

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	08	24	A	31	08	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 agosto 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 julio de 2024. Se presenta la facturación de los periodos de marzo de 2024 Factura FVE 1421 por valor de \$733.890.372, abril de 2024 Factura FVE 1408 por valor de \$730.351.368 y mayo de 2024 Factura FVE 1409 por valor de \$719.104.205.

No se recibe facturación de los servicios de junio de 2024 y julio de 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	
Se presenta los certificados de recibido a satisfacción para los servicios prestados en los meses de marzo de 2024, abril de 2024 y mayo de 2024, se aplican los siguientes ANS por cada periodo así: marzo 2024 valor descuento \$99.253.104 memorando 20243030488513-E, abril 2024 valor descuento \$102.792.108 memorando 20243030502911-E y mayo 2024 valor descuento \$114.039.205 memorando 20243030502912-E, Valor a pagar en el periodo supervisado \$2.183.345.945.	

7

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

Se presenta los parafiscales por el periodo facturado.

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

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

☒ SI	☐ NO	☐ NO APLICA
--	-----------------------------	------------------------------------

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA (2024)
VALOR DEL CONTRATO	\$31.398.996.857,96
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	\$ 0
VALOR A PAGAR (Si aplica)	\$2.183.345.945
VALOR EJECUTADO	\$ 9.151.583.926
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 22.247.412.931,96

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

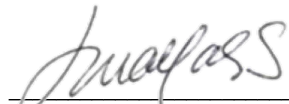
Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 5 de 5		

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
	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: 31/08/2024



LINA MARIA CRUZ SILVA
Supervisor
VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA



VÍCTOR RAÚL BAUTISTA GALINDO
Supervisor
Coordinador de Infraestructura

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2022-0792

CERTIFICA:

Hago constar que la firma **INFOTIC** identificado con NIT. 900.068.796-1, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2022-0792** que tiene como objeto “Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX”, **correspondiente a los servicios prestados en el mes de marzo de 2024.**

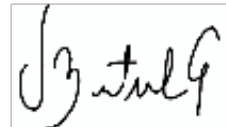
La presente constancia se expide para efectos de cancelar la Factura de Venta FVE 1421 con fecha de expedición 12 de agosto de 2024, por valor de **SETECIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$733.890.372)**, incluido IVA, para consignar en la cuenta ahorros No. 008016476 del Itaú.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 12 días del mes de agosto de 2024.



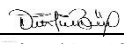
LINA MARIA CRUZ SILVA

Vicepresidente de operaciones y tecnología
Supervisor contrato **2022-0792**



VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO

Coordinador de Infraestructura
Supervisor contrato **2022-0792**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Elaboró	Diana Milena blanco Jaimés	Contratista - VOT	
Apoyo Supervisión	Raúl Gutiérrez Tecano	Analista 2 / Apoyo Supervisión	
Apoyo Supervisión	Wilder Javier Morales	Contratista / Apoyo Supervisión	

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com

📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





Al contestar cite Radicado 20243030488513-E Id: 4724429
Folios: 2 Fecha: 2024-07-17 08:39:39
Anexos: 0
Remitente: VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
Destinatario: INFOTIC S.A y OTROS

Bogotá, D.C, 16 de julio de 2024

Señor

ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ

Gerente General

INFOTIC

Correo: presidencia@infotico.co; vicepresidencia.operaciones@infotico.co;
gerenciaimplementacionicetex@infotico.co

Bogotá D.C.

ASUNTO: Solicitud de radicación Factura de **marzo 2024**

Cordial saludo.

De acuerdo con la etapa de ejecución, en el marco del contrato 2022-0792, desde la supervisión del contrato, se ha realizado un seguimiento estricto y el análisis de cumplimiento de las actividades comprometida, además se realizaron diferentes sesiones de socialización de ANS, posterior a esto se realizaron los cálculos del valor y los descuentos a facturar el cual fue notificado mediante oficio con Radicado 20243030423644-E Id: 4649324 del día del 08 de julio de 2024.

El día 08 de julio de 2024 se dio a respuesta al oficio de ICETEX con oficio radicado VOP 572-2024 manifestando lo siguiente:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📍 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revista si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Cordial saludo,

De acuerdo con la etapa de ejecución establecida en el contrato 2022-0792, el cual tiene como objeto "Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX", informamos que se ha validado el memorando de facturación correspondiente al mes de Marzo.

Los valores facturados han sido revisados y aprobados conforme a los términos y condiciones estipulados en el contrato ICETEX- INFOTIC. La validación de estos valores confirma la correcta ejecución de los servicios especializados por INFOTIC.

A continuación, se detallan los valores aprobados para facturación:

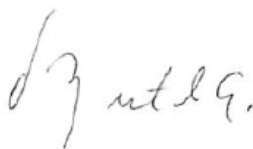
Marzo 2024: \$733.890.372

SERVICIO /COMPONENTE	VR SERVICIO CON IVA	INFOTIC DESCUENTO INFOTIC	VALOR A FACTURAR
Conectividad y red de comunicaciones	\$ 151,430,605	\$ 58,848,527	\$ 92,582,077
Servicio de Colaboración	\$ 57,160,629	\$ -	\$ 57,160,629
Centro de Datos	\$ 191,411,872	\$ 40,404,577	\$ 151,007,296
Servicio de SEGURIDAD	\$ 224,714,109	\$ -	\$ 224,714,109
Persona del Proyecto en Sitio	\$ 170,659,474	\$ -	\$ 170,659,474
Servicios Conexos	\$ 20,365,708	\$ -	\$ 20,365,708
Plan de Implementación	\$ 17,401,079	\$ -	\$ 17,401,079
TOTALES	\$ 833,143,476	\$ 99,253,104	\$ 733,890,372

Se espera que estos valores sean facturados de acuerdo con las fechas y los procedimientos establecidos en el contrato.

En virtud de lo anterior, se solicita al proveedor INFOTIC proceder con el proceso radicación de facturación de los servicios del mes de MARZO de 2024, de acuerdo con el procedimiento ya socializado.

Atentamente,

 LINA MARIA CRUZ SILVA Supervisor contrato Vicepresidente de operaciones y tecnología - ICETEX	 VICTOR RAÚL BAUTISTA GALINDO Supervisor contrato Coordinador de Infraestructura Tecnológica - ICETEX
--	--

Elaboró: Wilder Javier Morales Peña –Contratista Apoyo Supervisión
Revisó: Raul Fernando Gutierrez Tecano – Apoyo a la Supervisión

Proyectó: Laura Viviana Téllez Rodríguez- Técnico Administrativo DT

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2022-0792

CERTIFICA:

Hago constar que la firma **INFOTIC** identificado con NIT. 900.068.796-1, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2022-0792** que tiene como objeto “Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX”, **correspondiente a los servicios prestados en el mes de ABRIL de 2024.**

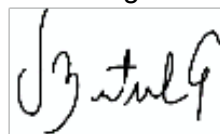
La presente constancia se expide para efectos de cancelar la Factura de Venta FVE-1408 con fecha de expedición 05 de agosto de 2024, por valor de **SETECIENTOS TREINTA MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$730.351.368)**. incluido IVA, para consignar en la cuenta ahorros No. 008016476 del Itaú.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 12 días del mes de agosto de 2024.



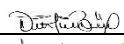
LINA MARIA CRUZ SILVA

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Supervisor contrato **2022-0792**



VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO

Coordinador de Infraestructura
Supervisor contrato **2022-0792**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Elaboró	Diana Milena blanco Jaimes	Contratista - VOT	
Apoyo Supervisión	Raúl Gutiérrez Tecano	Analista 2 / Apoyo Supervisión	
Apoyo Supervisión	Wilder Javier Morales	Contratista / Apoyo Supervisión	

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



Al contestar cite Radicado 20243030503470-E Id: 4763603
Folios: 2 Fecha: 2024-08-05 13:15:05
Anexos: 0
Remitente: VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
Destinatario: INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES S.A. y OTROS

Bogotá, D.C, 5 de agosto de 2024

Señor
ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ
Gerente General
INFOTIC

Correo: presidencia@infotico.co; vicepresidencia.operaciones@infotico.co;
gerenciaimplementacionicetex@infotico.co
Bogotá D.C.

ASUNTO: Solicitud de radiación Factura de **abril 2024**

Cordial saludo.

De acuerdo con la etapa de ejecución, en el marco del contrato 2022-0792, desde la supervisión del contrato, se ha realizado un seguimiento estricto y el análisis de cumplimiento de las actividades comprometida, además se realizaron diferentes sesiones de socialización de ANS, posterior a esto se realizaron los cálculos del valor y los descuentos a facturar el cual fue notificado mediante oficio con Radicado 20243030502911-E del día del 2 de agosto de 2024.

El día 02 de agosto de 2024 se dio a respuesta al ICETEX con oficio radicado VOP 678-2024 manifestando lo siguiente:

Cordial saludo,

De acuerdo con la etapa de ejecución establecida en el contrato 2022-0792, el cual tiene como objeto "Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX", informamos que se ha validado el memorando de facturación correspondiente al mes de Abril.

Los valores facturados han sido revisados y aprobados conforme a los términos y condiciones estipulados en el contrato ICETEX- INFOTIC. La validación de estos valores confirma la correcta ejecución de los servicios especializados por INFOTIC.

A continuación, se detallan los valores aprobados para facturación:
Abril 2024: \$730.351.368

SERVICIO /COMPONENTE	INFOTIC		
	VR SERVICIO CON IVA	DESCUENTO INFOTIC	VALOR A FACTURAR
Conectividad y red de comunicaciones	\$ 151.430.605	\$ 62.963.452	\$ 88.467.153
Servicio de Colaboración	\$ 57.160.629	\$ -	\$ 57.160.629
Centro de Datos	\$ 191.411.872	\$ 39.828.656	\$ 151.583.216
Servicio de SEGURIDAD	\$ 224.714.109	\$ -	\$ 224.714.109
Persona del Proyecto en Sitio	\$ 170.659.474	\$ -	\$ 170.659.474
Servicios Conexos	\$ 20.365.708	\$ -	\$ 20.365.708
Plan de Implementación.	\$ 17.401.079	\$ -	\$ 17.401.079
TOTALES	\$ 833.143.476	\$ 102.792.108	\$ 730.351.368

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

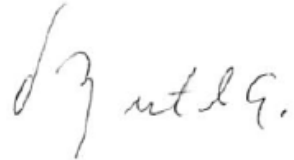
Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
● defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

En virtud de lo anterior, se solicita al proveedor INFOTIC proceder con el proceso radicación de facturación de los servicios del mes de ABRIL de 2024, de acuerdo con el procedimiento ya socializado.

Atentamente,

 LINA MARIA CRUZ SILVA Supervisor contrato Vicepresidente de operaciones y Tecnología - ICETEX	 VICTOR RAÚL BAUTISTA GALINDO Supervisor contrato Coordinador de Infraestructura Tecnológica - ICETEX
--	--

Elaboró: Wilder Javier Morales Peña –Contratista Apoyo Supervisión
Revisó: Raúl Fernando Gutiérrez Tecano – Apoyo a la Supervisión



Wilder Javier Morales Peña
Contratista Apoyo Supervisión

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

www.defensoriasernarojas.com Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revise si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2022-0792

CERTIFICA:

Hago constar que la firma **INFOTIC** identificado con NIT. 900.068.796-1, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2022-0792** que tiene como objeto “Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX”, **correspondiente a los servicios prestados en el mes de Mayo de 2024.**

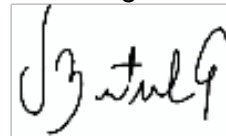
La presente constancia se expide para efectos de cancelar la Factura de Venta FVE-1409 con fecha de expedición 05 de agosto de 2024, por valor de **SETECIENTOS DIECINUEVE MILLONES CIENTO CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCO PESOS M/CTE (\$719.104.205)**, incluido IVA, para consignar en la cuenta ahorros No. 008016476 del Itaú.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 12 día del mes de Agosto de 2024.



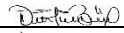
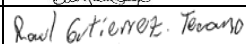
LINA MARIA CRUZ SILVA

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Supervisor contrato **2022-0792**



VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO

Coordinador de Infraestructura
Supervisor contrato **2022-0792**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Elaboró	Diana Milena blanco Jaimés	Contratista - DT	
Apoyo Supervisión	Raúl Gutiérrez Tecano	Analista 2 / Apoyo Supervisión	
Apoyo Supervisión	Wilder Javier Morales	Contratista / Apoyo Supervisión	

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📱 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com

📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





Al contestar cite Radicado 20243030503471-E Id: 4763604
Folios: 2 Fecha: 2024-08-05 13:16:08
Anexos: 0
Remitente: VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
Destinatario: INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES S.A. - LOGISTICA y OTROS

Bogotá, D.C, 5 de agosto de 2024

Señor
ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ
Gerente General
INFOTIC

Correo: presidencia@infotico.co; vicepresidencia.operaciones@infotico.co;
gerenciaimplementacionicetex@infotico.co
Bogotá D.C.

ASUNTO: Solicitud de radicación Factura de **MAYO 2024**

Cordial saludo.

De acuerdo con la etapa de ejecución, en el marco del contrato 2022-0792, desde la supervisión del contrato, se ha realizado un seguimiento estricto y el análisis de cumplimiento de las actividades comprometida, además se realizaron diferentes sesiones de socialización de ANS, posterior a esto se realizaron los cálculos del valor y los descuentos a facturar el cual fue notificado mediante oficio con Radicado 20243030502912-E del día del 2 de agosto de 2024.

El día 02 de agosto de 2024 se dio a respuesta al oficio de ICETEX con oficio radicado VOP 679-2024 manifestando lo siguiente:

Cordial saludo,

De acuerdo con la etapa de ejecución establecida en el contrato 2022-0792, el cual tiene como objeto "Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX", informamos que se ha validado el memorando de facturación correspondiente al mes de Mayo.

Los valores facturados han sido revisados y aprobados conforme a los términos y condiciones estipulados en el contrato ICETEX- INFOTIC. La validación de estos valores confirma la correcta ejecución de los servicios especializados por INFOTIC.

A continuación, se detallan los valores aprobados para facturación:
Mayo 2024: \$719.104.205

SERVICIO /COMPONENTE	INFOTIC		
	VR SERVICIO CON IVA	DESCUENTO INFOTIC	VALOR A FACTURAR
Conectividad y red de comunicaciones	\$ 151.430.605	\$ 72.460.902	\$ 78.969.703
Servicio de Colaboración	\$ 57.160.629	-	\$ 57.160.629
Centro de Datos	\$ 191.411.872	\$ 41.578.370	\$ 149.833.503
Servicio de SEGURIDAD	\$ 224.714.109	-	\$ 224.714.109
Persona del Proyecto en Sitio	\$ 170.659.474	-	\$ 170.659.474
Servicios Conexos	\$ 20.365.708	-	\$ 20.365.708
Plan de Implementación.	\$ 17.401.079	-	\$ 17.401.079
TOTALES	\$ 833.143.476	\$ 114.039.271	\$ 719.104.205

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 icetex_colombia 📱 [@icetex_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com

📧 defensoria@defensoriasernarojas.com

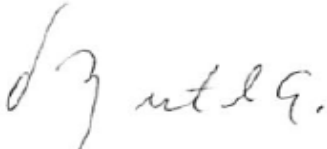
📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

En virtud de lo anterior, se solicita al proveedor INFOTIC proceder con el proceso radicación de facturación de los servicios del mes de MAYO de 2024, de acuerdo con el procedimiento ya socializado.

Atentamente,

 LINA MARIA CRUZ SILVA Supervisor contrato Vicepresidente de operaciones y Tecnología - ICETEX	 VICTOR RAÚL BAUTISTA GALINDO Supervisor contrato Coordinador de Infraestructura Tecnológica - ICETEX
--	--

Elaboró: Wilder Javier Morales Peña –Contratista Apoyo Supervisión
Revisó: Raúl Fernando Gutiérrez Tecano – Apoyo a la Supervisión



Wilder Javier Morales Peña
Contratista Apoyo Supervisión

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

www.defensoriasernarojas.com Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revise si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





INFORME MENSUAL JULIO

CONTRATO.2022- 07292

Fecha Creación	Versión del Documento	Responsable del Documento
01/07/2024	1.0	Oscar Viuche

Fecha Creación	Versión del Documento	Elaborado por
01/07/2024	1.0	Angie Paola Parra

Tabla de contenido

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.....	1
<u>INTRODUCCION.....</u>	<u>5</u>
<u>OBJETIVOS DEL EQUIPO DE ESPECIALISTAS - MES DE JULIO.....</u>	<u>6</u>
<u>1. RESUMEN.....</u>	<u>7</u>
<u>INFORME JULIO 2024 – ADMINISTRADOR DE SOLUCIONES.....</u>	<u>7</u>
INTRODUCCION	7
ACTIVIDADES REALIZADAS	7
ATENCIÓN DE CASOS	7
REUNIONES	8
OTRAS ACTIVIDADES	10
INDICADORES	10
ESTADISTICAS DEL ESTADO DE LOS CASOS GESTIONADOS	10
CONCLUSIONES	10
RECOMENDACIONES.....	11
TEMAS PENDIENTES	11
<u>1. RESUMEN</u>	<u>12</u>
<u>INFORME JULIO 2024 — INTEGRADOR NUBE</u>	<u>12</u>
INTRODUCCIÓN	12
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	13
REUNIONES.....	14
OTRAS ACTIVIDADES	14
CONCLUSIONES.....	15
RECOMENDACIONES	15
TEMAS PENDIENTES	16
<u>INFORME JULIO 2024 – WEBMASTER</u>	<u>17</u>
INTRODUCCIÓN	17
ACTIVIDADES REALIZADAS	17
<u>A. ATENCIÓN DE CASOS.....</u>	<u>18</u>
INDICADOR ATENCIÓN DE TICKETS EN LA HERRAMIENTA ARANDA	18
REUNIONES.....	18
OTRAS ACTIVIDADES.....	18

2. INDICADORES 19

CONCLUSIONES.....	22
RECOMENDACIONES	22
TEMAS PENDIENTES.....	22

1. RESUMEN 23

INFORME JULIO 2024 – ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS 23

INTRODUCCION.....	23
ACTIVIDADES REALIZADAS	23
ATENCIÓN DE CASOS	23
REUNIONES	24
OTRAS ACTIVIDADES	24
INDICADORES	26
CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES.....	27
TEMAS PENDIENTES	27

1. RESUMEN 28

INFORME JULIO 2024 – ADMINISTRADOR DE RED..... 28

INTRODUCCIÓN.....	28
.CANALES INSTALADOS Y ENTREGABLES	32
.CANALES MES PENDIENTES	32
.NORMALIZACIÓN DE LAN A NIVEL NACIONAL.....	32

..... 33

CANALES AMPLIADOS EN EL MES.....	34
2. IPV6	34

..... 35

VULNERABILIDADES	37
DISPONIBILIDAD DE CANALES	38
GRAFICAS DE CONSUMO – ALLOT	40
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	48

INTRODUCCION

En el presente informe, elaborado por el equipo especializado de Infotíc, se ofrece una visión exhaustiva del desempeño y los avances logrados durante el mes de julio. Este documento tiene como objetivo detallar los resultados alcanzados en la gestión y optimización de los portales y servicios asociados al contrato 2022-0792-2022 con ICETEX, con un enfoque particular en los servicios de outsourcing prestados. A través de un análisis minucioso de la conectividad, la red de comunicaciones, el centro de datos y otros servicios de valor añadido, el informe proporciona una evaluación integral de nuestra operativa. Además, se incluyen conclusiones y recomendaciones basadas en nuestro compromiso con la excelencia y la innovación, destacando las mejoras en la gestión de incidencias y la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas para atender las solicitudes provenientes de diversas plataformas. Esta introducción establece el contexto para comprender los esfuerzos continuos alineándose con los objetivos estratégicos de nuestros clientes y refuerzan nuestra dedicación a la calidad y eficiencia en la prestación de servicios

Se ha prestado una atención particular a la gestión de casos, tareas e incidentes mediante la mesa de servicio, con un enfoque especial en el manejo de incidencias utilizando la plataforma Aranda. Además, se han implementado soluciones innovadoras para abordar solicitudes provenientes de diversas plataformas, incluyendo Microsoft Teams, Outlook y WhatsApp. Esta estrategia no solo ha optimizado la eficiencia en la resolución de problemas, sino que también ha mejorado la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario al ofrecer un servicio más integrado y ágil

Este informe refleja el 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 Julio

- 🔍 **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.

En un correo anterior, se solicitó la siguiente información:

1. RESUMEN

INFORME JULIO 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: 1/7/2024
	AL: 31/7/2024
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	03/07/2024	Incidente 76961 –Falla token Portal Transaccional	Incidente 76961 –Falla token Portal Transaccional.pdf
2	04/07/2024	Tarea 505095 Incidente 76950 – Subir límite de tiempo en backend de Cuentas Inactivas	Tarea 505095 Incidente 76950 – Subir límite de tiempo en backend de Cuentas Inactivas.pdf
3	05/07/2024	Incidente 77033 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia	Incidente 77033 –Falla Pagos PSE No existe información para la referencia.pdf
4	05/07/2024	Tarea 505134 Requerimiento 15909 – Permisos FTP Usuarios VFA	Tarea 505134 Requerimiento 15909 –

			Permisos FTP Usuarios VFA.pdf
5	11/07/2024	Tarea 505456 Requerimiento 15953 – Permisos FTP Usuarios VFA	Tarea 505456 Requerimiento 15953 – Permisos FTP Usuarios VFA.pdf
6	12/07/2024	Tarea 505659 – Cambio 1021 – Actualización Frontend Portal Transaccional	Tarea 505659 – Cambio 1021 – Actualización Frontend Portal Transaccional.pdf
7	19/07/2024	Requerimiento 93498 – Redireccionamiento de Pagina C&CETEX	Requerimiento 93498 – Redireccionamiento de Pagina C&CETEX.pdf
8	19/07/2024	Requerimiento 93543 – Redireccionamiento url que descarga archivo crece.xls	Requerimiento 93543 – Redireccionamiento url que descarga archivo crece.xls.pdf
9	21/07/2024	Tarea 505633 Cambio 1022 – Creación del servicio Windows CambioDeudorSolidario	Tarea 505633 Cambio 1022 – Creación del servicio Windows CambioDeudorSolidario.pdf
10	25/07/2024	Tarea 506363 Cambio 1029 – Actualización del servicio Windows CambioDeudorSolidario	Tarea 506363 Cambio 1029 – Actualización del servicio Windows CambioDeudorSolidario.pdf
11	26/07/2024	Tarea 506482 Cambio 1031 – Actualización WebService TransunionAPI	Tarea 506482 Cambio 1031 – Actualización WebService TransunionAPI.pdf
12	30/07/2024	Tarea 506573 – Cambio 1032 – Actualización Frontend Portal Transaccional	Tarea 506573 – Cambio 1032 – Actualización Frontend Portal Transaccional.pdf
13	31/07/2024	Tarea 506699 Requerimiento 93609 – Actualización de Membretes	Tarea 506699 Requerimiento 93609 – Actualización de Membretes.pdf

REUNIONES

SESION ITA PROCURADURIA GENERAL

SESION REVISION SERVIDORES ICETEX PARA BACKUP

SESION REVISION DE CASOS ESCALADOS POR TUTELAS

 $\angle$

OTRAS ACTIVIDADES

Durante el mes de julio de 2024, se han llevado a cabo varias actividades, tales como:

1. Depuracion de logs en servidor de aplicaciones ([Depuracion de logs en servidor de aplicaciones ICTXSRVNETCOR01.pdf](#))
2. Informe DRP desde el rol de Administrador de Soluciones ([Informe DRP - Administrador de Soluciones.pdf](#))
3. Informe de Actividades en la Integración con TransUnion ([Informe de Actividades en la Integracion con TransUnion.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	C&CETEX	CambioDeudorSolidario	Cuentas Inactivas	FTP Cargue Archivos	Portal Transaccional	TransunionAPI	WsApisolicitudes - PSE	Portal Acces C&CETEX	Total general
☒ Cambio		2			2	1			5
Solucionado		2			2	1			5
☒ Incidente			1		1		1		3
Solucionado			1		1		1		3
☒ Requerimiento	2			2				1	5
Solucionado	2			2				1	5
Total general	2	2	1	2	3	1	1	1	13

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.



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 julio 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 algunas aplicaciones críticas del Ictetex y también se ejecutaron tareas de cambios que conllevaron a la actualización de archivos .del 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.

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.

TEMAS PENDIENTES

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

1. RESUMEN

INFORME JULIO 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 1/07/2024
	AL 31/07/2024
Profesional	José 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.

- la (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	JULIO	Reuniones con los arquitectos de la entidad. Asistencia a reuniones. Atención a solicitudes por canales de comunicación. Asistencias a reuniones semanales y de seguimiento.	Reuniones periódicas con Ing. Adriana Patricia Espitia dando seguimiento a los avances. Constante comunicación con Ing. Adriana Patricia Espitia.
2	Julio	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.

Se recibió por parte del gerente de proyecto y el Ing. Wilder Javier Morales, un listado de approx. 180 máquinas solicitando apoyo para la migración de las mismas a la nube, se solicitó una reunión con la Ing. Adriana y se encontró que se había solicitado un análisis con estimación de tiempo para llevar a cabo la migración de dichas máquinas.

En esa reunión se planteó la necesidad de adicionar más campos para hacer un análisis más preciso, se estima que el ICETEX necesite cerca de 2 semanas para reunir la información necesaria ya que se requieren versiones exactas, descripción de la aplicación, versión exacta del SO, lenguajes de programación, existencia de posibles aplicaciones licenciadas, entre otros aspectos.

A su vez, la Ing. Adriana solicitó mediante ticket de Aranda sus permisos para acceder al portal de Azure, como también, acceso a la sección de costos para ambos, ya que sin esto, es difícil sugerir optimizaciones en temas de costos.

Adicionalmente, adjunto los cambios manifestados para el levantamiento de información antes de proceder al análisis requerido:

Jose Luis Mantilla Guiza

To: Oscar Alberto Viuche "eliez"

Cc: Maria Victoria Suarez Osorio; Adriana Patricia Espitia Quintero

Repy

Repy all

Forward

El 12V2024 845 AM

↓

qv

This message's in Spanish

Translate to English

Never translate from Spanish

Retention: Retención General de Información - 20 Años

Buenas tardes

Eetimidados, teniendo en cuenta la necesidad de análisis y según reunión, describa a continuación lo columnas con su explicación y posibles valores.

1) Version exacta del SO (sólo para linux)

2) Columna "BD" que contenga el nombre del motor Oracle 18e, 19e, 21e, 4.3.2, o NA en caso de no tener

3) Lenguaje de la aplicación (p/p5, python, 5, o NA en caso de no aplicar)

4) Servicios adicionales o detalles (en caso de combinaciones a servicios extra como DNS cache, agentes para alguna herramienta, cosas adicionales para monitoreo, backups entre otros)

5) Contacto de usuario actual o administrador (en caso de egcalamfento)

6) Nombre del responsable de la máquina (na debe ser el aprobador ni el Director de TI, debe ser quien responda actualmente por la máquina actual en el DC)

7) Columna "Data", las acciones son local (en disco adicional en la I-IV) o REMOTO (NFS, AUTOFS, entre otros), hay casos donde varias máquinas comparten sistemas de archivos para data, si no se conoce, poner REMOTO mientras tanto

8) Máquina nodo o perteneciente a cluster? (Si o No)

9) Columna "prioridad" de 1 a 10, siendo 10 la mas vital

10) Backup (Cuenta con backup la data/aplicación o sólo de la VN completa), Si a No, Vtd

11) Ambiente (Prod, Dev, QA), campo que describe el ambiente de la máquina, si se requieren dos, poner Prod + QA siendo QA = tests, hay escenarios donde la máquina es de pruebas y no se volvió a usar y se descarta que puede darse de baja o quizá ya fue reemplazada, como también, una aplicación tercera se encuentre en uso, por lo tanto es Proa ya que está en uso por usuarios finales

12) Licencia (Si/No) campo que define si la máquina tiene alguna licencia asignada por la entidad (Oracle, entre otros)

Con esta info se pueden estimar afectaciones, alternativas y posibles tecnologías a usar como bien saben, hay aplicaciones que también dependen de versiones de SO, adicionalmente, es importante que ningún campo falte ya que es probable que en algún escenario se debe escalar alguna pregunta para sobre una máquina específico por una aplicación (det es donde empiezan las 2 semanas que estimo para el levantamiento de información por parte de la entidad).

Gracias por su atención

Jose Luis Mantilla Guiza

Integrador Nube

ICETEX

En un correo anterior, se solicitó la siguiente información:

Jose Luis Mantilla Guiza

To: Adriana Patricia Espitia Quintero

C: Oscar Alberto Viuche "eliez"; Maria Victoria Suarez Osorio

Repy

Repy all

Forward

El 12V2024 845 AM

↓

qv

This message's in Spanish

Translate to English

Never translate from Spanish

Retention: Retención General de Información - 20 Años

Buenas tardes

Eetimidados, teniendo en cuenta la necesidad de análisis y según reunión, describa a continuación lo columnas con su explicación y posibles valores.

1) Levantamiento de aplicaciones en Azure

2) Inventario de aplicaciones y servidores (en datacenters y/o Azure con versiones del lenguaje de desarrollo)

6) Justificación de la creación de la máquina en el entorno

Gracias por su atención

Jose Luis Mantilla Guiza

Integrador Nube

ICETEX

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

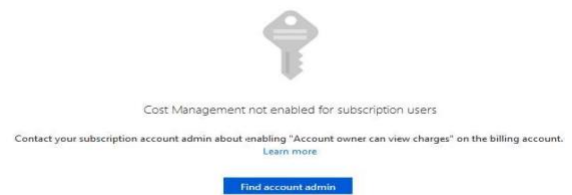
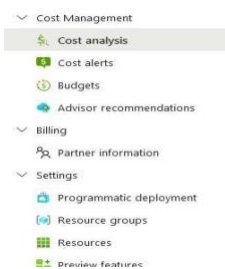
REUNIONES

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	Julio	Reuniones de seguimiento con el equipo y con arquitecto	

OTRAS ACTIVIDADES

Seguimiento a hallazgos reportados, nuevamente volvemos a tener problemas de creación de recursos ya que según Azure y estamos en espera de poder tener acceso a la sección de análisis de costos.

<



Esto se ha solicitado mediante varios correos y en repetidas ocasiones, estamos en espera de avances con el ticket de Aranda enviado por la Ing. Adriana Espitia.

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 que el solicitante o aprobador debió recomendar windows 11 para evitar lo mencionado).

CONCLUSIONES

1. Es importante contar con documentos procedimentales y estándares para solicitudes y creación masiva de recursos, estamos a la espera de recibir el Excel con los campos solicitados para proceder con el análisis solicitado, se estiman 2 semanas en el Excel y de 1 a 2 semanas en el análisis con las recomendaciones.
2. Contar con accesos a la sección de análisis de costos en el portal de Azure.
3. Definir un cronograma de actividades posterior al análisis para su inicio.

RECOMENDACIONES

1. Contar con accesos a Azure, como también, a la sección de análisis de costos para futuras validaciones y/o recomendaciones.
2. Definir procedimientos y cronograma para la creación de futuros recursos masivos, en este caso, VMs si es el caso.
3. 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.
4. 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.
5. Los tags en las Nubes son indispensables para llevar a acabo 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.

TEMAS PENDIENTES

1. 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.
2. Implementación de TAgS a los recursos creados y existentes, paso que se debatirá posterior al análisis solicitado y entregado, se espera empezar en Agosto dicho análisis.
3. 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 para que las buenas prácticas de la nube se apliquen también en los datacenters de la entidad.

INFORME JULIO 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 julio de 2024
	Al 31 de julio de 2024
Profesional	PEDRO BRITO FERREIRA
Rol	WEBMASTER
Dependencia	INFOTIC
Objetivo del periodo	Informe(s) de avance de julio de 2024 del proyecto de acuerdo con el plan estratégico 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 periodo 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.

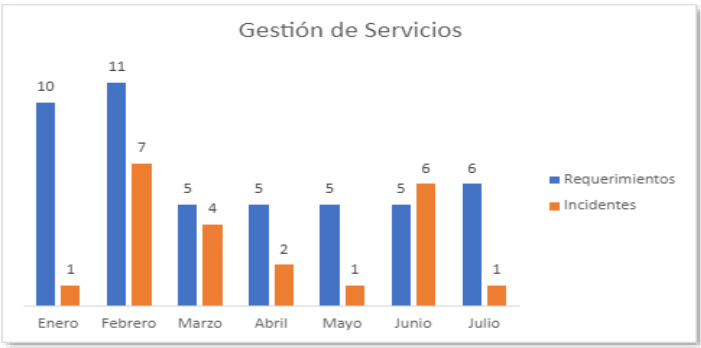
A lo largo de este periodo, nos hemos enfocado en tres ejes fundamentales: la mejora continua de la experiencia del usuario, la optimización de la infraestructura técnica y la implementación de estrategias de contenido que respondan a las necesidades y expectativas de nuestra audiencia. Cada una de estas 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.

A. 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	11/07/2024	REQUERIMIENTO	Req Publicaciones	93016
2	10/07/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	92892
3	01/01/1900	REQUERIMIENTO	Req Accesibilidad y Usabilidad	92812
4	09/07/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	92801
5	09/07/2024	REQUERIMIENTO	Req Accesibilidad y Usabilidad	92870
6	28/02/2024	REQUERIMIENTO	Req Creación de Módulos	87689
7	02/05/2024	INCIDENTE	Inc Caída de la Página	75133

*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

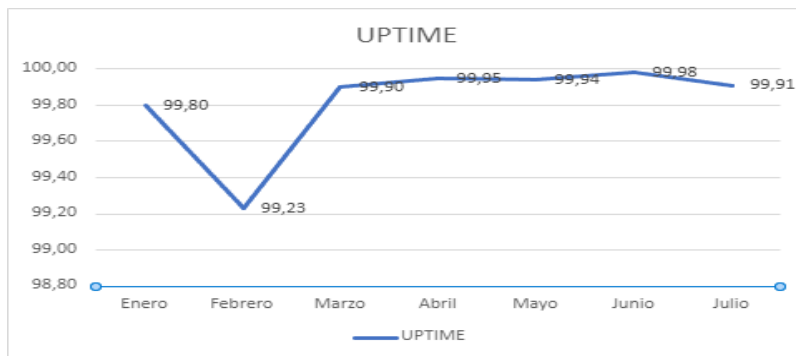
#	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	02/07/2024	Reunion semanal equipo Infotoc
2	05/07/2024	Sesión VOT - Socialización Plan Estratégico 2023-2026
3	06/07/2024	Presentación Pruebas Básicas Finales DRP
4	09/07/2024	Pruebas DRP Triara - Megacenter
5	11/07/2024	Reunion semanal equipo Infotoc
6	12/07/2024	Reunión DRP
7	13/07/2024	Lecciones aprendidas DRP [En persona]
8	17/07/2024	Revisión resultados DRP
9	24/07/2024	Data Form
10	25/07/2024	Revision campos formulario liferay campos vacios
11	26/07/2024	Sesión Publicación Divulgación de la Información-Resol 1519 de 2020 Mintic
12	27/07/2024	Integración Liferay+sección empleabilidad
13	28/07/2024	PLANES DE ACCION Y ESTRATEGIAS DRP 2o SEMESTRE

<

OTRAS ACTIVIDADES

2. INDICADORES

UPTIME: Portal WEB web.icetex.gov.co [99,91%]

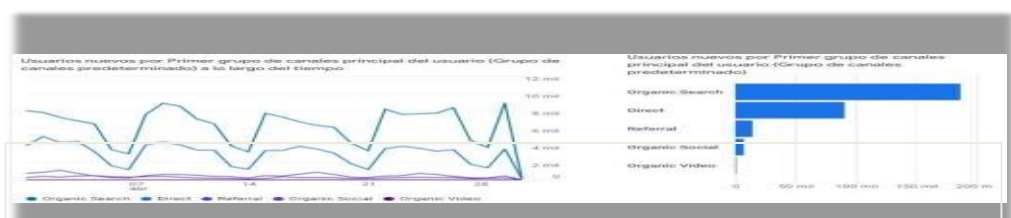


Host	Codigo de Servicio	CPU	MEMORY	UPTIME
icetexbogliferayserver2	INR0242	15.00%	80.92%	237 days
icetexboglserver1-r	INR0237	12.60%	13.80%	53 days
icetexbogliferayserver1	INR0243	10.40%	55.40%	53 days
icetexbogelasticserver3	INR0241	0.70%	35.60%	155 days
icetexbogelasticserver1	INR0239	0.75%	17.60%	53 days
icetexbogelasticserver2	INR0240	0.30%	8.90%	331 days

Métricas de visitantes: el portal WEB cuenta con un total de 568 mil usuarios, con 388 mil usuarios nuevos. El tiempo de interacción medio es de 2 minutos 34 segundos, señalando el interés de la audiencia en las diferentes páginas del portal web.icetex.gov.co



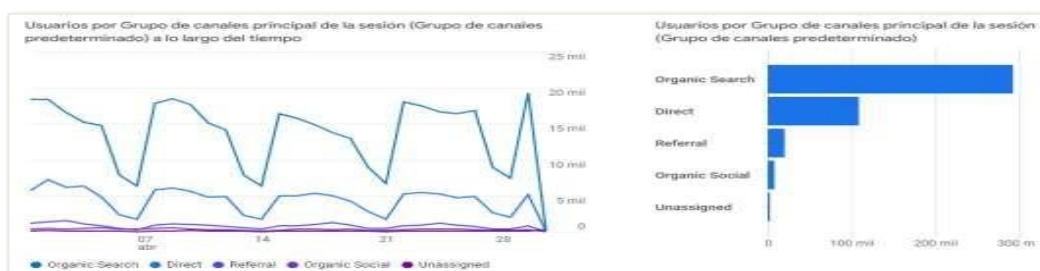
Métricas de adquisición de usuarios: el grupo de canales predeterminado de la sesión evidencia que las búsquedas orgánicas son la principal fuente de sesiones, destacando la importancia de la optimización para motores de búsqueda (SEO) en la estrategia general de adquisición de usuarios

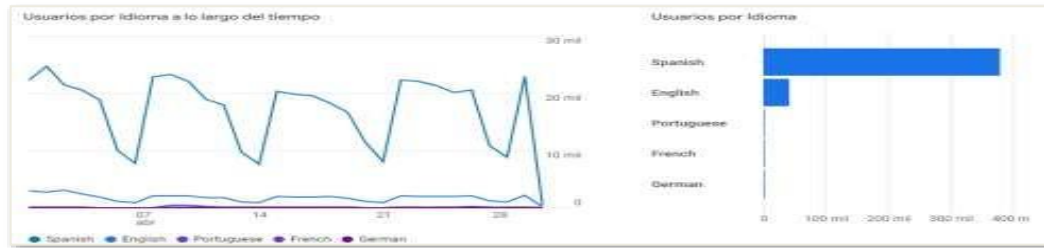


Vistas por Título de página y clase de pantalla	
TÍTULO DE PÁGINA Y CLASE DE PANTALLA	VISTAS
Página principal del ICETEX: créditos educa...	573 mil
Pregrado - ICETEX	214 mil
Créditos Educativos - ICETEX	179 mil
Renovar - ICETEX	129 mil
Becas vigentes - ICETEX	111 mil
TU PAGAS el 0% del crédito, mientras estudi...	104 mil
Crédito estudiantil - ICETEX	98 mil

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.

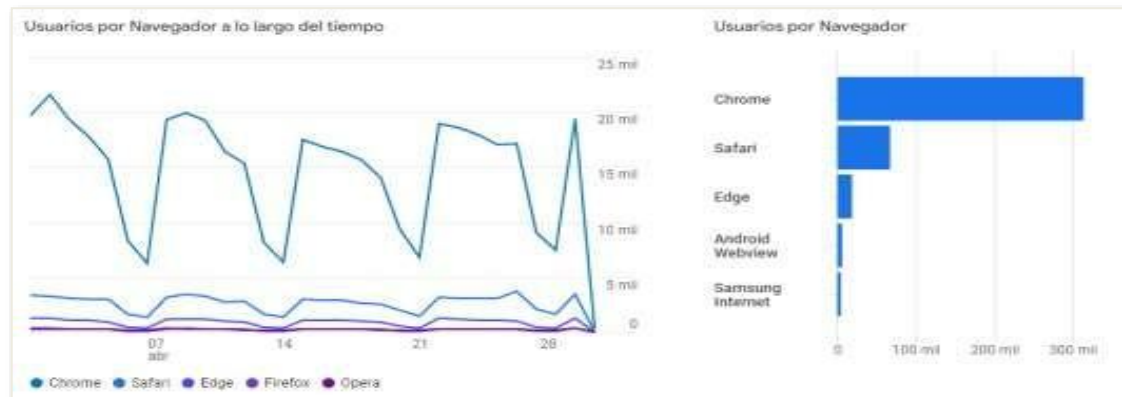
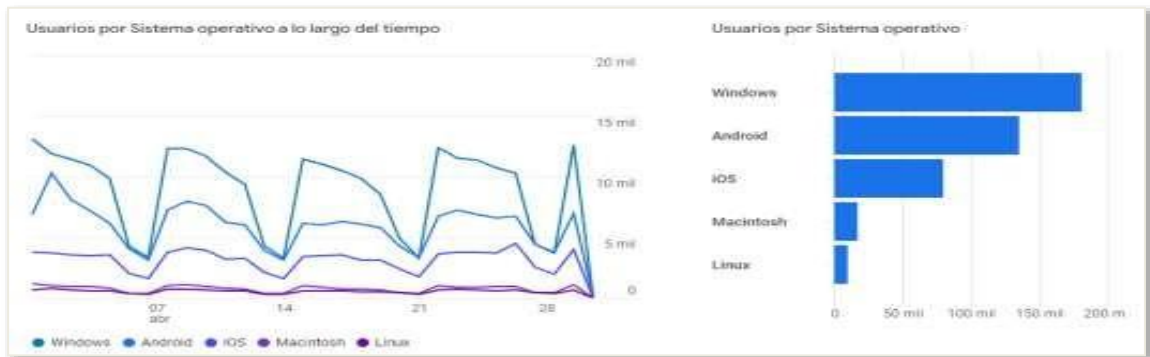
El idioma que predomina es el español seguido por el idioma inglés





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 más usado es Chrome seguido por Safari.

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



CONCLUSIONES

Durante el mes de julio se evidenció un comportamiento estable del portal WEB institucional y se cumplió con el porcentaje de disponibilidad de este con un porcentaje del **99,91%** 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 Liferay de Q/A y desarrollo con Producción.

1. RESUMEN

INFORME JULIO 2024 – ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS	
Cliente	ICETEX
Proyecto	ICETEX
Periodo	Del 01/07/2024
	AL 31/07/2024
Profesional	EDGAR COBOS RGA
Rol	DBA
Dependencia	
Objetivo del periodo	

INTRODUCCION.

Con el presente documento se describe las actividades realizadas durante el mes de julio 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 julio de 2024.

Se realizaron los mantenimientos de los espacios de los filesystem /oracle / girid 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 archivelog, backups incrementales y backup completos o full

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

ATENCIÓN DE CASOS

1	01/07/2024 30/07/2024	1. Atención Alertas de monitoreo en la operación de BD.	
2	01/07/2024 30/07/2024	Ejecución de cargues en BD productiva usando SQL Loader.	
3	01/07/2024 30/07/2024	Ejecución de cargues en BD productiva usando backup export.	

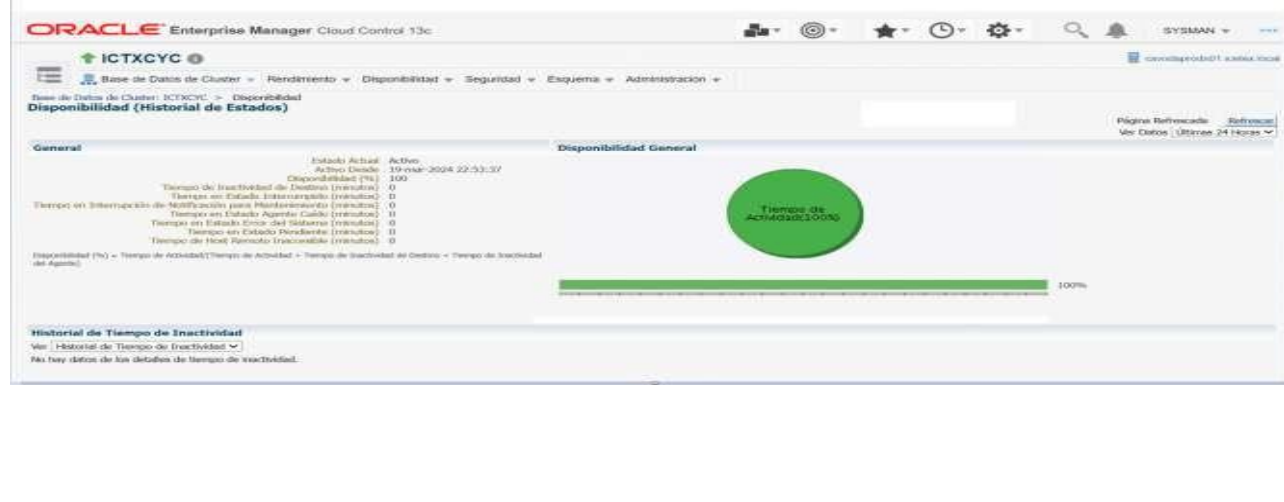
4	01/07/2024 30/07/2024	Se participo en todas las reuniones que fueron programadas por el cliente.	Reunión teams
5	01/07/2024 30/07/2024	Depuración de Filesystems de S.O alertados de manera proactiva por consumo por encima del 80%	/grid /oracle
6	01/07/2024 30/07/2024	Depuración de alertas y asignación de espacio a tablespaces alertados por consumo r al 80%.	
7	01/07/2024 30/07/2024	Atención de solicitudes de usuarios (250 casos aproximadamente de ejecuciones de scripts a partir del 01 de julio a 30 de julio de 2024) resueltos.	
8	01/07/2024 30/07/2024	Mantenimiento archivlogs base de datos de producción ICTXCYC, ICETEX, APLICATI, APOTEOSY, VIGIAPRD, LIFERAY, LIFERAYPDB, LANDICT X SGDEA APOTNEW, desarrollo y contingencia.	

REUNIONES

#	Fecha	Actividad	Evidencias
9	15/07/2024	Validación de base de datos de pruebas y Aplicación de monitoreo	Wladimir de la Cruz Gamarra teams
10	29/07/2024	Restauración de backups de producción a pruebas schemas SDGEA y ICETEX_NUEVO	Wladimir de la Cruz
11	29/07/2024	Mantenimiento de la maquina de replica megacenter medellin	Claro

OTRAS ACTIVIDADES

Disponibilidad del Clusterware BD para el mes de JULIO 2024 100%:



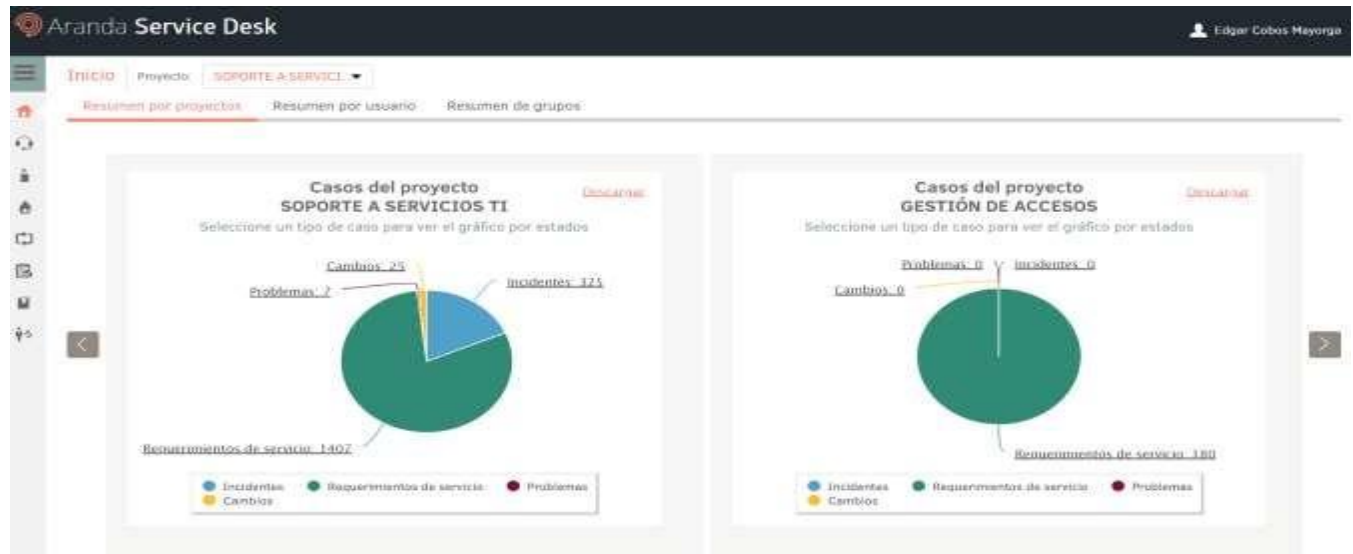
- Según reunión con el área de backups de Claro se está tomando backup de los discos compartidos, únicamente los puntos de montaje de cada servidor, lo cual implica que no se ha tomado copia con la retención requerida de los backups export de las BD's productivas que se están generando en el ACFS.
- 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 o 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 JULIO 2024 99%:

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

Casos Del proyecto Gestionados.



CONCLUSIONES.

- La disponibilidad de las bases de datos fue del 99% para el mes de julio de 2024 debido a la bajada de la base de datos para pruebas de DRP.
- Los casos atendidos en el mes de julio de 2024 aumentaron en un 46% respecto al mes de junio.
- Se resolvieron aproximadamente 410 casos asignados a los administradores de base de dato en julio de 2024 en los tiempos estipulados por prioridad.
- Se atendieron todas las reuniones solicitadas por el cliente durante el mes de julio 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.
- El Aumento de los caso se debieron a la cantidad de tutelas que debieron ser atendidas por el cliente

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 symatec 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 infotic, gawuser y dcscsf con esto usuarios podrían realizar actividades administrativas que no van con su role.

TEMAS PENDIENTES

Migración base de datos APLICATI 11.2.0.4 a 19C

1. Resumen

INFORME JULIO 2024 – ADMINISTRADOR DE RED		
Ciente:	lctex	
Proyecto:	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el lctex. Contrato 0792-2022	
Período del Informe:	Del: 1/7/2024	Al: 30/7/2024
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 lctex.	

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	23/07/2024	Intermitencia en el servicio de internet	IM-276219-4-77510
2	22/07/2024	Caida de nodo INR0152 - SANTA MARTA ICETEX- CARRERA 3 NO. 14-16 -BACKUP at Monday, July 22, 2024 5:32 a.m.	IM-275948-4-77453
3	18/07/2024	Caida de nodo INR0109 // CARTAGENA ICETEX / CR 32 # 9 - 36 ED BANCO DE ESTADO OF 901 Y 902 - PPAL at Thursday, July 18, 2024 6:47 a.m.	IM-275713-4-77383

4	18/07/2024	Caida de nodo INR0107 // CARTAGENA // CR 32 # 9 - 35, ED Banco del estado OF 901 y 902 - ICETEX BANCO DEL ESTADO - BACKUP at Thursday, July 18, 2024 6:47 a.m.	IM-275712-4-77382
5	18/07/2024	Caida de nodo INR0273 // BOGOTA ICETEX // CALLE 19 N° 6-68 PISOS 18 OFICINA 404 - BACKUP at Thursday, July 18, 2024 2:05 a.m.	IM-275711-4-77381
6	18/07/2024	Caida de nodo INR0079 - PEREIRA ICETEX - CALLE 19 NO. 8-34 - PPAL at Wednesday, July 17, 2024 11:17 p.m.	IM-275710-4-77380
7	18/07/2024	Caida de nodo INR0133 / MEDELLIN ICETEX / Calle 52 #47-42 oficina 1002 piso 10 edificio Coltejer - PPAL at Sunday, July 14, 2024 7:19 p.m.	IM-275709-4-77379
8	18/07/2024	Caida de nodo INR0153 - CALI ICETEX - CALLE 5 NO. 66B - 67 - BACKUP at Sunday, July 14, 2024 7:19 p.m.	IM-275708-4-77378
9	18/07/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-275633-4-77364
10	17/07/2024	Sede de Tumaco sin servicio de Internet	IM-275561-4-77348
11	11/07/2024	Internet/Redes >> Inc Falla Conectividad Red WIFI Corporativa	IM-274853-4-77199
12	11/07/2024	Intermitencia en el servicio de internet Tumaco	IM-274823-4-77193
13	11/07/2024	Inc Falla en Punto de Red Físico	IM-274794-4-77187
14	4/07/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-274072-4-76997

15	2/07/2024	No conecta al internet	IM-273559-4-76878
16	24/07/2024	Caida de nodo INR0135 - MOCOA ICETEX - CLL 8 No. 7-40 Gobernación de Mocoa - Putumayo - PPAL at Wednesday, July 24, 2024 10:36 a.m.	IM-276452-4-77581
17	24/07/2024	Caida de nodo INR0141 // MOCOA ICETEX // CALLE 8 NO. 7- 40 GOBERNACIÓN DE MOCOA – PUTUMAYO - INTERNET at Wednesday, July 24, 2024 10:36 a.m.	IM-276451-4-77580
18	24/07/2024	Caida de nodo INR0039 - NEIVA ICETEX - CR 5 # 10 - 38 - PPAL at Wednesday, July 24, 2024 10:36 a.m.	IM-276450-4-77579
19	23/07/2024	Caida de nodo INR0135 - MOCOA ICETEX - CLL 8 No. 7-40 Gobernación de Mocoa - Putumayo - PPAL at Tuesday, July 23, 2024 6:56 p.m.	IM-276371-4-77550
20	23/07/2024	Caida de nodo INR0141 // MOCOA ICETEX // CALLE 8 NO. 7- 40 GOBERNACIÓN DE MOCOA – PUTUMAYO - INTERNET at Tuesday, July 23, 2024 6:50 p.m.	IM-276370-4-77549
21	23/07/2024	Caida de nodo INR0139 / 000333 /SDWAN-MOCOA / PUTUMAYO / CALLE 8 NO. 7-40 at Tuesday, July 23, 2024 6:29 p.m.	IM-276365-4-77548
22	23/07/2024	Caida de nodo INR0141 // MOCOA ICETEX // CALLE 8 NO. 7- 40 GOBERNACIÓN DE MOCOA – PUTUMAYO - INTERNET at Tuesday, July 23, 2024 5:29 p.m.	IM-276351-4-77545

23	23/07/2024	Caida de nodo INR0139 / 000333 /SDWAN-MOCOA / PUTUMAYO / CALLE 8 NO. 7-40 at Tuesday, July 23, 2024 5:29 p.m.	IM-276350-4-77544
24	23/07/2024	Caida de nodo INR0135 - MOCOA ICETEX - CLL 8 No. 7-40 Gobernación de Mocoa - Putumayo - PPAL at Tuesday, July 23, 2024 5:29 p.m.	IM-276349-4-77543
25	23/07/2024	Caida de nodo INR0139 / 000333 /SDWAN-MOCOA / PUTUMAYO / CALLE 8 NO. 7-40 at Tuesday, July 23, 2024 4:56 p.m.	IM-276338-4-77540
26	23/07/2024	Caida de nodo INR0141 // MOCOA ICETEX // CALLE 8 NO. 7-40 GOBERNACIÓN DE MOCOA – PUTUMAYO - INTERNET at Tuesday, July 23, 2024 4:56 p.m.	IM-276337-4-77539
27	23/07/2024	Caida de nodo INR0139 / 000333 /SDWAN-MOCOA / PUTUMAYO / CALLE 8 NO. 7-40 at Tuesday, July 23, 2024 4:17 p.m.	IM-276328-4-77537
28	23/07/2024	Caida de nodo INR0139 / 000333 /SDWAN-MOCOA / PUTUMAYO / CALLE 8 NO. 7-40 at Tuesday, July 23, 2024 3:44 p.m.	IM-276317-4-77534
29	23/07/2024	Caida de nodo INR0141 // MOCOA ICETEX // CALLE 8 NO. 7-40 GOBERNACIÓN DE MOCOA – PUTUMAYO - INTERNET at Tuesday, July 23, 2024 2:41 p.m.	IM-276296-4-77531
30	23/07/2024	Intermitencia en el servicio de internet de la sede de Mocoa	IM-276295-4-77530

31	23/07/2024	Caida de nodo INR0135 - MOCOA ICETEX - CLL 8 No. 7-40 Gobernación de Mocoa - Putumayo - PPAL at Tuesday, July 23, 2024 2:35 p.m.	IM-276294-4-77529
32	18/06/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-272095-4-76548

.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

.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.xlsx](#)

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

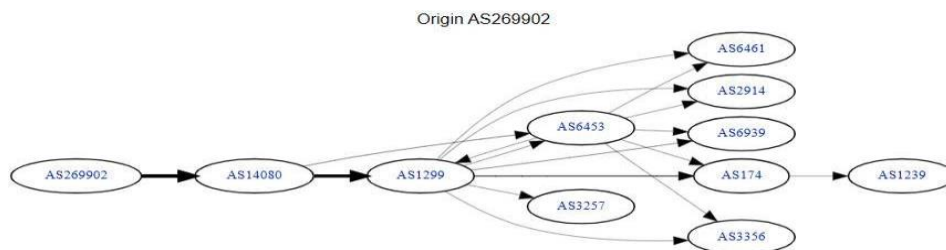
SEDE	BW- INSTALADO	BW PROPUESTO	ACTUAL	OT	ESTADO
CARTAGENA	8	10	8192 K	20991866	Falta pruebas de saturación
RIOHACHA	18	20	18432 K	21021234	Falta pruebas de saturación

Se presenta tabla de pendientes por parte de claro los cuales se resolverán en las reuniones semanales que se tienen con el proveedor

CASOS	FECHA	DESCRIPCIÓN	ESTADO	AVANCE
SD2834049	15/04/2024	Ampliaciones de todos los canales	Pendiente	Escalado a implementación cronograma de atención.
SD3040095	15/05/2024	Graficas de disponibilidad de canales + Servicios centralizados en DATACENTER	Pendiente	Validar en el caso documentación del canal INR0224

2. IPv6

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



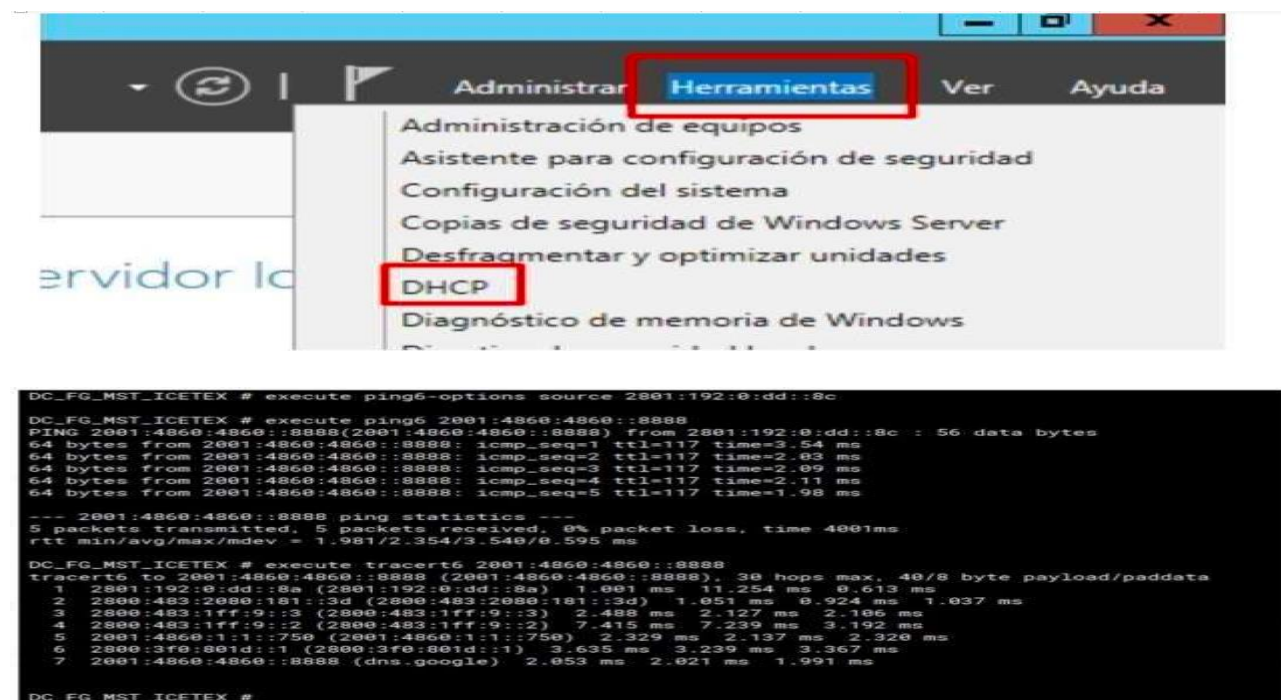
Adicional a lo anterior se hace la asignación de todos los servidores a nivel LAN tanto en triara como en la sede Aguas, todo está informacón se está manejando en un Sharepoint

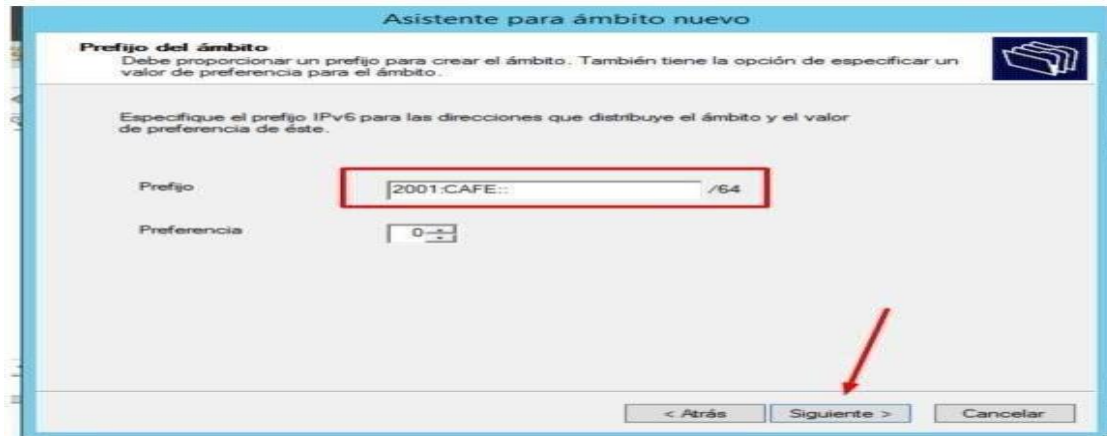
https://icetex.sharepoint.com/:x:/r/sites/Infraestructura/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6F04852E-0B13-428A-9A3A-0E7833495EF8%7D&file=PLAN%20direccionamiento%20IPv6%20ICETEX.xlsx&action=default&mobileredirect=true&CCID=694acd94-c60d-c2ae-cf19-8422765c81c1

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=2.93 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=3 ttl=117 time=2.99 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 2000:483:2000:181::3d (2000:483:2000:181::3d) 1.051 ms 9.924 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 #
```



Como se muestra en las imágenes anteriores se configura el NAT64 en los Fw de la identidad cargando el portal en IPv6

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

La siguiente es la recopilación de la disponibilidad de canales del mes de julio del 2024:

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	99,93%
	Backup / IPVPN	INR0076	100,00%
NEIVA	Principal / IPVPN	INR0039	99,95%
	Backup / IPVPN	INR0041	99,95%
TUNJA	Principal / IPVPN	INR0104	99,87%
	Backup / IPVPN	INR0106	99,90%
VILLAVICENCIO	Principal / IPVPN	INR0085	99,93%
	Backup / IPVPN	INR0084	100,00%
ARMENIA	Principal / IPVPN	INR0074	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0072	99,92%
MANIZALES	Principal / IPVPN	INR0088	99,43%
	Backup / IPVPN	INR0087	100,00%
MEDELLIN	Principal / IPVPN	INR0133	97,32%
	Backup / IPVPN	INR0132	97,39%
APARTADO	Principal / IPVPN	INR0144	99,88%
PEREIRA	Principal / IPVPN	INR0079	99,88%
	Backup / IPVPN	INR0077	100,00%
QUIBDO	Principal / IPVPN	INR0014	100,00%
BARRANQUILLA	Principal / IPVPN	INR0103	99,55%
	Backup / IPVPN	INR0100	100,00%
CARTAGENA	Principal / IPVPN	INR0109	98,72%
	Backup / IPVPN	INR0107	99,70%
MONTERIA	Principal / IPVPN	INR0080	99,10%
	Backup / IPVPN	INR0081	99,17%
RIOHACHA	Principal / IPVPN	INR0164	99,95%
	Backup / IPVPN	INR0162	98,92%
< SANTA MARTA	Principal / IPVPN	INR0154	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0152	99,11%

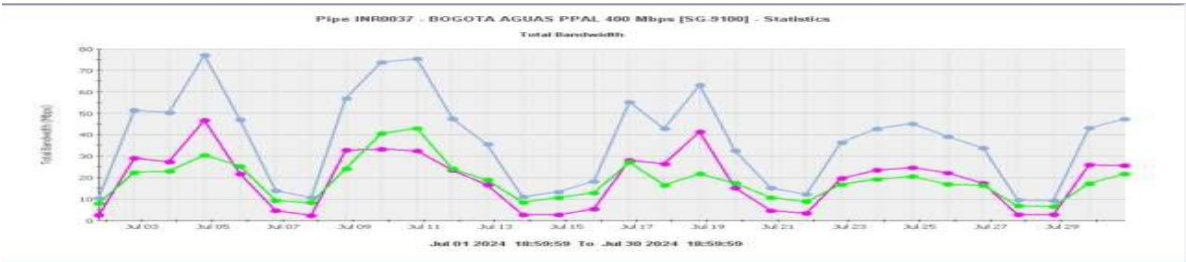
SINCELEJO	Principal / IPVPN	INR0095	99,96%
	Backup / IPVPN	INR0097	100,00%
SAN ANDRES	Principal / IPVPN	INR0000368	100,00%
BUCARAMANGA	Principal / IPVPN	INR0062	99,94%
	Backup / IPVPN	INR0061	100,00%
CUCUTA	Principal / IPVPN	INR0044	99,87%
	Backup / IPVPN	INR0047	99,86%
VALLEDUPAR	Principal / IPVPN	INR0091	99,91%
	Backup / IPVPN	INR0090	99,48%
YOPAL	Principal / IPVPN	INR0121	99,89%
	Backup / IPVPN	INR0123	99,95%
ARAUCA	Principal / IPVPN	INR0110	94,56%
CALI	Principal / IPVPN	INR0151	99,97%
	Backup / IPVPN	INR0153	97,39%
BUENAVENTURA	Principal / IPVPN	INR0051	100,00%
MOCOA	Principal / IPVPN	INR0135	99,30%
	Backup / Satelital	INR0136	99,96%
PASTO	Principal / IPVPN	INR0130	99,95%
	Backup / IPVPN	INR0131	99,98%
POPAYAN	Principal / IPVPN	INR0035	99,86%
	Backup / IPVPN	INR0032	100,00%
TUMACO	Principal / IPVPN	INR0147	96,07%
DC TRIARA	Internet PP	INR0264	100,00%
DC TRIARA	Internet Backup	INR0221	100,00%
DC TRIARA	MPLS PP	INR0266	100,00%
DC TRIARA	MPLS Backup	INR0171	100,00%
DC Megacentro	Internet PP	INR0268	100,00%
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	99,58%
BUCARAMANGA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0057	100,00%
CALI	INTERNET PARA LA GENTE	INR0160	96,50%
< AGUAS	INTERNET PARA LA GENTE	INR0029	100,00%
CHAPINERO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0015	100,00%

MEDELLIN	INTERNET PARA LA GENTE	INR0122	97,39%
APARTADO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0140	99,98%
ARAUCA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0115	94,62%
QUIBDO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0021	100,00%
RIOHACHA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0159	100,00%
SAN ANDRES	INTERNET PARA LA GENTE	INR0000367 INR0000369	100,00%
YOPAL	INTERNET PARA LA GENTE	INR0127	100,00%
MOCOA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0141	99,31%
SD WAN AGUAS	SD WAN	INR0033 / 00 0334	100,00%
SD WAN MOCOA	SD WAN	INR0139 / 000333	99,25%

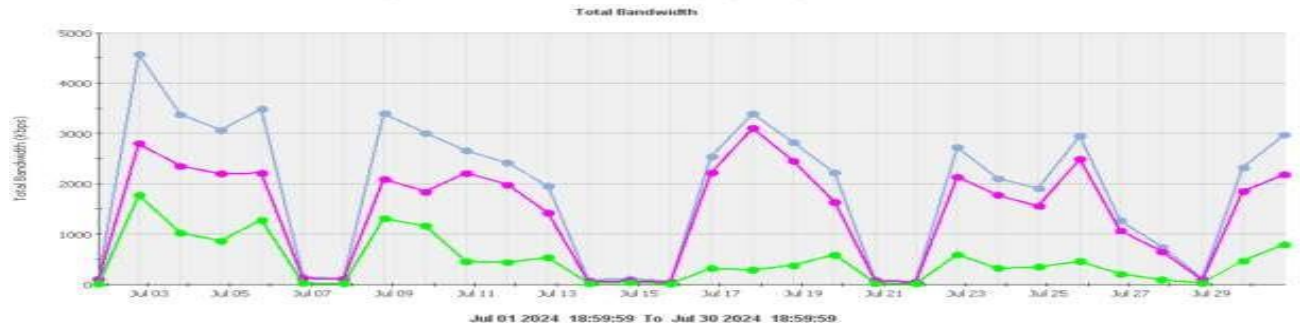
Graficas de consumo – ALLOT

Las siguientes son las gráficas de consumo y se adjunta la convención de colores:

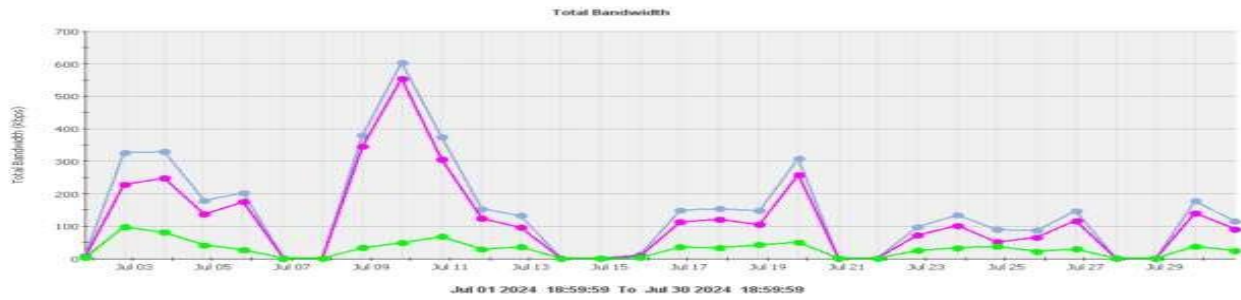
Color	Representa
	Datos recibidos
	Sumatoria
	Datos transmitidos



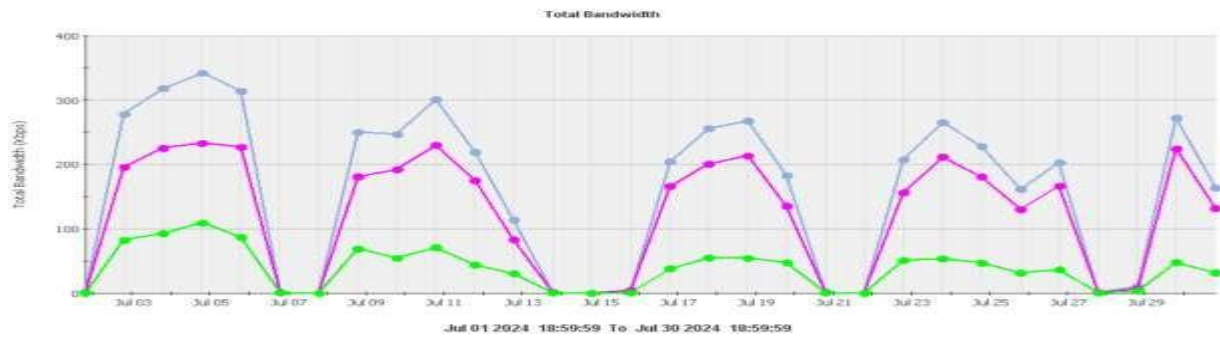
Pipe INR0133 - MEDELLIN PPAL 65Mbps [SG-9100] - Statistics



Pipe INR0051 - BUENAVENTURA PPAL 10Mbps [SG-9100] - Statistics

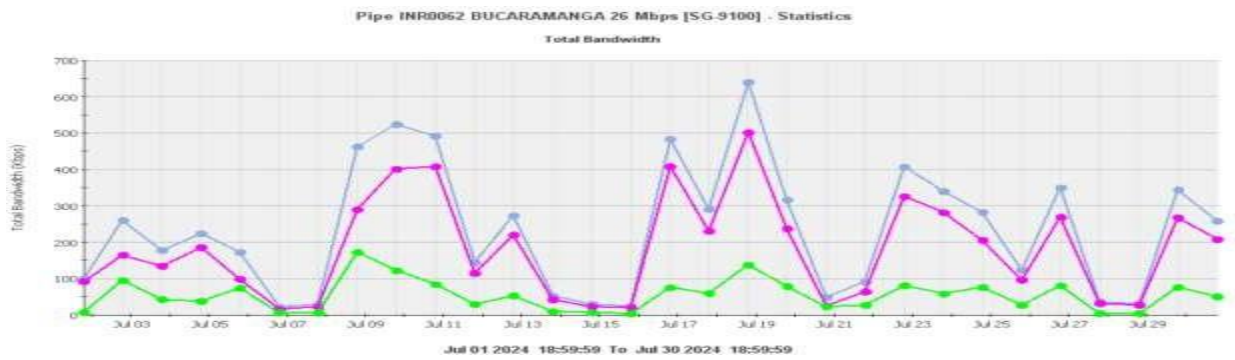
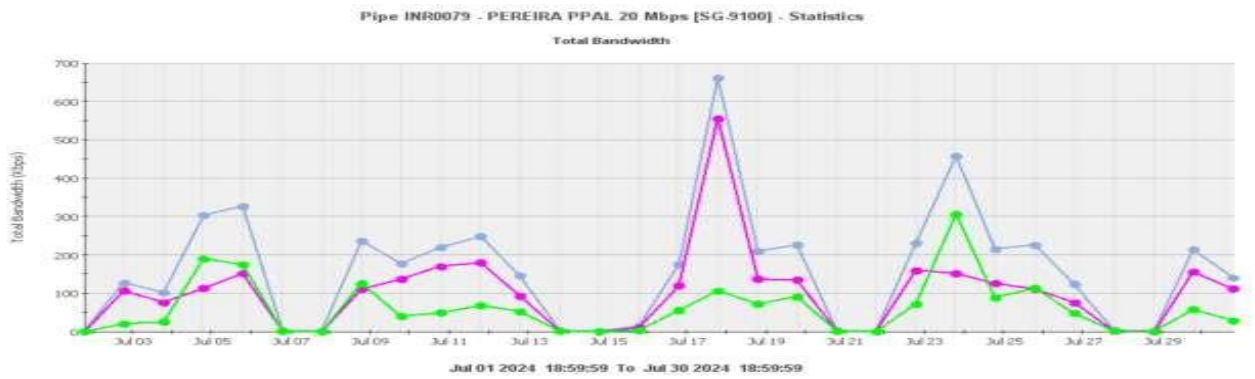
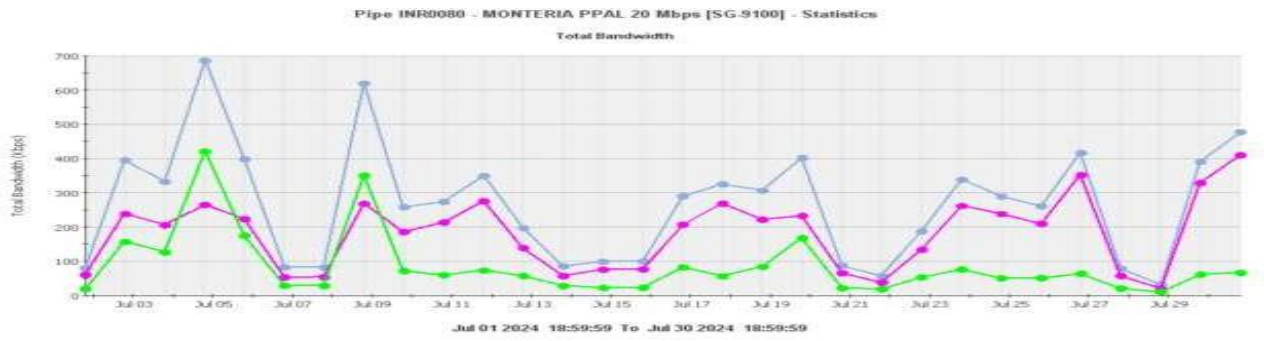
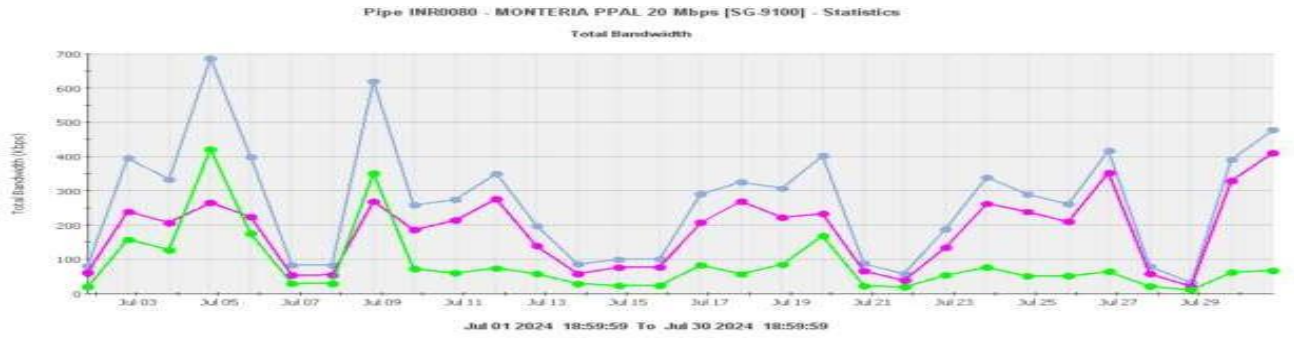


Pipe INR0014 - QUIBDO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics

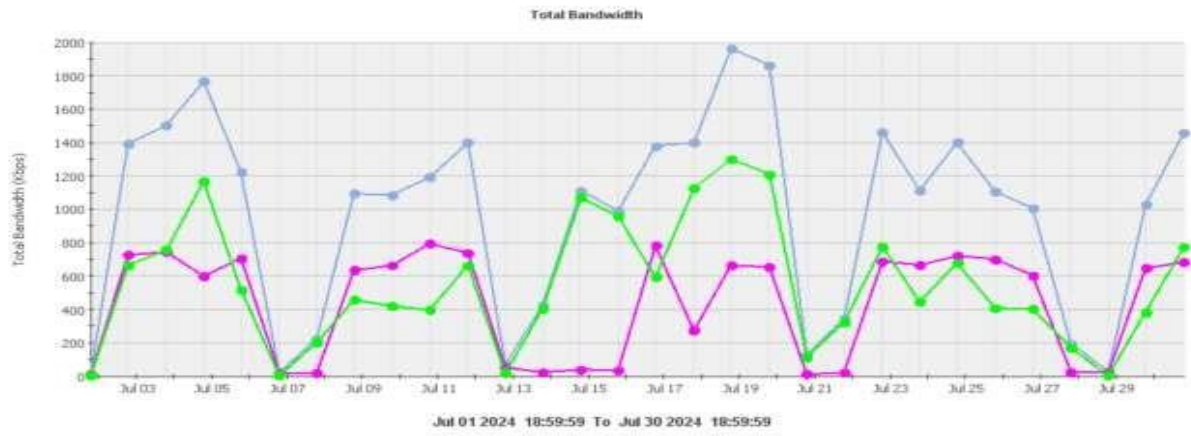


Pipe INR0164 RIOHACHA 18 Mbps [SG-9100] - Statistics

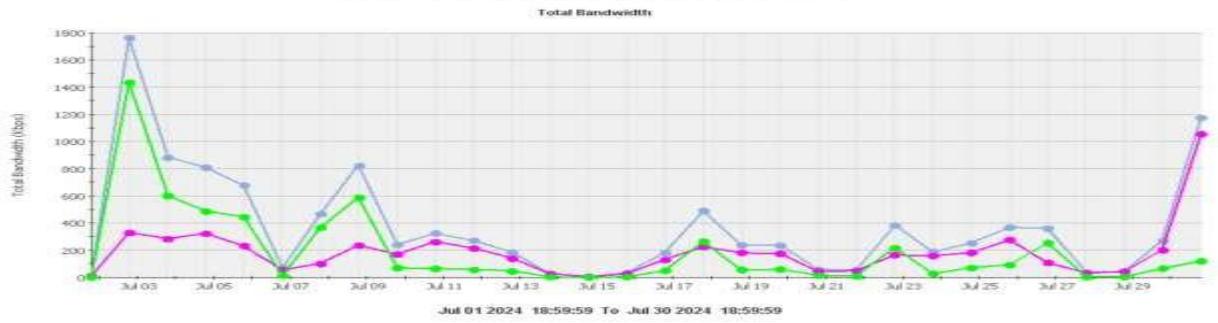




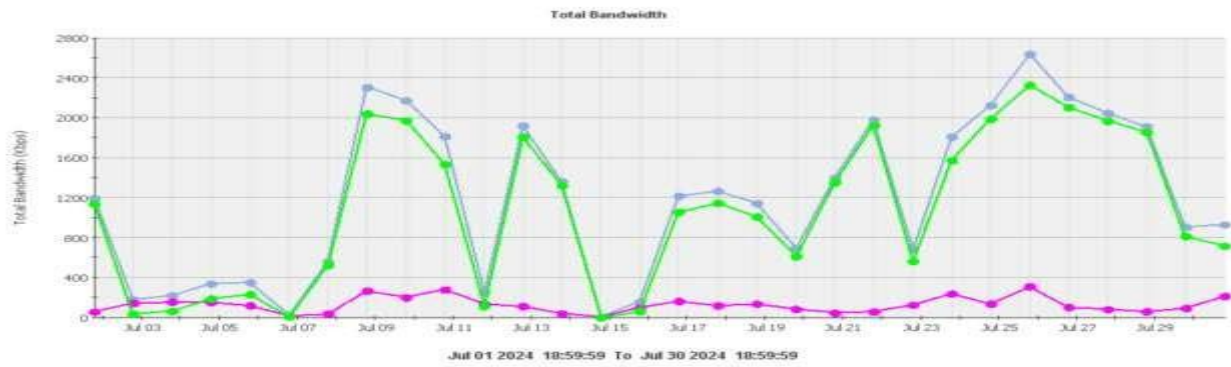
Pipe INR0035 - POPAYAN PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



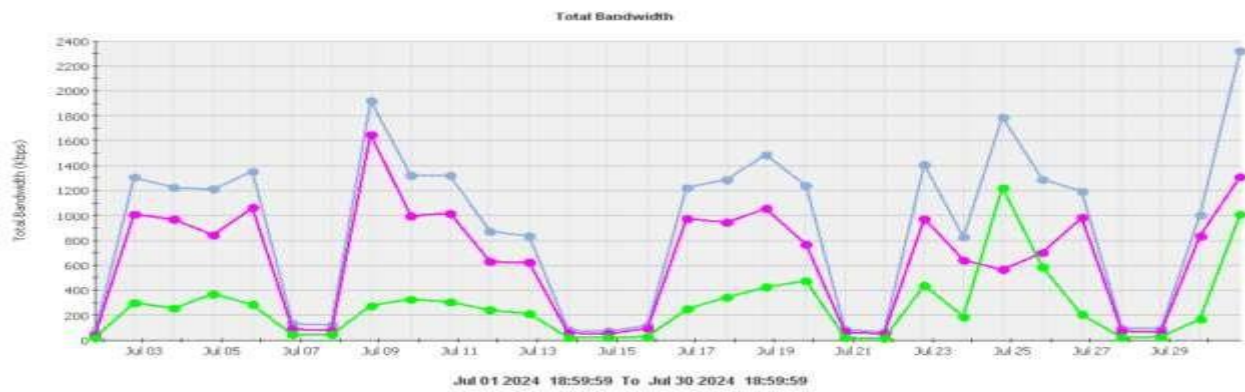
Pipe INR0091 - VALLEDUPAR PPAL 20Mbps [SG-9100] - Statistics



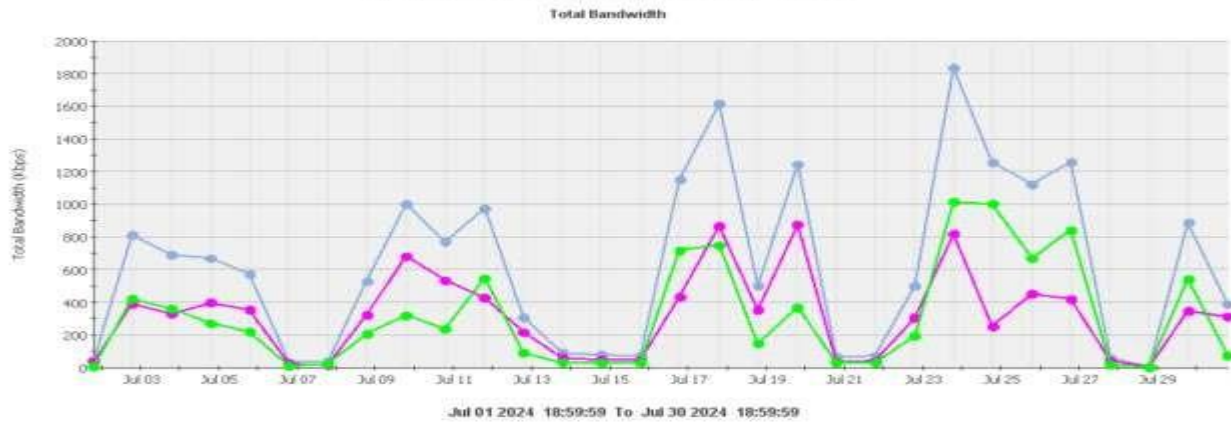
Pipe INR0154 - SANTA MARTA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



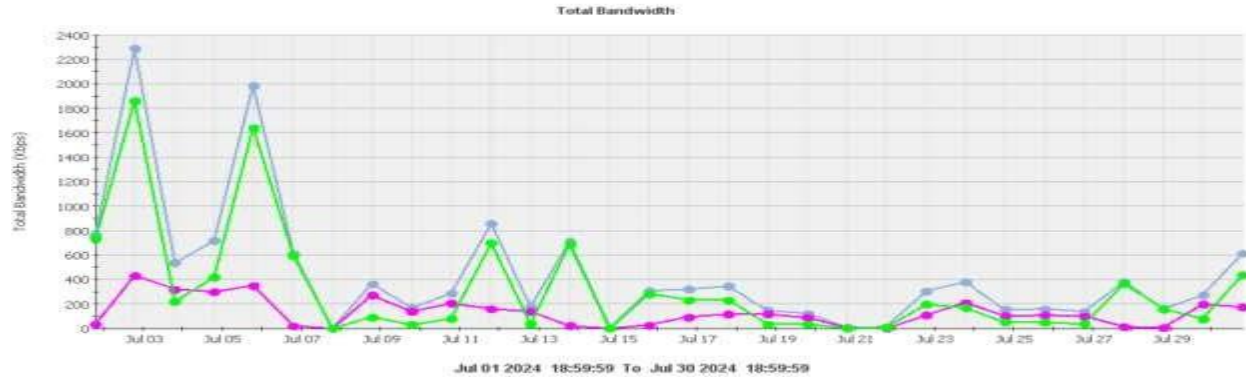
Pipe INR0103 - BARRANQUILLA PPAL 100 Mbps [SG-9100] - Statistics



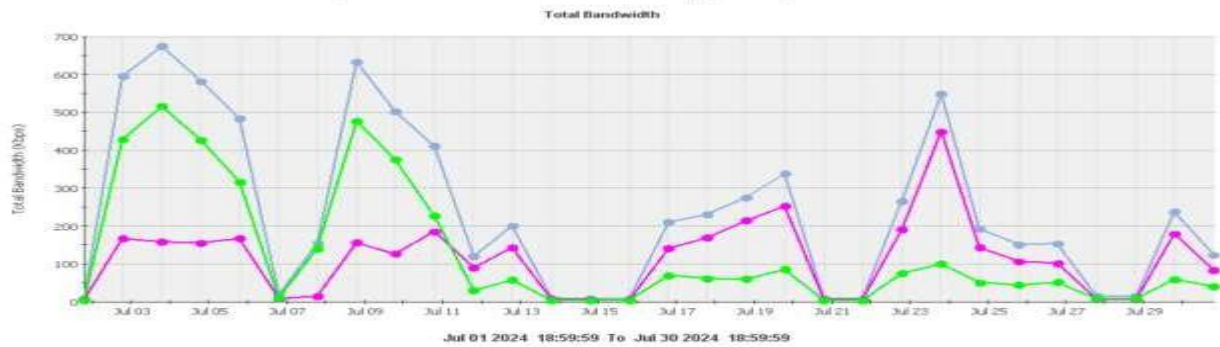
Pipe INR0130 - PASTO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



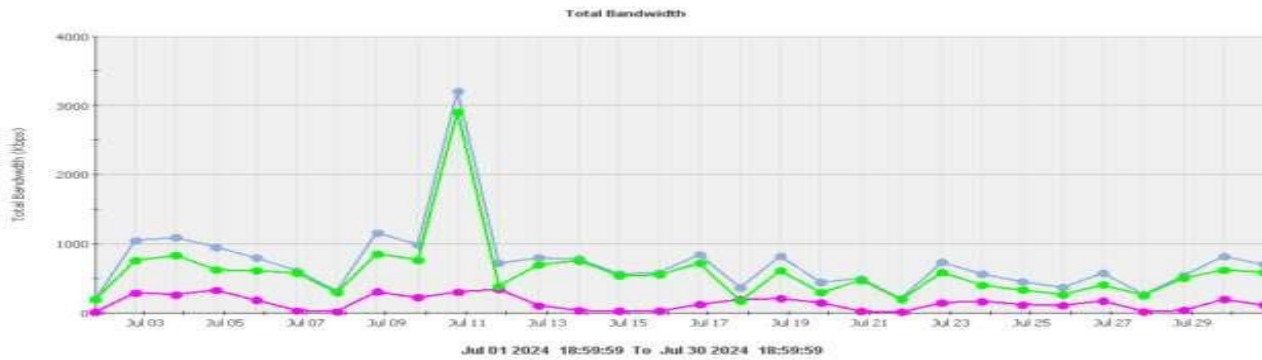
Pipe INR0073 - IBAGUE PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



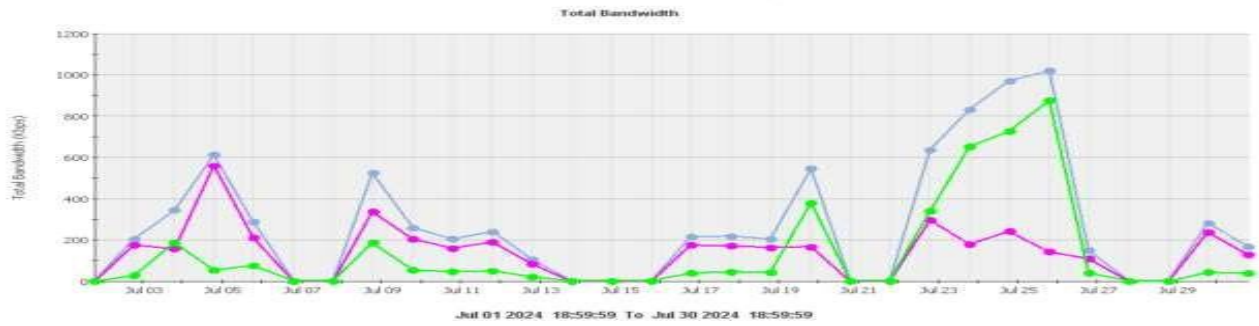
Pipe INR0085 - VILLAVICENCIO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



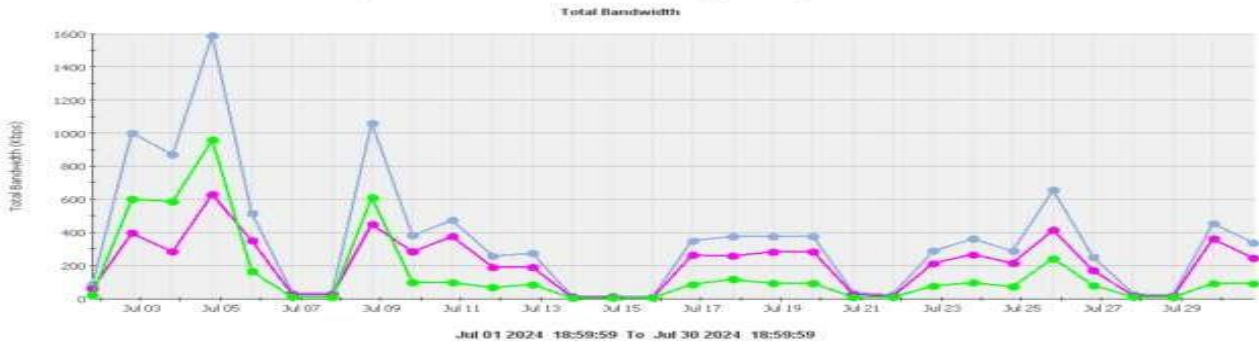
Pipe INR0044 - CUCUTA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



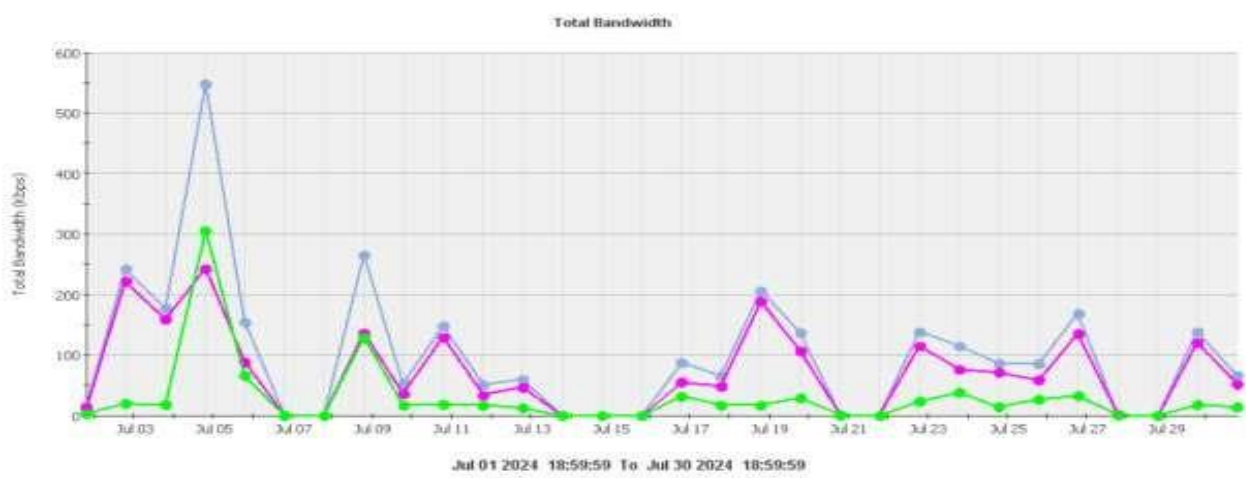
Pipe INR0104 - TUNJA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



Pipe INR0109 - CARTAGENA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



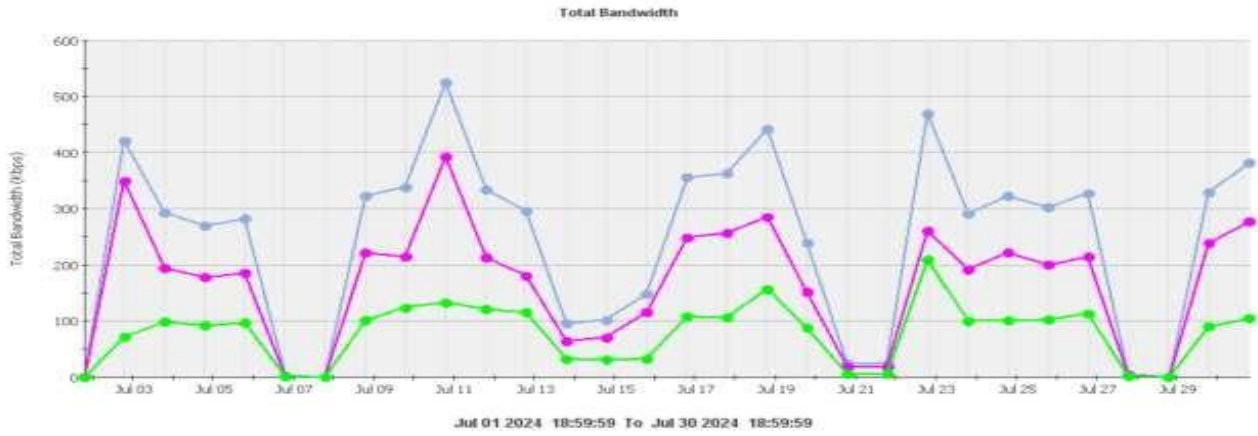
Pipe INR0074 - ARMENIA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



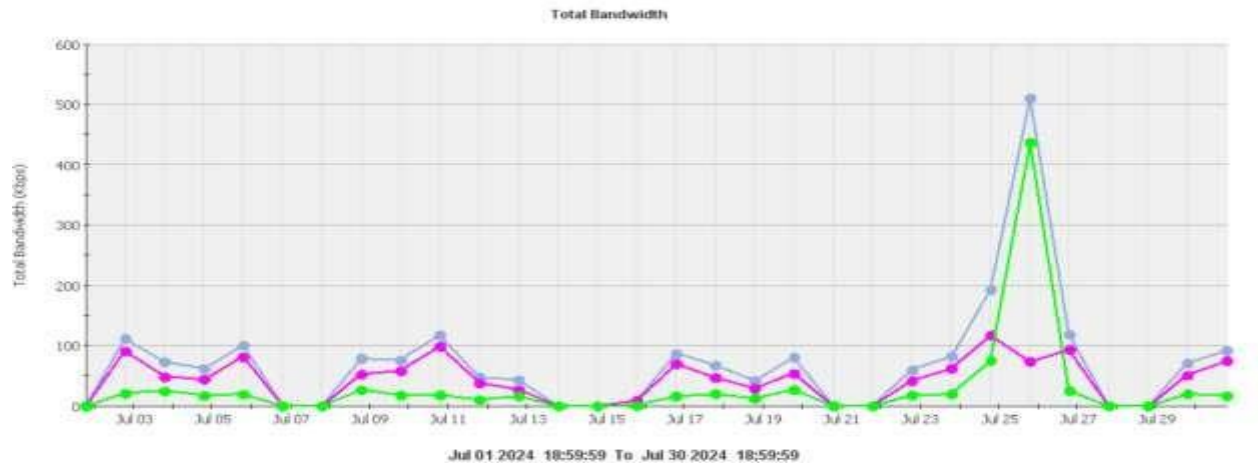
Pipe INR0110 - ARAUCA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



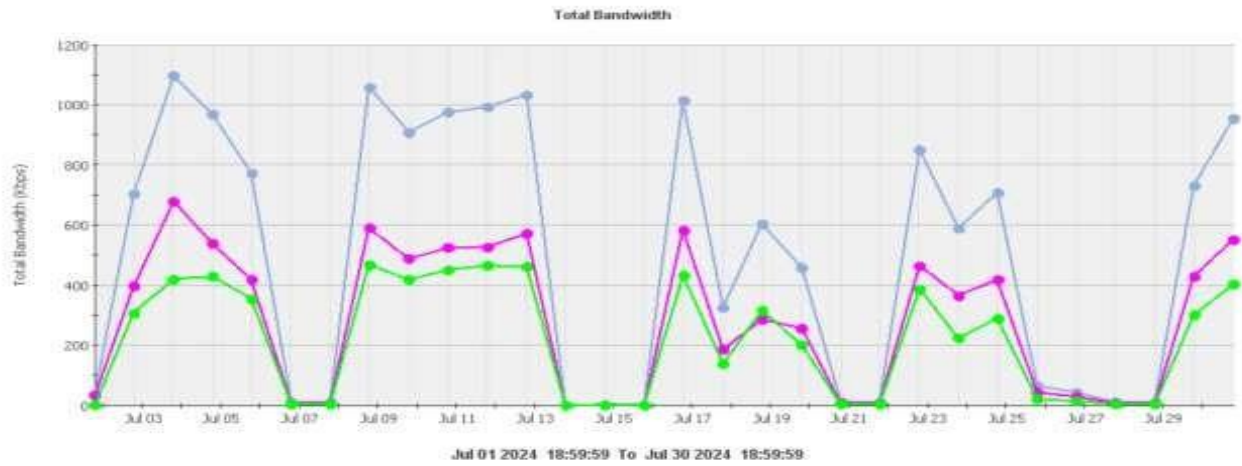
Pipe INR0095 - SINCELEJO PPAL 20Mbps [SG-9100] - Statistics



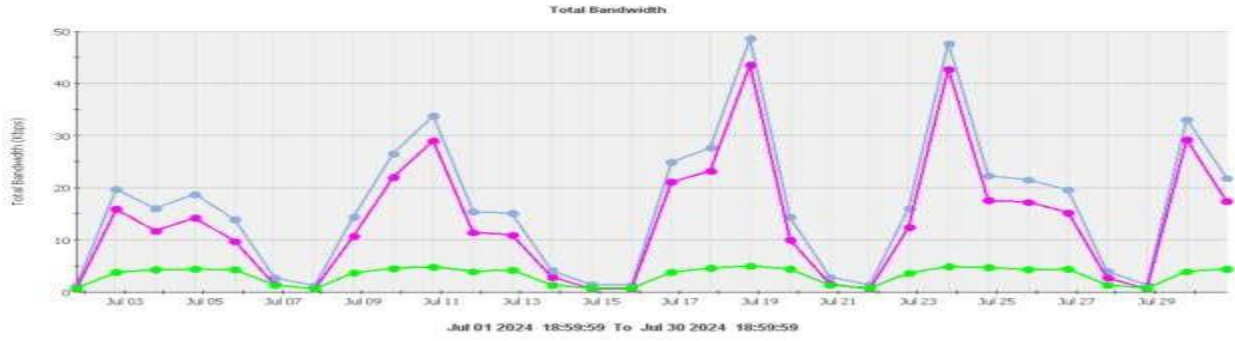
Pipe INR0147 - TUMACO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



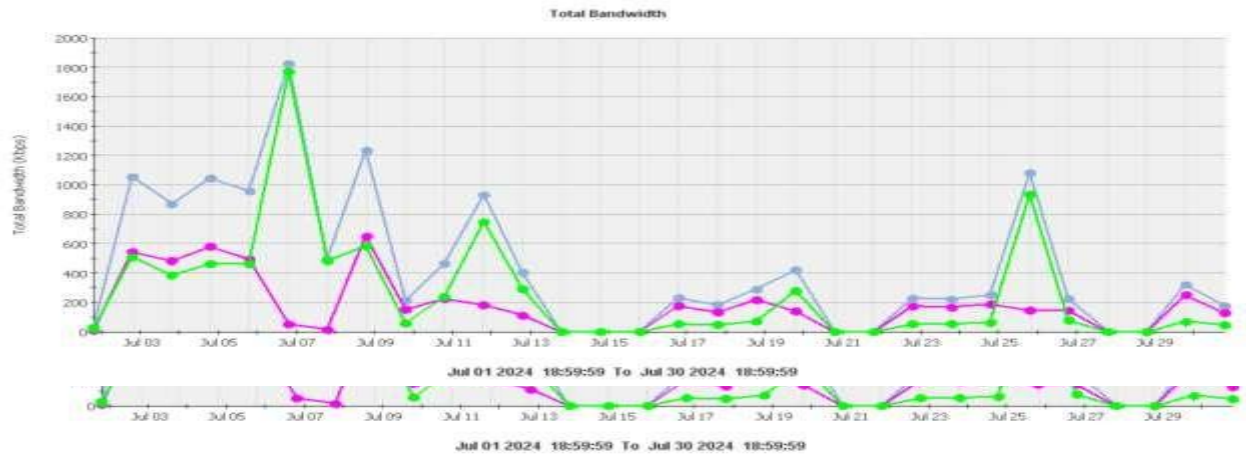
Pipe INR0135 MOCOA 10 Mbps [SG-9100] - Statistics



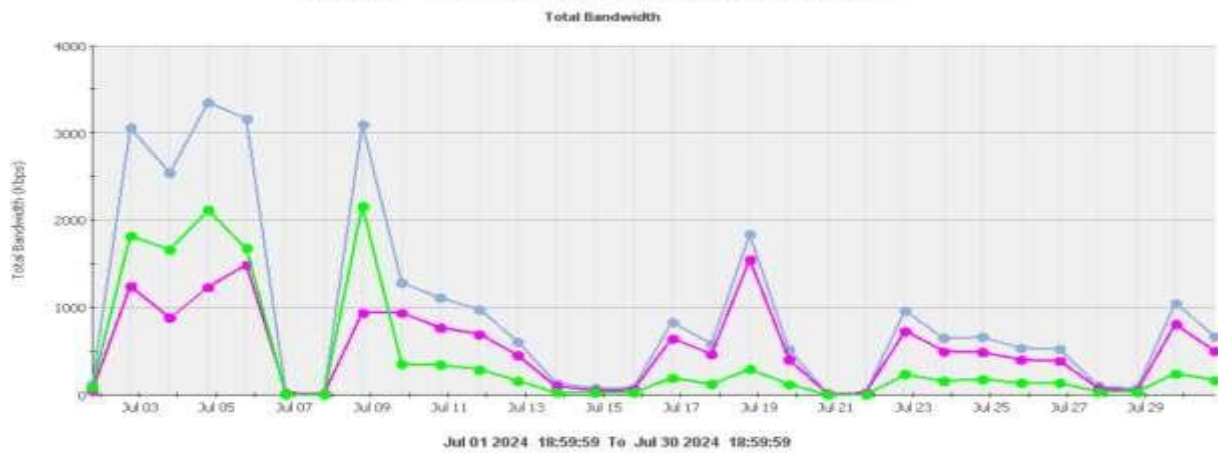
Pipe INR0121 - YOPAL PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics

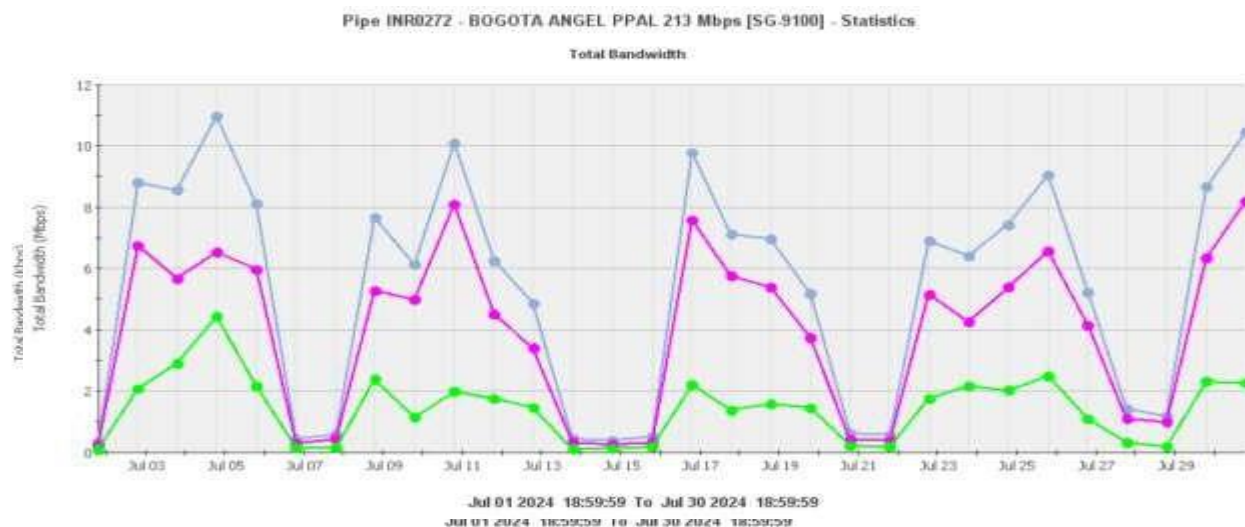


Pipe INR0039 NEIVA 18 Mbps [SG-9100] - Statistics



Pipe INR0022 - BOGOTA CHAPINERO PPAL 38 Mbps [SG-9100] - Statistics





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 un aumento del 35% 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 un aumento del 33% 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 Ictetex

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