los procesos que se siguieron para solucionar las fallas o errores problema y se presentan los resultados obtenidos. El enfoque en el que nos basamos para resolver todos los requerimientos escalados consistió en identificar la causa raíz de cada uno de estos y aplicar una solución definitiva para minimizar el impacto en los usuarios y restaurar el acceso a las aplicaciones críticas lo más pronto posible.

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	28/06/24	Sede de Tumaco sin Servicio	IM- 273416-4-76841

2	20/06/24	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM- 272440-4-76616
3	20/06/24	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM- 272423-4-76615
4	20/06/24	Sede de Tumaco sin servicio de Internet	IM- 272406-4-76605
5	19/06/24	Sede de Cali sin servicio de Internet	IM- 272195-4-76567
6	17/06/24	Internet/Redes >> Inc Falla de Navegación	IM- 271990-4-76495
7	15/06/24	Caída de nodo INR0152 - SANTA MARTA ICETEX- CARRERA 3 NO. 14-16 -BACKUP at Saturday, June 15, 2024 9:35 a.m.	IM- 271844-4-76452
8	14/06/24	caída de servicio PASTO canal PP	IM- 271683-4-76426
9	14/06/24	Caída del canal Principal Pasto.	IM- 271678-4-76425
10	14/06/24	correo prueba caso	IM- 271677-4-76424
11	14/06/24	Caída del canal Principal Montería	IM- 271673-4-76423
12	13/06/24	Caída de nodo INR0147 - TUMACO - Carrera 34 calle 3B Los Pinos at Thursday, June 13, 2024 1:37 p.m.	IM- 271574-4-76398
13	13/06/24	Internet/Redes >> Inc Falla Conexión al Portal Icetex	IM- 271517-4-76387
14	05/06/24	Caída de nodo INR0159 - RIOHACHA CL 3 # 6 - 11 INTERNET at Wednesday, June 5, 2024 9:02 p.m.	IM- 270825-4-76208
15	05/06/24	Caída de nodo INR0147 - TUMACO - Carrera 34 calle 3B Los Pinos at Wednesday, June 5, 2024 8:55 a.m.	IM- 270669-4-76157
16	04/06/24	Internet/Redes >> Inc Falla Conectividad Red WIFI Corporativa	IM- 270564-4-76131

1 7	04/06/24	Caida de nodo INR0106 / TUNJA ICETEX / CL 21 # 10 - 32, ED sociedad Boyacense OF 301 -BACKUP at Tuesday, June 4, 2024 10:23 a.m.	IM- 270521-4- 76122
--------	----------	---	------------------------

Graficas de consumo

Para las gráficas de consumo de deben de dirigir al repositorio

https://icetex.sharepoint.com/sites/Infraestructura/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ct=1701354252589&or=OWA%2DNT&cid=241932e3%2Dc1be%2D2b03%2Dc5c4%2D6b96a10e103f&ga=1&WSL=1&id=%2Fsites%2FInfraestructura%2FDocumentos%20compartidos%2FDATACENTER%20INFOTIC%2FEjecucion%20INFOTIC%2FReporte%20Semanal%20Allot%2FSemana%205%20de%20Febrero%202024&vie_wid=2cd2befc%2D9f50%2D42c3%2Db53a%2D74e0122a42e3

En la carpeta reporte semanal Allot donde podrán encontrar por semana los consumos de los canales, así como el consumo de ancho de banda general de canal de internet y los aplicativos más utilizados en el Icetex

Canales instalados y entregables

Para el Wifi Gratis para la Gente se debe de enviar la señalética a las diferentes sedes, hacen falta las señaléticas de Cali.

Ciudad	Estado
Cali	Pendiente
San Andres	Entregada OK

Canales mes pendientes

La instalación de canales queda de la siguiente forma

Sede	ESTADO
AGUAS	Instalado
MOCOA	Instalado
LETICIA	Pendiente
SAN ANDRES	Instalado (pendiente SD WAN y pruebas de saturación bidireccional)

El canal de San Andres queda instalado el mes de mayo, pero no se tiene el canal de SD WAN ni tampoco las pruebas de saturación bidireccionales, se hace también cambio de SW ya que en que tenía la sede presentaba fallas de Software.

las pruebas de saturación y el acta de entrega serán subidas al SharePoint.

De igual forma el canal Backup de Quibdó queda pendiente por parte del proveedor, la instalación del canal faltante y la sede Leticia queda pendiente por Factibilidad por parte del proveedor Claro

Normalización de LAN a nivel Nacional

Como parte de las mejoras planteadas por Infotíc se hace la normalización de todas las sedes Lan a nivel nacional quedando de la siguiente forma

Sede	Red	Gateway
Aguas Bogotá	10.255.0.0/24	10.255.0.1
Chapinero Bogotá	10.255.1.0/24	10.255.1.1
Ángel Bogotá	10.255.2.0/24 10.255.30.0/24	10.255.2.1 10.255.30.1
Cali	10.255.3.0/24	10.255.3.1
Medellín	10.255.4.0/24	10.255.4.1
Buenaventura	10.255.5.0/24	10.255.5.1
Quibdó	10.255.6.0/24	10.255.6.1
Riohacha	10.255.7.0/24	10.255.7.1
Montería	10.255.8.0/24	10.255.8.1
Pereira	10.255.9.0/24	10.255.9.1
Bucaramanga	10.255.10.0/24	10.255.10.1
Popayán	10.255.11.0/24	10.255.11.1
Valledupar	10.255.12.0/24	10.255.12.1
Santa Marta	10.255.13.0/24	10.255.13.1
Barranquilla	10.255.14.0/24	10.255.14.1
Pasto	10.255.15.0/24	10.255.15.1
Ibague	10.255.16.0/24	10.255.16.1
Cúcuta	10.255.17.0/24	10.255.17.1
Villavicencio	10.255.18.0/24	10.255.18.1
Tunja	10.255.19.0/24	10.255.19.1
Cartagena	10.255.20.0/24	10.255.20.1
San Andrés	10.255.21.0/24	10.255.21.1
Armenia	10.255.22.0/24	10.255.22.1
Arauca	10.255.23.0/24	10.255.23.1
Sincelejo	10.255.24.0/24	10.255.24.1
Tumaco	10.255.25.0/24	10.255.25.1
Apartado	10.255.26.0/24	10.255.26.1
Mocoa	10.255.27.0/24	10.255.27.1
Yopal	10.255.28.0/24	10.255.28.1

Manizales	10.255.29.0/24	10.255.29.1
Neiva	10.255.30.0/24	10.255.30.1

También se encuentra actualizado en el share

[DIRECCIONAMIENTO LAN ACTUAL IPV4 - IPV6 2024.xls](#)

Canales ampliados en el mes

Se está trabajando en las ampliaciones del Cartagena Backup y Riohacha principal, queda pendiente las Saturaciones de los canales para poder dar el cierre de las OT

SEDE	BW- INSTALADO	BW PROPUESTO	ACTUAL	OT	ESTADO
CARTAGENA	8	10	8192 K	20991 866	En ejecución: Miguel Angel Rodriguez
RIOHACHA	18	20	18432 K	21021 234	En ejecución: Miguel Angel Rodriguez

Pendientes Claro

Para la herramienta solar se tiene los siguientes pendientes

Sede	Categoría	INR	OBSERVACIONES
BUCARAMANGA	Principal / IPVPN	INR0062	no se puede descargar data de disponibilidad
VALLEDUPAR	Principal / IPVPN	INR0091	no se puede descargar data de disponibilidad
CALI	Principal / IPVPN	INR0151	no se puede descargar data de disponibilidad
MOCOYA	Principal / IPVPN	INR0135	No hay data de disponibilidad del 18 al 29 de abril no hay data de disponibilidad
	Backup / Satelital	INR0136	No hay data de disponibilidad del 18 al 29 de abril no hay data de disponibilidad
TUMACO	Principal / IPVPN	INR0147	No se tiene monitoreo
DC Megacentro	Internet Dedicado Navegación centralizada Megacenter	INR0268	no se puede descargar data de disponibilidad
BARRANQUILLA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0094	no se puede descargar data de disponibilidad

CALI	INTERNET PARA LA GENTE	INR0160	No hay data de disponibilidad del 3 al 5 de abril completa esto se saca la información en intervalo de 2 horas de 6 horas saca error
MOCOA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0141	No hay data de disponibilidad del 1 al 4 completa y no hay data de disponibilidad del 18 al 29 de abril esta data se saca para periodicidad de 2 horas y no de 6 horas ya que saca error
MOCOA	SDWAN	INR0139	No hay data de disponibilidad del 1 al 4 completa y no hay data de disponibilidad del 18 al 29 de abril esta data se saca para periodicidad de 2 horas y no de 6 horas ya que saca error

Estos casos serán es atendidos en las reuniones semanales y se enviaron al administrador de la plataforma para que sean solucionados lo más pronto posible

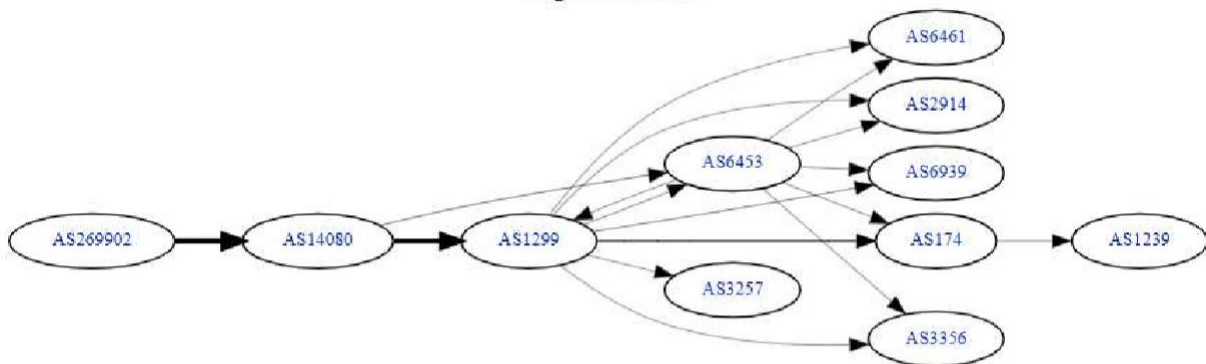
CASOS	FECHA	DESCRIPCIÓN	ESTADO	AVANCE
SD2834049	15/04/2024	Ampliaciones de todos los canales	Pendiente	Escalado a gerencia Datacenter para continuidad de la solicitud.
SD3040123	15/05/2024	cambio de nombres Allot	Pendiente	Pendiente confirmar claro ajustes de etiquetas
SD2966189	3/04/2024	Graficas por mes Allot	Pendiente	Se debe solicitar por demanda el informe del ALLOT
SD3040095	15/05/2024	Graficas de disponibilidad de canales + Servicios centralizados en DATACENTER	Pendiente	Validar en el caso documentación
SD3040145	10/04/2024	perdia de data Solar mes de mayo abril	pendiente	pendiente equipo Claro

Fechas de reuniones de IPV6 con el Proveedor de Claro:

Se realiza control de cambio 991 (Cambio de sistema Autónomo) el cual se le indica al proveedor de servicio que se debe de hacer el cambio del sistema autónomo AS14080 por el sistema autónomo propio del Ictex y el cambio de mascara pasa de ser /40 a /44 por temas de multi home

Announced By		
Origin AS	Announcement	Description
<u>AS269902</u>	<u>2801:192::/44</u>  	

Origin AS269902

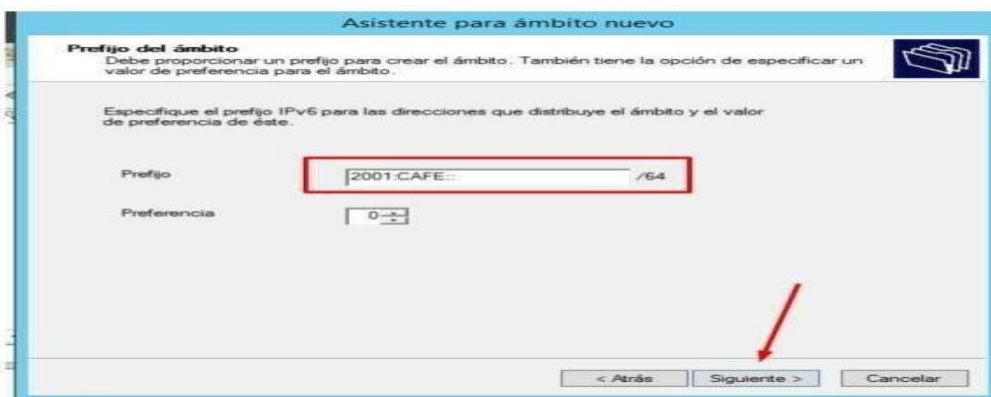
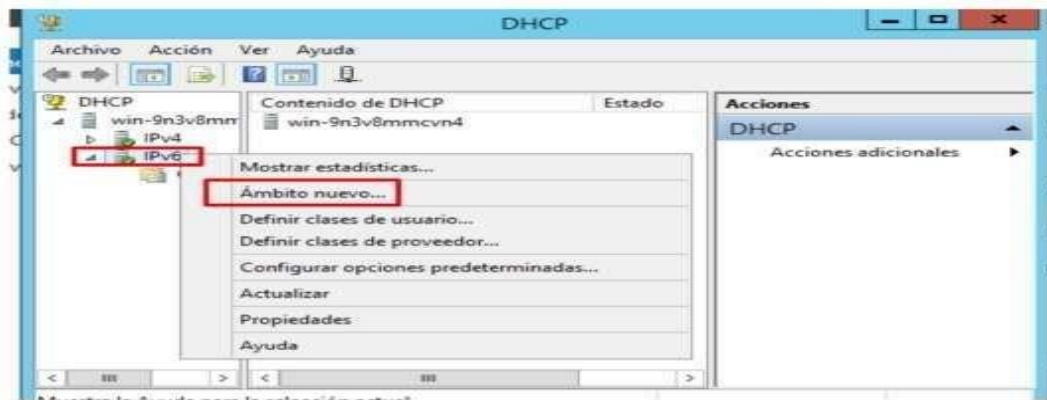
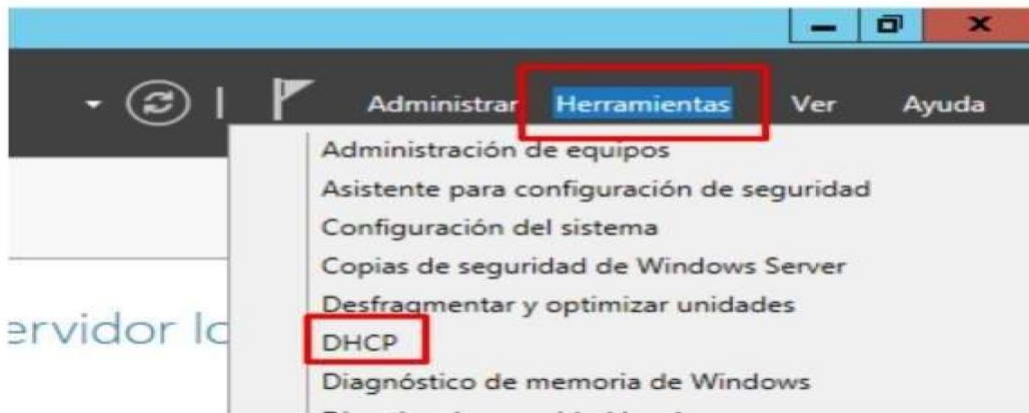


Adicional a lo anterior se hace la asignación de todos los servidores a nivel LAN tanto en triara como en la sede Aguas, todo está información se está manejando en un Sharepoint

https://ictex.sharepoint.com/:x:/r/sites/Infraestructura/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6F04852E-0B13-428A-9A3A-0E7833495EF8%7DCfile=PLAN%20direccionamiento%20IPv6%20ICETEX.xlsx&action=default&mobileRedirect=true&CCID=694acd94-c60d-c2ae-cf19-8422765c81c1

En la pestaña de servidores, se puede apreciar la asignación de cada uno de los servidores tanto en los Data center como en la sede principal Aguas. Hasta el momento se tiene una Vlan de pruebas Ipv6 con navegación

Actualmente se está desplegando a nivel productivo el ambiente de pruebas ya configurado por el área de networking, se tiene el ambiente de pruebas de usuarios, se debe de crear el scope de pruebas en el servidor de alterno de aguas 10.1.4.50 el cual asigne direccionamiento IPv6 en la Vlan de pruebas 21 con segmento de red 2801:192:1:108::/64 Gateway 2801:192:1:108::1 con los DNS locales 2801:192:0:4::32 Se deja un ejemplo de configuración en un Windows server



```
DC_FG_MST_ICETEX # execute ping6-options source 2001:192:0:dd::8c

DC_FG_MST_ICETEX # execute ping6 2001:4860:4860::8888
PING 2001:4860:4860::8888(2001:4860:4860::8888) from 2001:192:0:dd::8c : 56 data bytes
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=1 ttl=117 time=3.54 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=2 ttl=117 time=2.03 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=3 ttl=117 time=2.09 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=4 ttl=117 time=2.11 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=5 ttl=117 time=1.98 ms

--- 2001:4860:4860::8888 ping statistics ---
5 packets transmitted, 5 packets received, 0% packet loss, time 4001ms
rtt min/avg/max/mdev = 1.981/2.354/3.540/0.595 ms

DC_FG_MST_ICETEX # execute tracert6 2001:4860:4860::8888
tracert6 to 2001:4860:4860::8888 (2001:4860:4860::8888), 30 hops max, 40/8 byte payload/paddata
 1 2001:192:0:dd::8a (2001:192:0:dd::8a) 1.001 ms 11.254 ms 0.613 ms
 2 2000:483:2000:101::3d (2000:483:2000:101::3d) 1.051 ms 0.924 ms 1.037 ms
 3 2000:483:1ff:9::3 (2000:483:1ff:9::3) 2.488 ms 2.127 ms 2.186 ms
 4 2000:483:1ff:9::2 (2000:483:1ff:9::2) 7.415 ms 7.239 ms 3.192 ms
 5 2001:4860:1:1::750 (2001:4860:1:1::750) 2.329 ms 2.137 ms 2.320 ms
 6 2000:3f0:801d::1 (2000:3f0:801d::1) 3.635 ms 3.239 ms 3.367 ms
 7 2001:4860:4860::8888 (dns.google) 2.053 ms 2.021 ms 1.991 ms

DC_FG_MST_ICETEX #
DC_FG_MST_ICETEX #
```

Vulnerabilidades

A la fecha se han resuelto las vulnerabilidades sobre el servidor 192.168.151.199 el cual es el encargado de almacenar todos los backups de los equipos de redes tales como routers y switchings de la identidad, por parte de networking se espera un nuevo para identificar nuevas vulnerabilidades, adicional el ingeniero de seguridad del Icetex quedo en volver a realizar el escaneo a todos los equipos administrados por networkig

Sede	Red	Gateway
Aguas Bogotá	10.255.0.0/24	10.255.0.1
Chapinero Bogotá	10.255.1.0/24	10.255.1.1
Ángel Bogotá	10.255.2.0/24 10.255.30.0/24	10.255.2.1 10.255.30.1
Cali	10.255.3.0/24	10.255.3.1
Medellín	10.255.4.0/24	10.255.4.1
Buenaventura	10.255.5.0/24	10.255.5.1
Quibdó	10.255.6.0/24	10.255.6.1
Riohacha	10.255.7.0/24	10.255.7.1
Montería	10.255.8.0/24	10.255.8.1
Pereira	10.255.9.0/24	10.255.9.1
Bucaramanga	10.255.10.0/24	10.255.10.1
Popayán	10.255.11.0/24	10.255.11.1
Valledupar	10.255.12.0/24	10.255.12.1
Santa Marta	10.255.13.0/24	10.255.13.1
Barranquilla	10.255.14.0/24	10.255.14.1
Pasto	10.255.15.0/24	10.255.15.1
Ibague	10.255.16.0/24	10.255.16.1

Cúcuta	10.255.17.0/24	10.255.17.1
Villavicencio	10.255.18.0/24	10.255.18.1
Tunja	10.255.19.0/24	10.255.19.1
Cartagena	10.255.20.0/24	10.255.20.1
San Andrés	10.255.21.0/24	10.255.21.1
Armenia	10.255.22.0/24	10.255.22.1
Arauca	10.255.23.0/24	10.255.23.1
Sincelejo	10.255.24.0/24	10.255.24.1
Tumaco	10.255.25.0/24	10.255.25.1
Apartado	10.255.26.0/24	10.255.26.1
Mocoa	10.255.27.0/24	10.255.27.1
Yopal	10.255.28.0/24	10.255.28.1
Manizales	10.255.29.0/24	10.255.29.1
Neiva	10.255.30.0/24	10.255.30.1

Se realiza un nuevo escaneo el día 20/06/23 en las sedes, el cual presenta resultados satisfactorios, donde presenta que todas las vulnerabilidades de la sede Aguas fueron resueltas

Disponibilidad de Canales

Sede	Categoría	INR	% sMes
BOGOTA D.C.	Principal / FO (Sede Aguas)	INR0037	100,00%
	Backup / FO (Sede Aguas)	INR0036	100,00%
	Internet (Sede Aguas)	INR0034	100,00%
	Principal / IPVPN (Sede Chapinero)	INR0022	100,00%
	Backup / IPVPN (Sede chapinero)	INR0020	100,00%
	Principal / IPVPN (Angel)	INR0272	100,00%
	Backup / IPVPN (Angel)	INR0273	100,00%
IBAGUE	Principal / IPVPN	INR0073	99,95%
	Backup / IPVPN	INR0076	99,97%
NEIVA	Principal / IPVPN	INR0039	99,79%
	Backup / IPVPN	INR0041	100,00%
TUNJA	Principal / IPVPN	INR0104	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0106	99,51%
VILLAVICENCIO	Principal / IPVPN	INR0085	99,91%
	Backup / IPVPN	INR0084	99,68%
ARMENIA	Principal / IPVPN	INR0074	99,97%
	Backup / IPVPN	INR0072	99,79%
MANIZALES	Principal / IPVPN	INR0088	99,10%
	Backup / IPVPN	INR0087	100,00%
MEDELLIN	Principal / IPVPN	INR0133	99,96%
	Backup / IPVPN	INR0132	99,97%

APARTADO	Principal / IPVPN	INR0144	99,88%
PEREIRA	Principal / IPVPN	INR0079	99,97%
	Backup / IPVPN	INR0077	100,00%
QUIBDO	Principal / IPVPN	INR0014	100,00%
BARRANQUILLA	Principal / IPVPN	INR0103	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0100	100,00%
CARTAGENA	Principal / IPVPN	INR0109	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0107	99,88%
MONTERIA	Principal / IPVPN	INR0080	98,91%
	Backup / IPVPN	INR0081	99,89%
RIOHACHA	Principal / IPVPN	INR0164	98,43%
	Backup / IPVPN	INR0162	98,05%
SANTA MARTA	Principal / IPVPN	INR0154	99,52%
	Backup / IPVPN	INR0152	99,93%
SINCELEJO	Principal / IPVPN	INR0095	99,57%
	Backup / IPVPN	INR0097	99,55%
SAN ANDRES	Principal / IPVPN	INR00003 68	99,98%
BUCARAMANGA	Principal / IPVPN	INR0062	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0061	100,00%
CUCUTA	Principal / IPVPN	INR0044	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0047	99,72%
VALLEDUPAR	Principal / IPVPN	INR0091	90,12%
	Backup / IPVPN	INR0090	90,16%
YOPAL	Principal / IPVPN	INR0121	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0123	99,98%
ARAUCA	Principal / IPVPN	INR0110	99,18%
CALI	Principal / IPVPN	INR0151	96,89%
	Backup / IPVPN	INR0153	100,00%
BUENAVENTURA	Principal / IPVPN	INR0051	99,56%
MOCOA	Principal / IPVPN	INR0135	99,56%
	Backup / Satelital	INR0136	99,98%
PASTO	Principal / IPVPN	INR0130	99,29%
	Backup / IPVPN	INR0131	99,86%
POPAYAN	Principal / IPVPN	INR0035	99,94%
	Backup / IPVPN	INR0032	100,00%
TUMACO	Principal / IPVPN	INR0147	93,30%
DC TRIARA	Internet PP	INR0264	100,00%
DC TRIARA	Internet Backup	INR0221	100,00%
DC TRIARA	MPLS PP	INR0266	99,98%
DC TRIARA	MPLS Backup	INR0171	99,98%
DC Megacentro	Internet PP	INR0268	99,98%
DC Megacentro	MPLS PP	INR0177	100,00%
DC Megacentro	MPLS Backup	INR0230	100,00%
DC TRIARA	allot entralizado 800M triara	INR0320	100,00%

DC TRIARA	NOC claro dedidcado (DWDM) 2G Traira megacentro LAN to LAN	INR0224	100,00%
Banco de la Republica hasta Edificio Dirección General ICETEX	Ubicado en Datacenter Principal, interconectado a traves de red MPLS	INR0000289	100,00%
DECEVAL hasta Edificio de ICETEX Dirección General.	Ubicado en Datacenter Principal, interconectado a traves de red MPLS	INR000317	100,00%
DECEVAL hasta Edificio de ICETEX Dirección General.	Ubicado en Datacenter Principal, interconectado a traves de red MPLS (Backup)	INR000318	100,00%
BARRANQUILLA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0094	100,00%
BUCARAMANGA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0057	100,00%
CALI	INTERNET PARA LA GENTE	INR0160	96,90%
AGUAS	INTERNET PARA LA GENTE	INR0029	100,00%
CHAPINERO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0015	100,00%
MEDELLIN	INTERNET PARA LA GENTE	INR0122	99,98%
APARTADO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0140	99,84%
ARAUCA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0115	77,03%
QUIBDO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0021	99,97%
RIOHACHA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0159	98,43%
SAN ANDRES	INTERNET PARA LA GENTE	INR0000367 INR0000369	99,97%
YOPAL	INTERNET PARA LA GENTE	INR0127	99,99%
MOCOA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0141	99,47%
SD WAN AGUAS	SD WAN	INR0033 / 000334	99,99%
SD WAN MOCOA	SD WAN	INR0139 / 000333	99,60%

Conclusiones

Todos los casos fueron atendidos por la herramienta Aranda, no se atendió ningún caso por ningún otro medio, con respecto al mes anterior se identificó una disminución del 60% ya que todos los funcionarios están en la identidad

Todos los casos fueron cerrados con notificación a los funcionarios del servicio operativo para casos abiertos con claro presenta una disminución del 35% con respecto al mes anterior

Se tiene un avance del 98% de los canales instalados teniendo pendiente Quibdó Backup y Leticia

Para las señaléticas se tiene un avance del 95% de la instalación de las señaléticas instaladas

Se realizarán reuniones diarias a nivel interno para terminar el proyecto de Ipv6 con el Icetex

Recomendaciones

De acuerdo con la normatividad vigente se recomienda realizar la renovación de equipos de la identidad los cuales en este momento se encuentran obsoletos y sin soporte del fabricante

Se recomienda hacer la renovación o cambio de cableado en los diferentes puntos de la identidad ya que el cableado es muy antiguo y en lo posible hacer una certificación de este.

Teniendo en cuenta lo que se ha evidenciado del estado de la infraestructura de las sedes, se recomienda hacer el mantenimiento de la infraestructura, así como el cableado y su renovación de equipos de red

CONCLUSIONES

En conclusión, durante el mes de junio de 2024, todos los casos registrados en la herramienta de Mesa de Servicio Aranda fueron gestionados exitosamente por los Administradores de Soluciones. Gracias al enfoque proactivo de nuestros especialistas, las solicitudes, incidentes y tareas de cambio fueron abordados de manera oportuna, asegurando una resolución efectiva.

Es crucial destacar la importancia de gestionar todas las solicitudes a través de la mesa de servicio de Aranda para garantizar una atención adecuada y un registro exhaustivo de los casos. A pesar de que se brinda atención a todas las solicitudes, algunas podrían gestionarse sin un registro formal, lo que podría afectar la trazabilidad y la calidad del servicio.

Este periodo ha demostrado nuestro compromiso continuo con la excelencia operativa y el servicio de calidad para nuestros usuarios finales. Continuaremos trabajando en mejorar nuestros procesos y mantener altos estándares de atención y eficiencia en la gestión de casos.