

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	09	24	A	30	09	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 apoyados en herramientas metodológicas y técnicas por parte del proponente.	X		X	
5.	Detallar el Plan de Trabajo con las correspondientes etapas de transición y operación, y garantizar las pruebas preliminares de la solución, las cuales	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
	deben ser aprobadas por el supervisor del contrato asignado por ICETEX antes de su paso a producción.				
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	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

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

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

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 agosto de 2024.

Se presenta la facturación de los periodos de junio de 2024 Factura FVE 1473 por valor de \$713.673.218 y julio de 2024 Factura FVE 1474 por valor de \$751.372.731.

No se recibe facturación de los servicios de agosto de 2024, en consolidación de ANS del mes 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 junio de 2024 y julio de 2024, se aplican los siguientes ANS por cada periodo así: junio 2024 valor descuento \$119.470.258 memorando 20243030667578-E y julio 2024 valor descuento \$81.770.745 memorando 20243030667607-E, Valor a pagar en el periodo supervisado \$1.465.045.949.

7

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

Se presenta los parafiscales por el periodo facturado.

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

☒	☐	☐
SI	NO	NO APLICA

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

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA (2024)
VALOR DEL CONTRATO	\$31.398.996.857,96
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	\$ 0
VALOR A PAGAR (Si aplica)	\$1.465.045.949
VALOR EJECUTADO	\$ 10.616.629.875,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 20.782.366.982,96

10

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO X

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

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

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

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

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	5
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	4
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	3
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	2
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	5
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula "Entregables" contemplado dentro del contrato	1

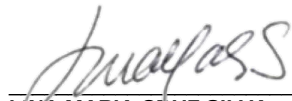
Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 5		
Fecha: 18/06/2024		
Página 5 de 5		

REEVALUACIÓN GENERAL	(Promedio de los puntajes)
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION	

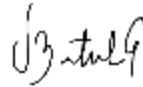
NOTA: Adicionalmente en el último pago se deberá diligenciar el mismo resultado dentro del siguiente formulario con el fin de consolidar la información de acuerdo con lo dispuesto en la Norma ISO 9001 de 2015:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oBw9XnV_FECUlgAXkWe-3IzLIMQr2ZVBio5893WxRH1UM0QyVII3N1NVR0pCQIZaTEhLWTRQUU9LOS4u

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/09/2024



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 Junio de 2024.**

La presente constancia se expide para efectos de cancelar la Factura de Venta **FVE-1473** con fecha de expedición 25 de septiembre de 2024, por valor de **SETECIENTOS TRECE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS DIECIOCHO PESOS M/CTE (\$713.673.218)**, incluido IVA, para consignar en la cuenta ahorros No. 008016476 del Itaú.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 25 día del mes de septiembre de 2024.

**CRUZ
SILVA LINA
MARIA
LINA MARIA CRUZ SILVA**

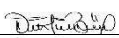
Firmado
digitalmente por
CRUZ SILVA LINA
MARIA
Fecha: 2024.09.26
10:09:31 -05'00'

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

**BAUTISTA
GALINDO
VICTOR RAUL
VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO**

Firmado digitalmente por
BAUTISTA GALINDO
VICTOR RAUL
Fecha: 2024.09.26
09:33:17 -05'00'

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 20243030667578-E Id: 4985042

Folios: 3 Fecha: 2024-09-25 12:21:05

Anexos: 0

Remitente: VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Destinatario: INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES S.A. - LOGISTICA y OTROS

Bogotá, D.C, 24 de septiembre de 2024

Señor

ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ

Gerente General

INFOTIC

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

Bogotá D.C.

ASUNTO: CONTRATO N°. 2022-0792. Confirmación de valor a facturar mes de JUNIO 2024

Cordial saludo.

En el marco de la etapa de ejecución del contrato N°. 2022-0792, cuyo objeto consiste en los “*Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX*”, la supervisión del contrato procede a confirmar el valor de facturación para el mes de junio de 2024, conforme con los siguientes antecedentes:

1. MARCO LEGAL PROCEDIMENTAL:

Por remisión contractual al Manual de Contratación de ICETEX, resulta aplicable el aparte contenido en el Manual de Contratación que se transcribe a continuación:

11.3. Elementos de la minuta de contrato. (...)

I. Mecanismos de protección de los derechos e intereses del ICETEX:

(...)

iii. Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) para la adquisición de Bienes y Servicios:

La fijación del descuento que autorice la cláusula se hará siguiendo estrictamente los parámetros que se consignan en el contrato para el efecto, o en su defecto los siguientes pasos:

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.

- Se proyectará, en documento escrito, la cuantía que se planea pagar, discriminando los fundamentos que lo motivan.
- De este escrito se le correrá traslado al contratista para que, dentro del término de tres (3) días hábiles, exprese sus opiniones y comentarios.
- Analizado lo señalado por el contratista, se proyectará el documento definitivo que contendrá la suma que se le reconocerá al contratista como remuneración, incluyendo el decremento que llegare a ocasionarse tras la valoración de lo señalado en los numerales precedentes.
- El contratista solo podrá presentar factura o cuenta de cobro, o sus equivalentes, por el valor reconocido en el documento definitivo de valoración de la remuneración derivada de la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio ANS.

2. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

- Mediante Radicado 20243030666806-E Id: 4980936 del día del 23 de septiembre de 2024, ICETEX proyectó y envió a INFOTIC documento escrito indicando la cuantía que se planea pagar y discriminando los fundamentos que lo motivan, indicando que el traslado se surte por tres (3) días para que se manifieste como corresponda.
- El 24 de septiembre de 2024, ICETEX recibió comunicación con radicado VOP-870-2024 en el que INFOTIC manifestó lo siguiente:

“

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 Junio.

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:

Junio 2024: \$713.673.218

SERVICIO /COMPONENTE	INFOTIC		
	VR SERVICIO CON IVA	DESCUENTO INFOTIC	VALOR A FACTURAR
Conectividad y red de comunicaciones	\$ 151.430.605	\$ 51.114.739	\$ 100.315.866
Servicio de Colaboración	\$ 57.160.629	\$ -	\$ 57.160.629
Centro de Datos	\$ 191.411.872	\$ 53.790.759	\$ 137.621.113
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	\$ 104.905.498	\$ 728.237.978
ANS POR PRUEBA DRP SEMESTRAL (2%)	ANS #18, Pruebas periódicas RPO	SERVICIO C&CTEX (-0,5%)	\$ 3.641.190
		Portales www.icetex.gov.co, web.icetex.gov.co con todos los subdominios relacionados. (-0,5%)	\$ 3.641.190
	ANS #19, Pruebas periódicas RTO	SERVICIOS C&CTEX (-0,5)	\$ 3.641.190
		Acceso a bases de datos Oracle en producción (-0,5%)	\$ 3.641.190
TOTAL A FACTURAR			\$ 713.673.218

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

Así las cosas, INFOTIC se pronunció dentro de la oportunidad prevista, y se entiende que renuncia al plazo restante, pues su respuesta contiene una aceptación total, libre y voluntaria a lo indicado por ICETEX.

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.

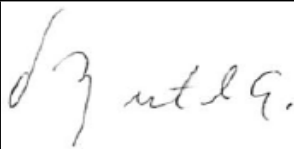
3. VALOR DEFINITIVO A FACTURAR EL MES

En el estado descrito del trámite, ICETEX procede a indicar que la suma definitiva que se le reconocerá al contratista como remuneración por el mes de Junio de 2024 es de **SETECIENTOS TRECE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS DIECIOCHO PESOS (\$713.673.218) INCLUIDO IVA**, de acuerdo con la siguiente discriminación de componentes:

SERVICIO /COMPONENTE	INFOTIC		VALOR A FACTURAR
	VR SERVICIO CON IVA	DESCUENTO INFOTIC	
Conectividad y red de comunicaciones	\$151.430.605	\$51.114.739	\$100.315.866
Servicio de Colaboración	\$57.160.629	\$ 0	\$57.160.629
Centro de Datos	\$191.411.872	\$53.790.759	\$137.621.113
Servicio de SEGURIDAD	\$224.714.109	\$ 0	\$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	\$104.905.498	\$728.237.978
ANS POR PRUEBA DRP SEMESTRAL (2%)	ANS #18, Pruebas periódicas RPO	SERVICIO C&CTEX (- 0,5%) Portales www.icetex.gov.co , web.icetex.gov.co con todos los subdominios relacionados. (- 0,5%)	\$3.641.190
	ANS #19, Pruebas periódicas RTO	SERVICIOS C&CTEX (-0,5) Acceso a bases de datos Oracle en producción (-0,5%)	\$3.641.190
			\$3.641.190
			\$3.641.190
TOTAL A FACTURAR			\$713.673.218

En virtud de lo anterior, se solicita a INFOTIC proceder a facturar la suma indicada en cumplimiento del procedimiento aplicable.

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: Tania Marcela Chaves – Contratista Abogada VOT

Revisó: Raúl Fernando Gutiérrez Tecano – Apoyo a la 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

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 Julio de 2024.**

La presente constancia se expide para efectos de cancelar la Factura de Venta **FVE-1474** con fecha de expedición 25 de septiembre de 2024, por valor de **SETECIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 751.372.731)**, incluido IVA, para consignar en la cuenta ahorros No. 008016476 del Itaú.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 25 día del mes de Septiembre de 2024.

**CRUZ
SILVA LINA
MARIA
LINA MARIA CRUZ SILVA**

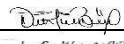
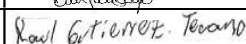
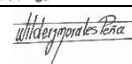
Firmado
digitalmente por
CRUZ SILVA LINA
MARIA
Fecha: 2024.09.26
10:10:08 -05'00'

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

**BAUTISTA
GALINDO VICTOR
RAUL**

Firmado digitalmente por
BAUTISTA GALINDO VICTOR
RAUL
Fecha: 2024.09.26 09:31:49
-05'00'

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 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.



Al contestar cite Radicado 20243030667607-E Id: 4985179
Folios: 3 Fecha: 2024-09-25 13:00:14
Anexos: 0
Remitente: VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
Destinatario: INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES S.A. - LOGISTICA y OTROS

Bogotá, D.C, 24 de septiembre de 2024

Señor

ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ

Gerente General

INFOTIC

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

Bogotá D.C.

ASUNTO: CONTRATO N°. 2022-0792. Confirmación de valor a facturar mes de JULIO 2024

Cordial saludo.

En el marco de la etapa de ejecución del contrato N°. 2022-0792, cuyo objeto consiste en los “*Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el ICETEX*”, la supervisión del contrato procede a confirmar el valor de facturación para el mes de julio de 2024, conforme con los siguientes antecedentes:

1. MARCO LEGAL PROCEDIMENTAL:

Por remisión contractual al Manual de Contratación de ICETEX, resulta aplicable el aparte contenido en el Manual de Contratación que se transcribe a continuación:

11.3. Elementos de la minuta de contrato. (...)

I. Mecanismos de protección de los derechos e intereses del ICETEX:

(...)

iii. Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) para la adquisición de Bienes y Servicios:

La fijación del descuento que autorice la cláusula se hará siguiendo estrictamente los parámetros que se consignan en el contrato para el efecto, o en su defecto los siguientes pasos:

- Se proyectará, en documento escrito, la cuantía que se planea pagar, discriminando los fundamentos que lo motivan.

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.

- De este escrito se le correrá traslado al contratista para que, dentro del término de tres (3) días hábiles, exprese sus opiniones y comentarios.
- Analizado lo señalado por el contratista, se proyectará el documento definitivo que contendrá la suma que se le reconocerá al contratista como remuneración, incluyendo el decremento que llegare a ocasionarse tras la valoración de lo señalado en los numerales precedentes.
- El contratista solo podrá presentar factura o cuenta de cobro, o sus equivalentes, por el valor reconocido en el documento definitivo de valoración de la remuneración derivada de la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio ANS.

2. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

- Mediante Radicado 20243030666808-E Id: 4980987 del día 23 de septiembre de 2024, ICETEX proyectó y envió a INFOTIC documento escrito indicando la cuantía que se planea pagar y discriminando los fundamentos que lo motivan, indicando que el traslado se surte por tres (3) días para que se manifieste como corresponda.
- El 24 de septiembre de 2024, ICETEX recibió comunicación con radicado VOP-871-2024 en el que INFOTIC manifestó lo siguiente:

" 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 Julio.

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:

Julio 2024: \$751.372.731

SERVICIO /COMPONENTE	INFOTIC		
	VR SERVICIO CON IVA	DESCUENTO INFOTIC	VALOR A FACTURAR
Conectividad y red de comunicaciones	\$ 151.430.605	\$ 37.606.045	\$ 113.824.560
Servicio de Colaboración	\$ 57.160.629	\$ -	\$ 57.160.629
Centro de Datos	\$ 191.411.872	\$ 44.164.701	\$ 147.247.172
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	\$ 81.770.745	\$ 751.372.731

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

"

Así las cosas, INFOTIC se pronunció dentro de la oportunidad prevista, y se entiende que renuncia al plazo restante, pues su respuesta contiene una aceptación total, libre y voluntaria a lo indicado por ICETEX.

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.

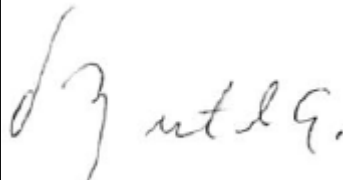
3. VALOR DEFINITIVO A FACTURAR EL MES

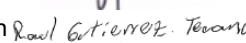
En el estado descrito del trámite, ICETEX procede a indicar que la suma definitiva que se le reconocerá al contratista como remuneración por el mes de Julio de 2024 es de **SETECIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y UN PESOS (\$751.372.731) INCLUIDO IVA**, de acuerdo con la siguiente discriminación de componentes:

SERVICIO /COMPONENTE	INFOTIC		
	VR SERVICIO CON IVA	DESCUENTO INFOTIC	VALOR A FACTURAR
Conectividad y red de comunicaciones	\$ 151.430.605	\$ 37.606.045	\$ 113.824.560
Servicio de Colaboración	\$ 57.160.629	\$ -	\$ 57.160.629
Centro de Datos	\$ 191.411.872	\$ 44.164.701	\$ 147.247.172
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	\$ 81.770.745	\$ 751.372.731

En virtud de lo anterior, se solicita a INFOTIC proceder a facturar la suma indicada en cumplimiento del procedimiento aplicable.

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: Tania Marcela Chaves – Contratista Abogada VOT
Revisó: Raúl Fernando Gutiérrez Tecano – Apoyo a la 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 ● 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.

INFORME MENSUAL AGOSTO
Agosto 2024



CONTRATO 2022-0792

Fecha Creación	Versión del Documento	Responsable del Documento
01/08/2024	1.0	Oscar Viuche

Fecha Creación	Versión del Documento	Elaborado por
01/08/2024	1.0	Angie Paola Parra

Tabla de contenido

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	1
<u>INTRODUCCION.....</u>	<u>4</u>
<u>OBJETIVOS DEL EQUIPO DE ESPECIALISTAS - MES DE AGOSTO</u>	<u>6</u>
<u>INFORME AGOSTO 2024 – ADMINISTRADOR DE SOLUCIONES</u>	<u>7</u>
INTRODUCCION	7
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	8
REUNIONES.....	9
INDICADORES	11
5. ESTADÍSTICAS DEL ESTADO DE LOS CASOS GESTIONADOS.....	12
CONCLUSIONES.....	12
RECOMENDACIONES	13
<u>INFORME AGOSTO 2024 - INTEGRADOR NUBE.....</u>	<u>14</u>
1. INTRODUCCION	14
2. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	15
REUNIONES.....	19
A. OTRAS ACTIVIDADES.....	19
CONCLUSIONES.....	20
RECOMENDACIONES.....	20
TEMAS PENDIENTES	21
<u>INFORME ADMINISTRADOR DE RED</u>	<u>22</u>
INTRODUCCIÓN:	22
CANALES INSTALADOS Y ENTREGABLES.....	23
CANALES MES PENDIENTES	24
NORMALIZACIÓN DE LAN A NIVEL NACIONAL.....	24
CANALES AMPLIADOS EN EL MES Y SATURACIONES	25
FECHAS DE REUNIONES DE IPV6 CON EL PROVEEDOR DE CLARO:	26
VULNERABILIDADES	32
DISPONIBILIDAD DE CANALES.....	33
GRÁFICAS DE CONSUMO	35
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
<u>1. RESUMEN.....</u>	<u>52</u>

INFORME AGOSTO 2024 – ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS 52

INTRODUCCION..... 52

ACTIVIDADES REALIZADAS 52

A. ATENCIÓN DE CASOS 52

REUNIONES..... 53

OTRAS ACTIVIDADES 53

INDICADORES 55

CONCLUSIONES..... 55

RECOMENDACIONES..... 56

TEMAS PENDIENTES..... 56

INORME AGOSTO 2024 – WEBMASTER..... 57

ACTIVIDADES REALIZADAS..... 58

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN AMBIENTE DE PRUEBAS ICETEX 101

CONCLUSIONES..... 102

RECOMENDACIONES..... 103

INTRODUCCION



En el presente informe, elaborado por el equipo especializado de Infotíc, se presenta un análisis del desempeño y los avances alcanzados durante el mes de agosto. Este documento tiene como objetivo detallar los resultados obtenidos 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 prestados.

A través de un análisis de la conectividad, la red de comunicaciones, el centro de datos y otros servicios de valor añadido, el informe ofrece una evaluación integral de nuestras operaciones. Incluye conclusiones y recomendaciones basadas en el compromiso con la excelencia y la innovación, destacando mejoras en la gestión de incidencias y la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas para atender solicitudes provenientes de diversas plataformas.

Se ha prestado especial atención a la gestión de casos, tareas e incidentes a través de la mesa de servicio, con un enfoque particular en el manejo de incidencias utilizando la plataforma Aranda. Además, se han implementado soluciones innovadoras para abordar solicitudes provenientes de Microsoft Teams, Outlook y WhatsApp, optimizando así la eficiencia en la resolución de problemas y mejorando la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

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

Objetivos del Equipo de Especialistas - Mes de Agosto

- 📌 **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 AGOSTO 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 Ictetex. Contrato 0792-2022
Periodo	Del: 1/8/2024
	AL: 31/8/2024
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 Ictetex.

INTRODUCCION

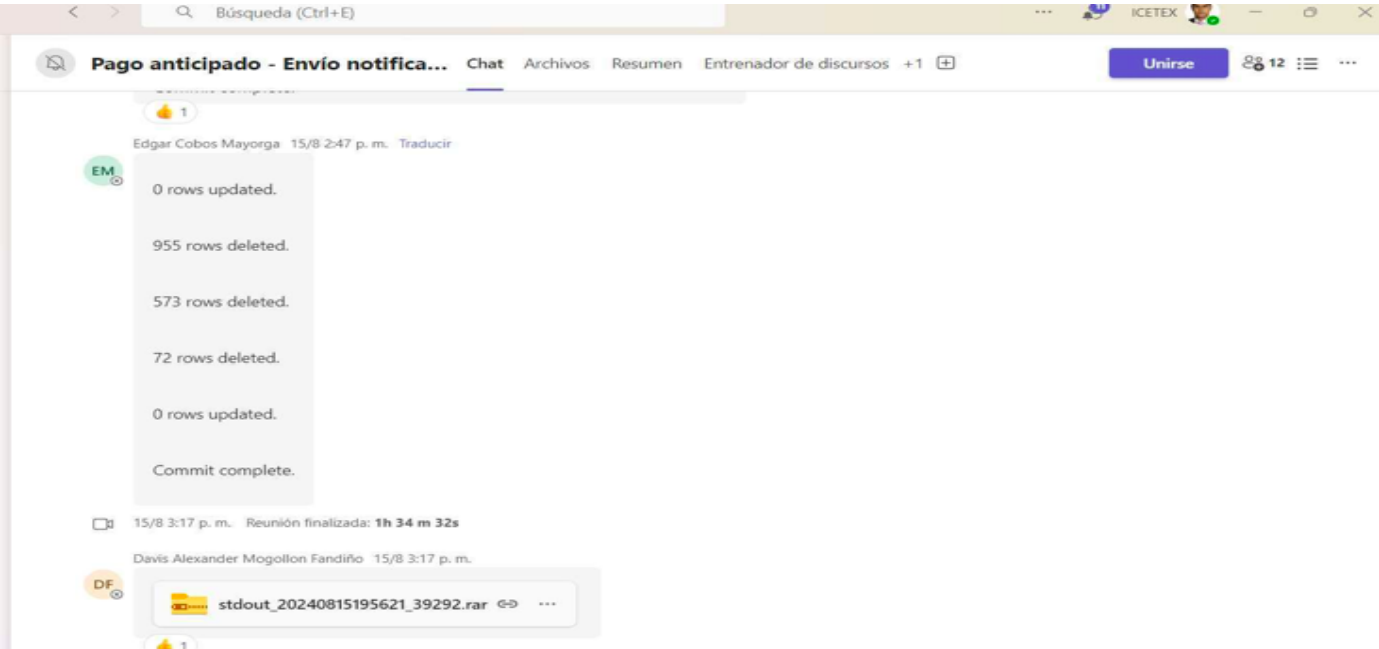
El presente informe tiene como objetivo recalcar las actividades realizadas en el desarrollo de los casos, tareas e incidentes que se escalaron a través de la mesa de servicio Aranda, así como también las diferentes soluciones que se ejecutaron de acuerdo a las solicitudes que se hacían llegar por otros 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

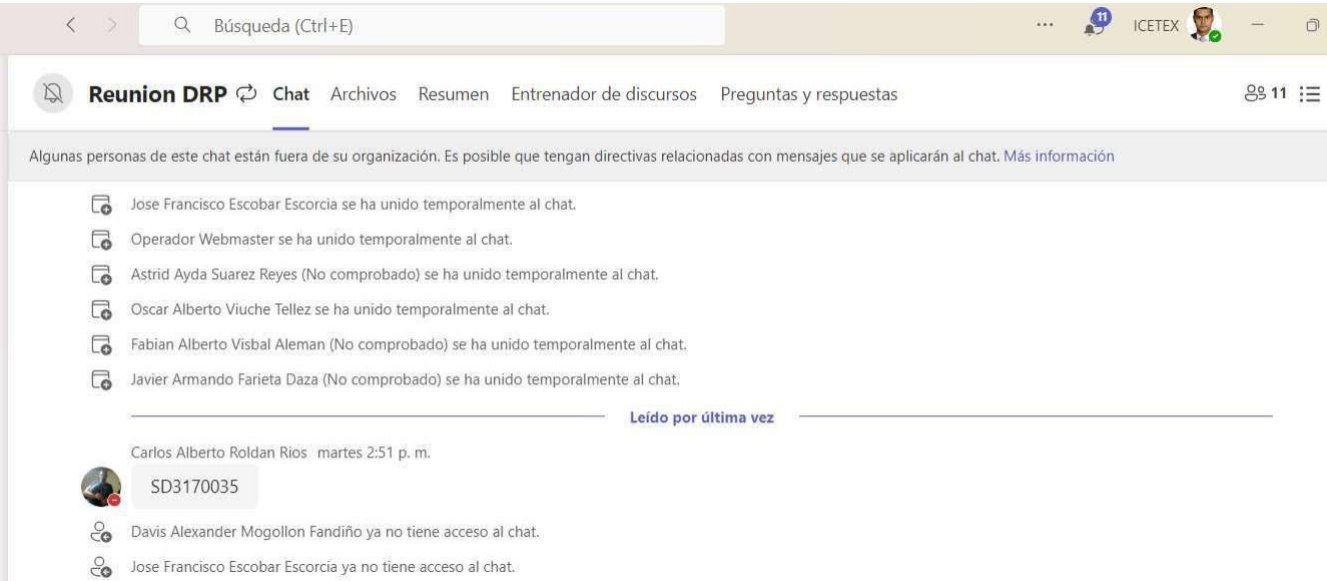
A. ATENCIÓN DE CASOS

#	Fecha	Actividad
1	01/08/2024	Incidente 77880 – Falla Pagos PSE No existe información para la referencia para la referencia.pdf
2	02/08/2024	Incidente 77881 – Falla en la creación de usuario – Portal Transaccional
3	02/08/2024	Tarea 506924 Cambio 1038 – Actualización WebService TransunionAPI
4	05/08/2024	Incidente 77921 – Falla Pagos PSE No existe información para la referencia - Escalado para la referencia.pdf
5	08/08/2024	Requerimiento 94827 – Activación de Pagina C&CETEX DatosSoilcitud.asp
6	12/08/2024	Tarea 507336 Requerimiento 16142 – Permisos FTP Usuarios VFA
7	13/08/2024	Tarea 507445 Cambio 1041 – Actualización Front MEAC
8	13/08/2024	Tarea 507445 Cambio 1041 – Actualización WebService TransunionAPI
9	13/08/2024	Incidente 78006 – Falla Portal Icetex Virtual

SESION PAGO ANTICIPADO – ENVIO DE NOTIFICACIONES



REUNION DRP



REUNION SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE RED Y SEPARACION EN LAS REDES DE CONTROL

Búsqueda (Ctrl+E)

17

ICETEX

Seguridad de los servicios de re...

Chat

Archivos

Resumen

Entrenador de discursos

+1

Unirse

17

Jose Francisco Escobar Escorcia fue invitado a la reunión.

Jhon Albeiro Pava González (No comprobado) fue invitado a la reunión.

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

viernes 10:19 a. m. Jose Gregorio Rodríguez Duarte detuvo la grabación.

viernes 1:47 p. m. Reunión finalizada: 4h 48 m 12s

Seguridad de los servicios de red y Separación en las redes Control

viernes, 23 de agosto de 2024 9:00 a. m. - 10:30 a. m.

Ver resumen

Contenido

Transcripción

1h 13 m 10s

C. OTRAS ACTIVIDADES

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

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	Aliviosyestimulosapi	ApiAliviosSimulador	C&CETEX	FTP Cargue Archivos	MEAC	Portal Acces C&CETEX	Portal Transaccional	TransunionAPI	WsApisolicitudes - PSE	Total general
Cambio	1	1			1			4		7
Solucionado	1	1			1			4		7
Incidente							2		2	4
Solucionado							2		2	4
Requerimiento			1		1	1				3
Solucionado			1		1	1				3
Total general	1	1	1	1	1	1	2	4	2	14

5. ESTADÍSTICAS DEL ESTADO DE LOS CASOS GESTIONADOS



6.

CONCLUSIONES

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

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

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

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

TEMAS PENDIENTES

8.

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

INFORME AGOSTO 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 Ictetex. Contrato 0792-2022
Periodo	Del 1/08/2024
	AL 30/08/2024
Profesional	José Luis Mantilla
Roi	integrador Nube
Dependencia	Tecnología
Objetivo del periodo	

INTRODUCCION

Este documento, presenta las actividades realizadas, conclusiones y recomendaciones par un especialista con un perfil específico, en este caso, **integrador** Nube es un rol que debe velar por las lineamientos y aspectos a tener en cuenta para el aseguramiento de la informaci6n en la nube velando por el Cloud Adopción Framework y las practicas Well Architecture Framework en la nube - Cloud; estándares y buenas practicas que las Entidades del Estado deben seguir, de tal manera que se conserve la seguridad de las datos en este tipo de ambientes.

La correcta implementaci6n del servicio de informaci6n 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 las riesgos, reducir costos y el uso de buenas practicas, obtenidos al tener informaci6n en la Nube, sea informaci6n relevante o no para algunos lectores.

Las opciones de Cloud pueden ser publica o privada almacenamiento interno y/o externo, mixto, entre otros. Los controles de seguridad varfan dependiendo de las circunstancias. De igual manera las entidades deben realizar sus migraciones de informaci6n a la Nube basadas en el análisis de riesgos; esto permite tomar las decisiones apropiadas.

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

- **SaaS** (Software as a Service). El proveedor del servicio es el encargado de ofrecer al cliente o a la entidad el software como un servicio. Las aplicaciones son accesibles desde diferentes dispositivos a través de una interfaz de cliente liviano, un típico ejemplo es un servicio en un entorno Web; el cliente no administra ni controla la infraestructura en que se basa el servicio que utiliza. Las aplicaciones ofimáticas a las que se puede acceder online son otro ejemplo.
- **PaaS** (Platform as a Service). El proveedor del servicio se encarga de entregar una plataforma a la entidad cliente. El cliente no administra ni controla la infraestructura, pero tiene el control sobre las aplicaciones instaladas y su configuración, y puede incluso instalar nuevas aplicaciones.
- **IaaS** (Infrastructure as a Service). El proveedor del servicio se encarga de entregar una infraestructura a la entidad, normalmente mediante una plataforma de virtualización. El proveedor se encarga de la administración de la infraestructura y el cliente tiene el control sobre los sistemas operativos, almacenamiento y aplicaciones desplegadas, así como el control de las componentes de red virtualizados.

ACTIVIDADES REALIZADAS

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	Agosto	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	Agosto	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 maquinas solicitando apoyo para la migración de las mismas a la nube, se solicito una reunión con la Ing. Adriana para comprender el requerimiento.

En esa reunión se planteo la necesidad de adicionar mas campos para hacer un análisis mas precise para llevar a cabo la estimación de costos para la migración y presentar su alternativa teniendo en cuenta que no todo se puede ir a PaaS y no todo puede continuar en maquinas virtuales ya que teniendo en cuenta la innovación tecnológica (fase de adopción teniendo en cuenta el marco de Well Architecture Framework), lastimosamente ha pasado un mes y aun nose recibe el documento.

He manifestado a los ingenieros Víctor Raúl y Raúl Tecano Gutiérrez la importancia de tener de vuelta el Excel con las campos ya que el cliente mismo en reunión previa manifestó depurar la lista definiendo prioridades basados en el conocimiento de sus aplicaciones.

Adjunto imagen del 29 de Agosto, conversación mediante MS Teams, donde me preguntan par la estimación de recursos y propuesta de costos y mi respuesta recordando lo que se hablo en reunión donde estuvieron las mismos ingenieros (reunión de hace un mes con la Ing. Adriana y que mencione mas arriba).

• Raul **Fernando**, • **Victor** Raul *t/* Chat Files [±)

,111, Meet now ,

Raúl Fernando Gutiérrez Tecano Yesterday 1:47 PM Translate

0 ing se solicito una estimación de que recurso5 se necesitan y propuesta de costos para manejarse como servicio

This message has been deleted. [Uno](#)

Raúl Fernando Gutiérrez Tecano Yesterday 1:47 PM Translate

0 y hay una infra que es de enfatice

Transl.ate

José Luis. Mantilla Guiza 8/29/2024 1:47 PM

Nodo 2 - Nodo 1 - Tu sabes lo que significan paquetes dropeados? (puedes validarlo con Jeison, es un vmware compartido,...

es algo que se ha solicitado solucionar a enfatice, aun sin respuesta

Yesterday 1:51 PM Ed ed

Raúl Fernando Gutiérrez Tecano 8/29/2024 1:47 PM

ing se solicito una estimación ,de que recursos se necesitan y propuesta de costos para manejarse coma servicio

Si, lo lengo presente, pero aun no tengo el Excel, hace un mes lo pedimos y no ha pasado nada, se que pidieron estimación y una alternativa para llevar a la nube (migracion), pero necesito la cantidad de cosas y las versiones de lo actual para estjmar esfuerzos y saber que si se puede migrar ya que no todo puede irse a micro.servicios, caso Cobol (hay aplicaciones que r.mitan la versión del 50 también), **ademas (y dejenme reiterarlo), hacen falta 2 perfiles por contratar. el de linux y el de Kubernetes** (asi como Oracle necesita un DBA y no lo debe realiz.ar el que insta16 linux, lo mismo pasa con estos dos perfiles), digo Kubernete.s porque hablaron de PaaS, pero también pueden usar ARO (Azure OpenShift) y requiere el ingeniero de este OpenShift (cada herramienta requiere su perfil logicamente)

Hay versiones de aplio:aciones que limitan la versión del Linux, pm ejemplo. Or-ade Databar.e 12C solo funciol"lan con Oracle Linux 8.x ruando la ultima es la versión 9.4! (rm es pedir campos pm pedir como me dijo Adriana jajaJajaa)

A su vez, la Ing. Adriana solicit6 mediante ticket de Aranda sus permisos para acceder al portal de Azure, *coma* también, acceso a la secció6n de costos para ambos, ya que sin esto, es difícil sugerir optimizaciones en temas de costos, **han pasado dos meses y tampoco se tiene avance.**

Los campos requeridos se enviaron por correo y siguen sin respuesta, ellos son:

This message is in Spanish

8 Retention: Retención General de Información - 20 Años

Buenas tardes

Estimados, teniendo en cuenta la necesidad del análisis y según reunión, describe a continuación 10 columnas con su explicación y posibles valores.

- 1) Versión exacta del SO (solo para linux).
- 2) Columna "BO" que contenga el nombre del motor (Oracle 18c, Mysql 4.3.2, o NA en caso de no tener)
- 3) Lenguaje de la aplicación (php5.3, python3.5, 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 escalamiento).
- 6) Nombre del responsable de la máquina (no 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 opciones son local (en disco adicional en la MV) 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 más vital.
- 10) Backup (Cuenta con backup la data/aplicación o solo de la VM completa), Si o No, VM.
- 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 volvió a usar y se descubre que puede darse de baja o quizás ya fue reemplazada, como también, una aplicación tercera se encuentre en uso, por lo tanto es Prod ya que esta en uso por usuarios finales.
- 12) Licencia (Si/ No), campo que define si lo instalado en la máquina usa alguna licencia adquirida 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 deba escalar alguna pregunta para sobre una máquina específica por una aplicación (Aca es donde empiezan las 2 semanas que estimo para el levantamiento de información por parte de la entidad).

En un correo anterior, se solicitó la siguiente información:

De: José Lliis Mantilla G1Jiza

To: Adriana Patricia Espitia Q\Jintero

Cc: Oscar Alberto Viliche Téllez; María Victoria S\Jarez Osorio

(::) f-\ Reply Reply all f""? Forward [;ID

, This message is in Spanish

8 Retenfton: Retenci6n General de Informa66n - 20 Ar'ios

Translate to English Never translate from Spanish

Buenas tardes

Estimada Ing. Adriana, agradecemos tu apoyo para la siguiente informacion:

- 1) Levantamiento de aplicaciones en Azure.
- 2) inventario de aplicaciones y servidores (en datacenters y/o Azure con versiones de! lenguaje de desarrollo)
- 3) inventario de motores de bases de datos con versiones (Oracle, SQL server, mysql, mariadb)
- 4) Justificacion o necesidad del las m8quinas virtuales de escritorio remoto windows en Azure.
- 5) Permisos para secci6n de costos(tu yo)
- 6) Justificacion de creaci6n maquinas windows 1o.

Por favor, leer el documento de haUazgos antes de proceder con los 6 puntos.

Gracias par su atenci6n

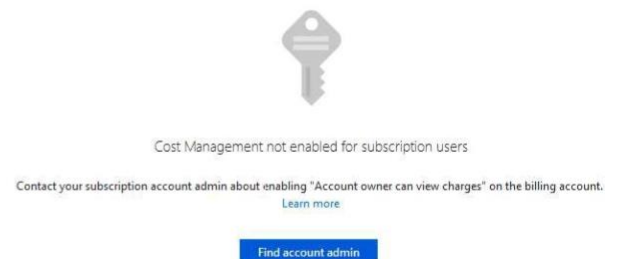
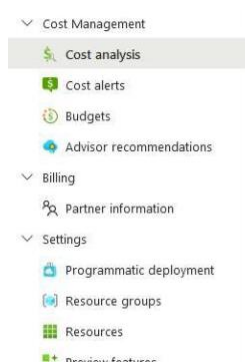
Jos6 Luis Mantilla integrador Nube ICETEX

REUNIONES

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	Agosto	Reuniones de seguimiento con el equipo y con la Ing. Adriana	

OTRAS ACTIVIDADES

Seguimiento a hallazgos reportados, nuevamente volvemos a tener problemas de creaci6n de recursos ya que **seg(m Azure y estamos en espera de poder tener acceso a la secci6n de an6lisis 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 maquinas virtuales windows 10 cuando en ese momento ya exista windows 11 (muchas de ellas apagadas, ese reporte se envió el mes pasado) y ahora, la empresa asignada para dicha administración esta actualizando las maquinas antiguas a nueva versión (esfuerzo y costos innecesarios ya que que el solicitante o aprobador debió recomendar windows 11 para evitar lo mencionado).

Apoyo, reuniones y socialización de hallazgos manifestados al Ing. Juan Carlos Martínez, nuevo web master.

Se le explicaron aspectos a considerar, análisis, escalar y depurar con el portal institucional web.icetex.gov.co ya que sigue presentando saturaciones de consumo y paquetes "dropeados", el cliente contrató una entidad tercera para su revisión, les aconsejaron comprar el licenciamiento de REDIS y se encontró que no estaba activado, por lo tanto, luego de 8 inicia el funcionamiento una herramienta adquirida y comprada por la entidad

para mayor información, ver informes del Webmaster de Agosto de 2024 donde se evidencia confirmación por parte de soporte de Liferay).

CONCLUSIONES

1. No ha habido avance en temas de nube debido a que la persona responsable de Azure en la entidad no cuenta con las permisos pertinentes y luego de 2 meses sigue sin tenerlos luego de ticket enviado por Aranda.
2. No se ha recibido el archivo de Excel con la información manifestada en reunion, el cliente espera información de enfatice sin haber terminado el análisis, prioridades ni terminado la información para proceder con la estimación de costos.
3. Se necesita para el proyecto el perfil del especialista en Linux para remediar/mejorar las implementaciones realizadas por terceros que han sido contratadas por el cliente.

RECOMENDACIONES

1. Contar con accesos a Azure, coma 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 sabré las 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 cabo seguimiento y ejecución en políticas de eliminación de recursos, en otras palabras, es necesario contactar al responsable de cada recurso para confirmar su eliminación, muchas veces las personas rotan y los recursos se quedan creados, es normal solicitar la creación de recursos pero no su eliminación, por lo que esto incluye monitoreo como tarea de administración.

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 cuales procedimientos.
1. 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.
- 2.
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 solo es soportada la versión .Net 8** y la entidad aun cuenta con versiones .Net 6 en sus datacenters, **aun cuando mi alcance es solo Azure y sus políticas con mejores practicas (gobernanza), es una oportunidad para que las buenas practicas de la nube se apliquen también en los datacenters de la entidad.**

RESUMEN

	INFORME ADMINISTRADOR DE RED	
Cliente:	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: 1/8/2024	Al: 30/8/2024
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	8/08/2024	Sede de Santa Marta sin servicio de Internet	IM-278290-4-78007
2	8/08/2024	Sede de Villavicencio sin servicio de Internet	IM-278291-4-78008

3	8/08/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-278296-4-78010
4	9/08/2024	Alarma en el canal principal de Villavicencio	IM-278514-4-78081
5	12/08/2024	Sede de Tumaco sin servicio de Internet	IM-278644-4-78112
6	12/08/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-278657-4-78117
7	13/08/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-278921-4-78193
8	20/08/2024	Alarma en la sede de Tumaco	IM-279528-4-78346
9	20/08/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-279566-4-78353
10	23/08/2024	Alarma en el servicio de internet en la sede de Cali	IM-279904-4-78459
11	23/08/2024	Evento de afectación de servicio TUMACO	IM-280004-4-78478
12	23/08/2024	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red	IM-280015-4-78480
13	29/08/2024	Internet/Redes >> Inc Degradación del Servicio	IM-280574-4-78651
14	29/08/2024	TUMACO >> Evento de afectación de servicio.	IM-280598-4-78654

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 Andrés 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 y Saturaciones

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 semanas que se tienen en el proveedor

Para las saturaciones el proveedor se encuentra realizando labores, actualmente se crea la nueva carpeta

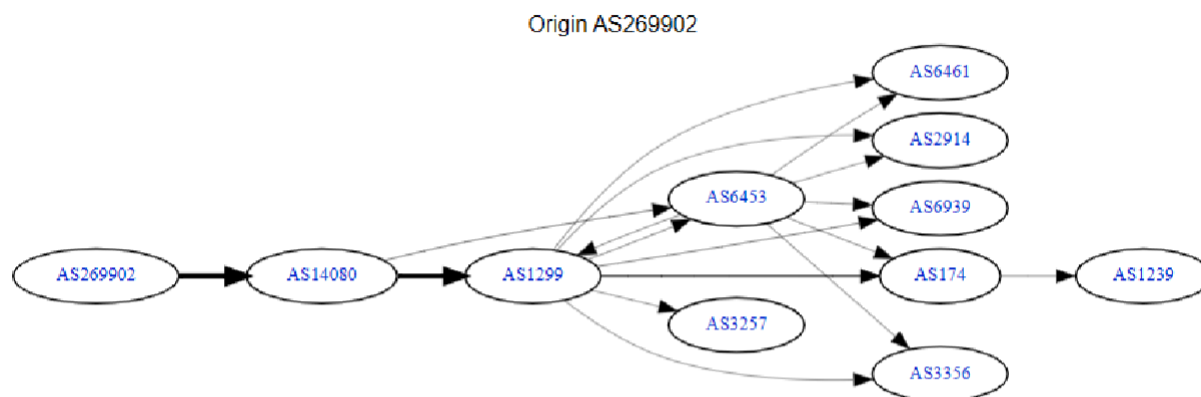
<https://icetex.sharepoint.com/sites/Infraestructura/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FInfraestructura%2FDocumentos%20compartidos%2FNETWORK%202023%2FSATURACION%20DE%20CANALES%20NEW&viewid=2cd2befc%2D9f50%2D42c3%2Db53a%2D74e0122a42e3>

donde se subirán los avances del proveedor a medida que sean entregadas las saturaciones de los canales

Fechas de reuniones de IPV6 con el Proveedor de Claro:

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

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



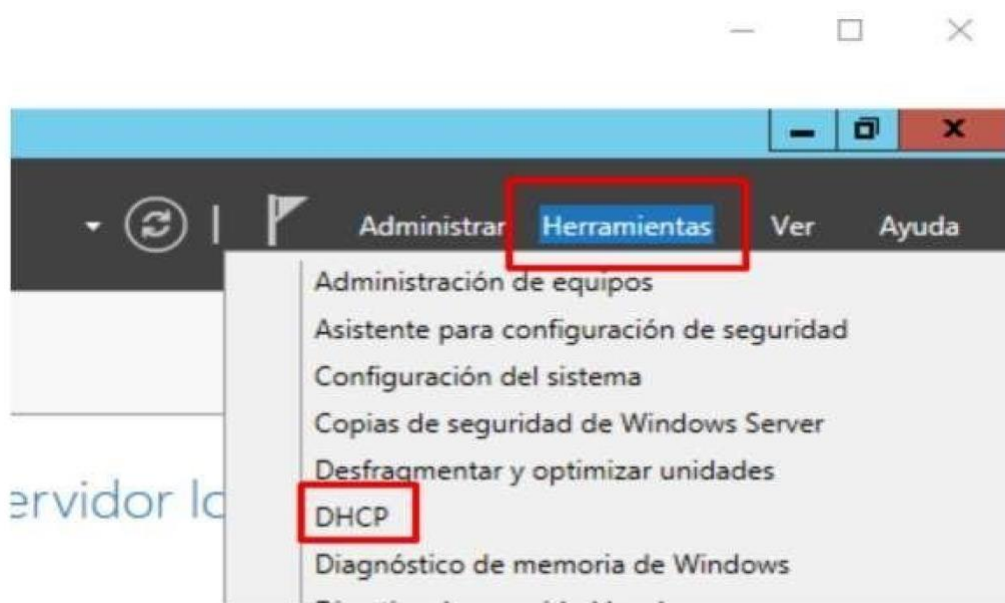
Adicional a lo anterior se hace la asignación de todos los servidores a nivel LAN tanto en triara como en la sede Aguas, todo esta información se está manejando en un Sharepoint

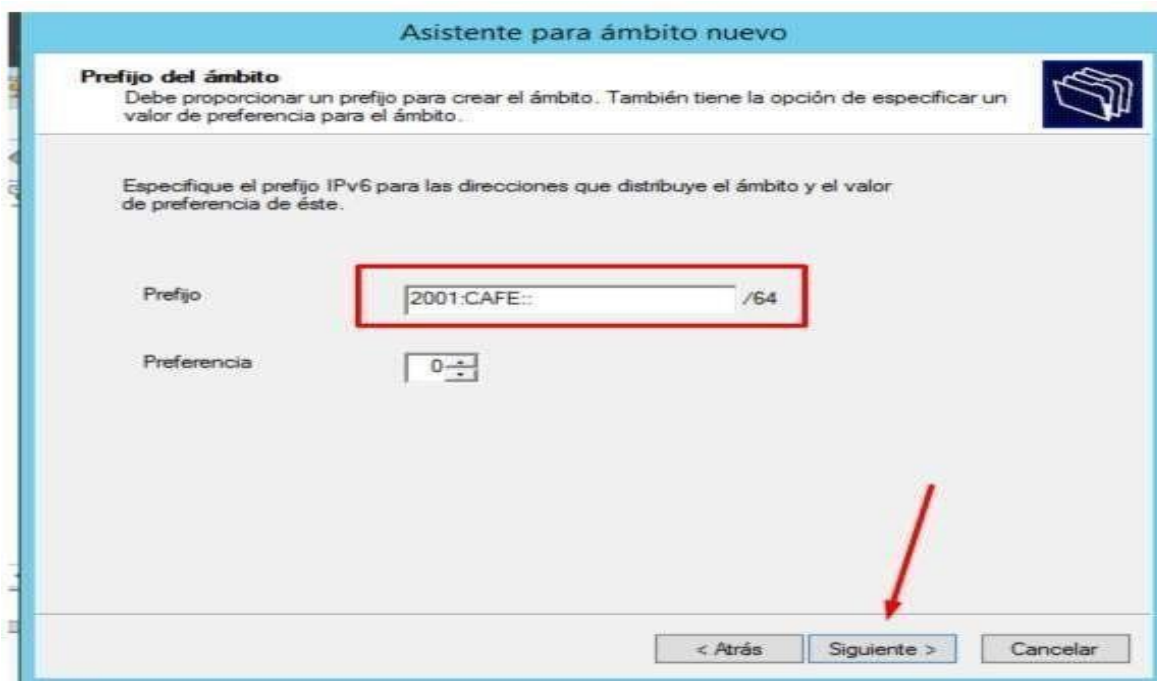
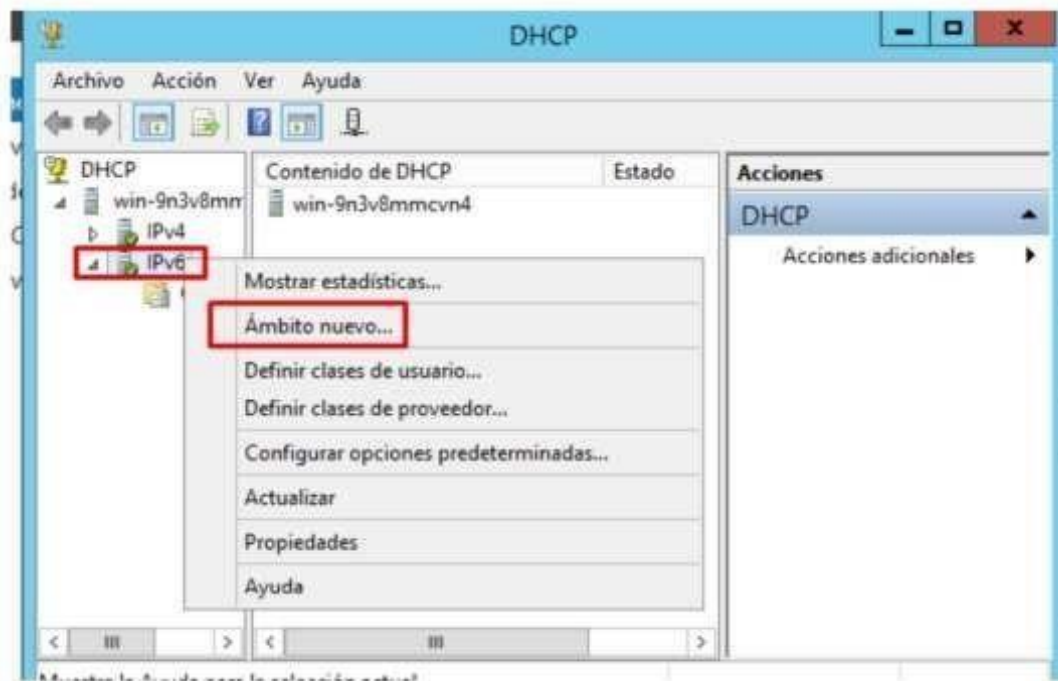
https://icetex.sharepoint.com/:x:/r/sites/Infraestructura/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6F04852E-0B13-428A-9A3A-0E7833495EF8%7DCfile=PLAN%20direccionamiento%20IPv6%20ICETEX.xlsx&action=defaultCmobileredirect=true&CCID=694acd94-c60d-c2ae-cf19-8422765c81c1

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 alturno 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 2801:192:0:dd::8c

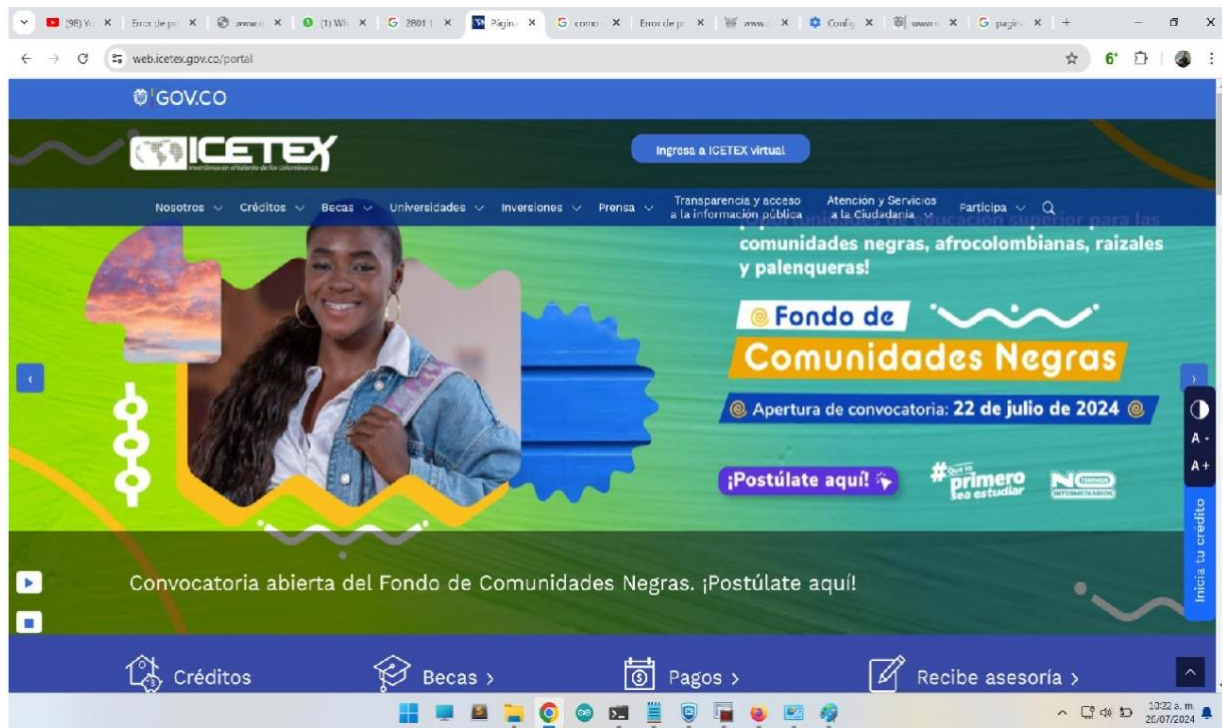
DC_FG_MST_ICETEX # execute ping6 2001:4860:4860::8888
PING 2001:4860:4860::8888(2001:4860:4860::8888) from 2801:192:0:dd::8c : 56 data bytes
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=1 ttl=117 time=3.54 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=2 ttl=117 time=2.03 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=3 ttl=117 time=2.09 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=4 ttl=117 time=2.11 ms
64 bytes from 2001:4860:4860::8888: icmp_seq=5 ttl=117 time=1.98 ms

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

DC_FG_MST_ICETEX # execute tracert6 2001:4860:4860::8888
tracert6 to 2001:4860:4860::8888 (2001:4860:4860::8888), 30 hops max, 40/8 byte payload/paddata
 1 2801:192:0:dd::8a (2801:192:0:dd::8a) 1.001 ms 11.254 ms 0.613 ms
 2 2800:483:2080:181::3d (2800:483:2080:181::3d) 1.051 ms 0.924 ms 1.037 ms
 3 2800:483:1ff:9::3 (2800:483:1ff:9::3) 2.488 ms 2.127 ms 2.106 ms
 4 2800:483:1ff:9::2 (2800:483:1ff: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 2800:3f0:801d::1 (2800:3f0:801d::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

Actualmente se esta adelantando el despliegue de en las diferentes sedes, se está a la espera que aprueben el proyecto de los Gateway de voz para terminar con la implementación

SEDE	Segmento IPv6 Propuesto
Aguas	2801:192:6:E0::/64
Chapinero Bogotá	2801:192:6:E1::/64
Ángel Bogotá	2801:192:6:E2::/64
Cali	2801:192:6:E3::/64
Medellín	2801:192:6:E4::/64
Buenaventura	2801:192:6:E5::/64
Quibdó	2801:192:6:E6::/64
Riohacha	2801:192:6:E7::/64
Montería	2801:192:6:E8::/64
Pereira	2801:192:6:E9::/64
Bucaramanga	2801:192:6:EA::/64
Popayán	2801:192:6:EB::/64
Valledupar	2801:192:6:EC::/64
Santa Marta	2801:192:6:ED::/64
Barranquilla	2801:192:6:EE::/64
Sincelejo	2801:192:6:EF::/64
Tumaco	2801:192:6:F0::/64
Cúcuta	2801:192:6:F1::/64
Villavicencio	2801:192:6:F2::/64
Tunja	2801:192:6:F3::/64
Cartagena	2801:192:6:F4::/64
San Andrés	2801:192:6:F5::/64
Armenia	2801:192:6:F6::/64
Arauca	2801:192:6:F7::/64
Pasto	2801:192:6:F8::/64
Ibagué	2801:192:6:F9::/64
Apartado	2801:192:6:FA::/64
Mocoa	2801:192:6:FB::/64
Yopal	2801:192:6:FC::/64
Manizales	2801:192:6:FD::/64
Neiva	2801:192:6:FE::/64
Angel	
Leticia	2801:192:6:FF::/64

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 Ictex 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

Actualmente se solventaron todas las vulnerabilidades por parte de redes, se está a la espera que Icetex realice nuevos escaneos para identificar nuevas vulnerabilidades si se presentan para poder solucionarlas de forma rápida

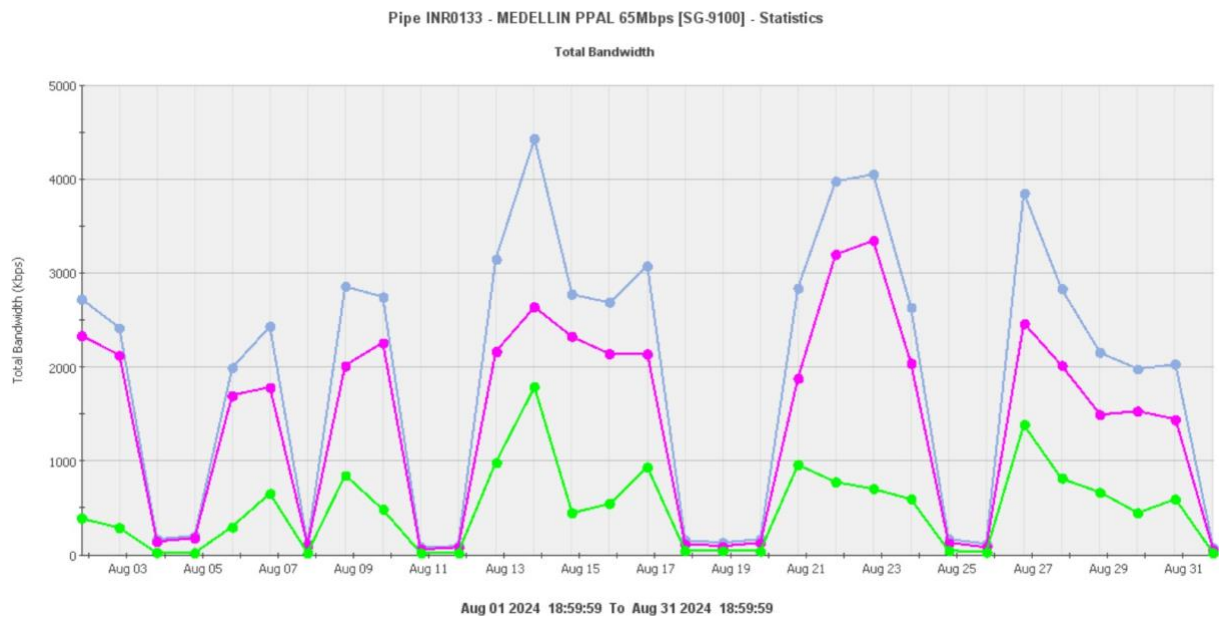
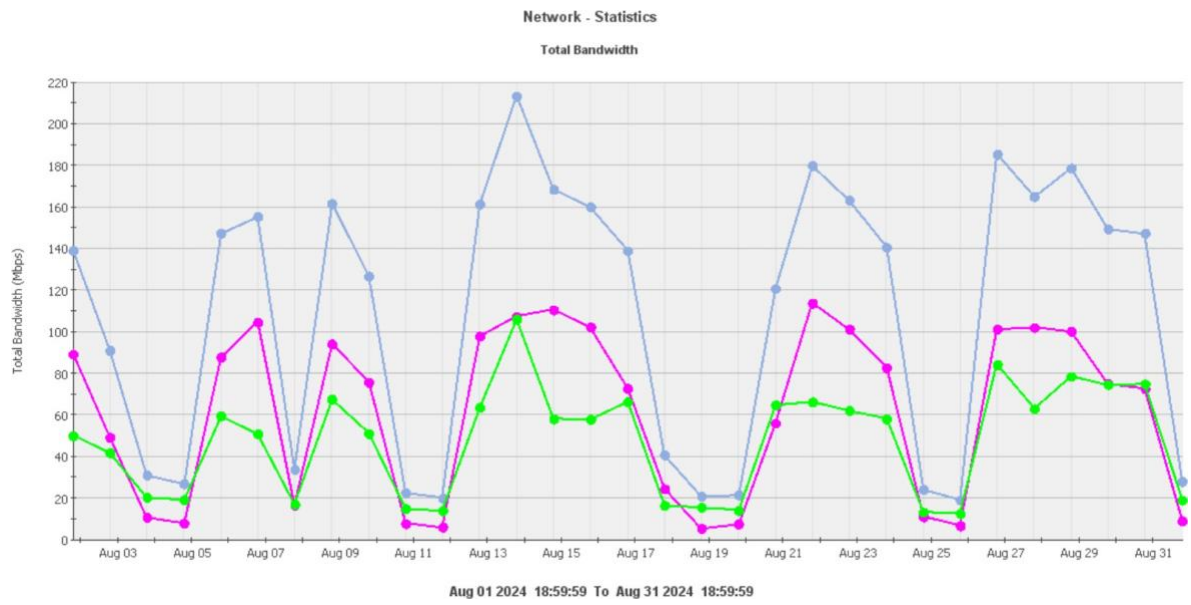
Disponibilidad de Canales

Sede	Categoría	INR	% sMes
BOGOTA D.C.	Principal / FO (Sede Aguas)	INR0037	100,00%
	Backup / FO (Sede Aguas)	INR0036	100,00%
	Internet (Sede Aguas)	INR0034	100,00%
	Principal / IPVPN (Sede Chapinero)	INR0022	100,00%
	Backup / IPVPN (Sede chapinero)	INR0020	99,98%
	Principal / IPVPN (Angel)	INR0272	100,00%
	Backup / IPVPN (Angel)	INR0273	100,00%
IBAGUE	Principal / IPVPN	INR0073	99,91%
	Backup / IPVPN	INR0076	99,46%
NEIVA	Principal / IPVPN	INR0039	99,98%
	Backup / IPVPN	INR0041	99,82%
TUNJA	Principal / IPVPN	INR0104	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0106	100,00%
VILLAVICENCIO	Principal / IPVPN	INR0085	95,15%
	Backup / IPVPN	INR0084	99,93%
ARMENIA	Principal / IPVPN	INR0074	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0072	99,24%
MANIZALES	Principal / IPVPN	INR0088	99,80%
	Backup / IPVPN	INR0087	99,77%
MEDELLIN	Principal / IPVPN	INR0133	99,99%
	Backup / IPVPN	INR0132	100,00%
APARTADO	Principal / IPVPN	INR0144	99,97%
PEREIRA	Principal / IPVPN	INR0079	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0077	100,00%
QUIBDO	Principal / IPVPN	INR0014	99,97%
BARRANQUILLA	Principal / IPVPN	INR0103	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0100	100,00%
CARTAGENA	Principal / IPVPN	INR0109	99,57%

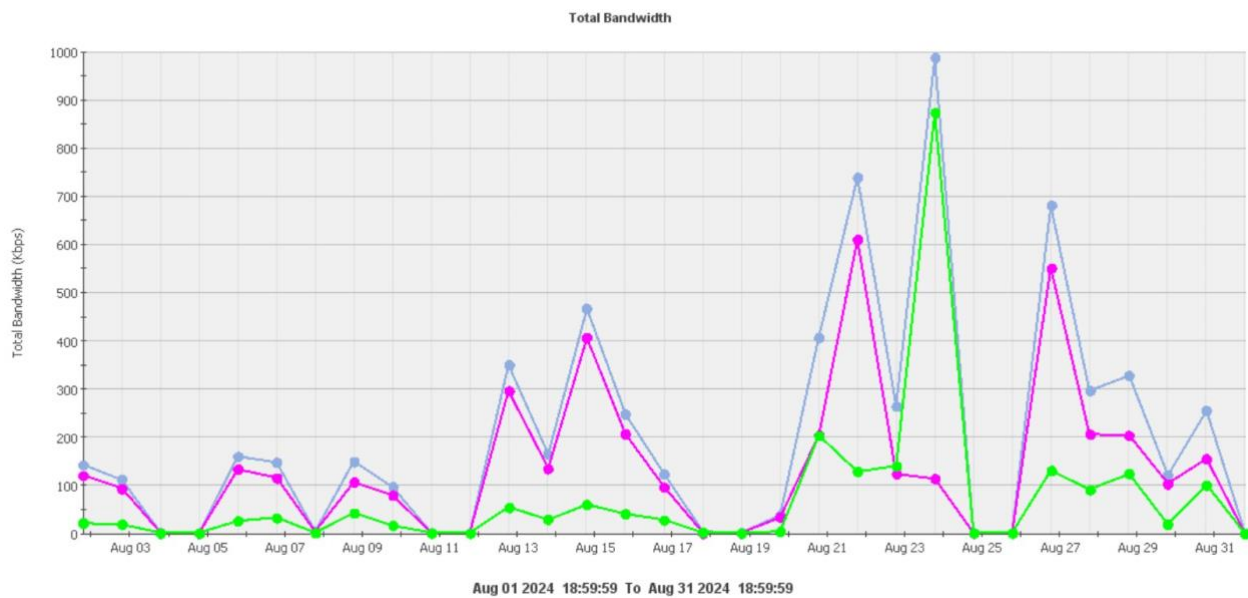
	Backup / IPVPN	INR0107	99,72%
MONTERIA	Principal / IPVPN	INR0080	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0081	99,87%
RIOHACHA	Principal / IPVPN	INR0164	99,61%
	Backup / IPVPN	INR0162	99,58%
SANTA MARTA	Principal / IPVPN	INR0154	95,72%
	Backup / IPVPN	INR0152	99,49%
SINCELEJO	Principal / IPVPN	INR0095	93,50%
	Backup / IPVPN	INR0097	93,38%
SAN ANDRES	Principal / IPVPN	INR0000368	99,94%
BUCARAMANGA	Principal / IPVPN	INR0062	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0061	100,00%
CUCUTA	Principal / IPVPN	INR0044	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0047	100,00%
VALLEDUPAR	Principal / IPVPN	INR0091	99,98%
	Backup / IPVPN	INR0090	99,68%
YOPAL	Principal / IPVPN	INR0121	99,98%
	Backup / IPVPN	INR0123	99,89%
ARAUCA	Principal / IPVPN	INR0110	99,63%
CALI	Principal / IPVPN	INR0151	99,02%
	Backup / IPVPN	INR0153	100,00%
BUENAVENTURA	Principal / IPVPN	INR0051	100,00%
MOCOA	Principal / IPVPN	INR0135	98,12%
	Backup / Satelital	INR0136	90,66%
PASTO	Principal / IPVPN	INR0130	99,85%
	Backup / IPVPN	INR0131	99,85%
POPAYAN	Principal / IPVPN	INR0035	100,00%
	Backup / IPVPN	INR0032	100,00%
TUMACO	Principal / IPVPN	INR0147	83,43%
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	100,00%
BUCARAMANGA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0057	100,00%
CALI	INTERNET PARA LA GENTE	INR0160	99,03%
AGUAS	INTERNET PARA LA GENTE	INR0029	100,00%
CHAPINERO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0015	100,00%
MEDELLIN	INTERNET PARA LA GENTE	INR0122	100,00%
APARTADO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0140	100,00%
ARAUCA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0115	99,87%
QUIBDO	INTERNET PARA LA GENTE	INR0021	100,00%
RIOHACHA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0159	99,85%
SAN ANDRES	INTERNET PARA LA GENTE	INR0000367 INR0000369	100,00%
YOPAL	INTERNET PARA LA GENTE	INR0127	100,00%
MOCOA	INTERNET PARA LA GENTE	INR0141	99,50%
SD WAN AGUAS	SD WAN	INR0033 / 00 0334	100,00%
SD WAN MOCOA	SD WAN	INR0139 / 000333	99,80%

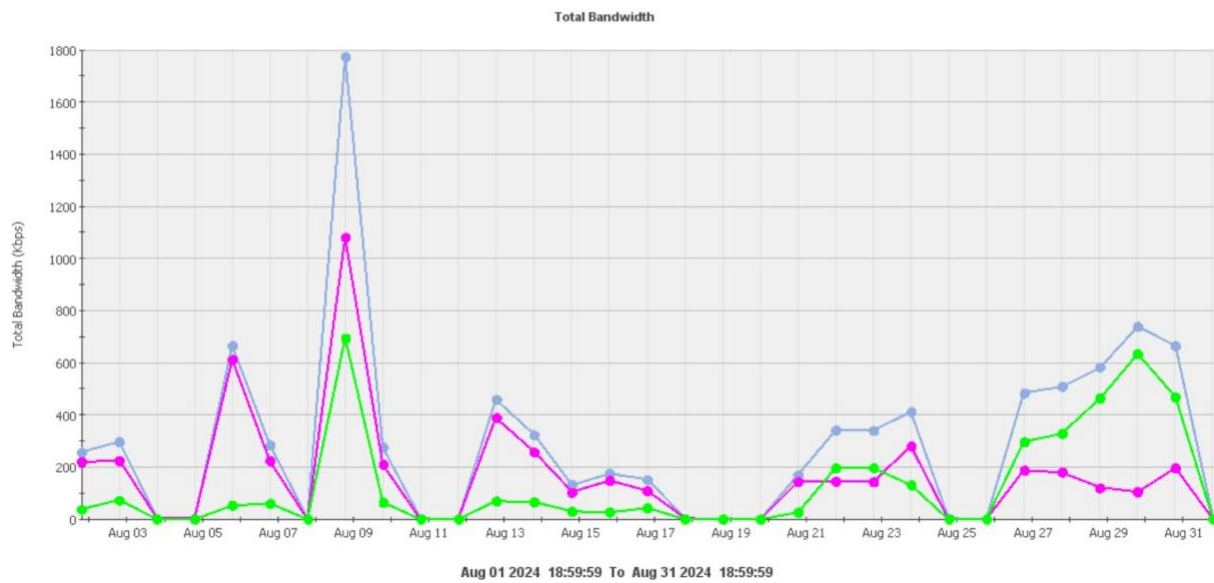
Graficas de consumo



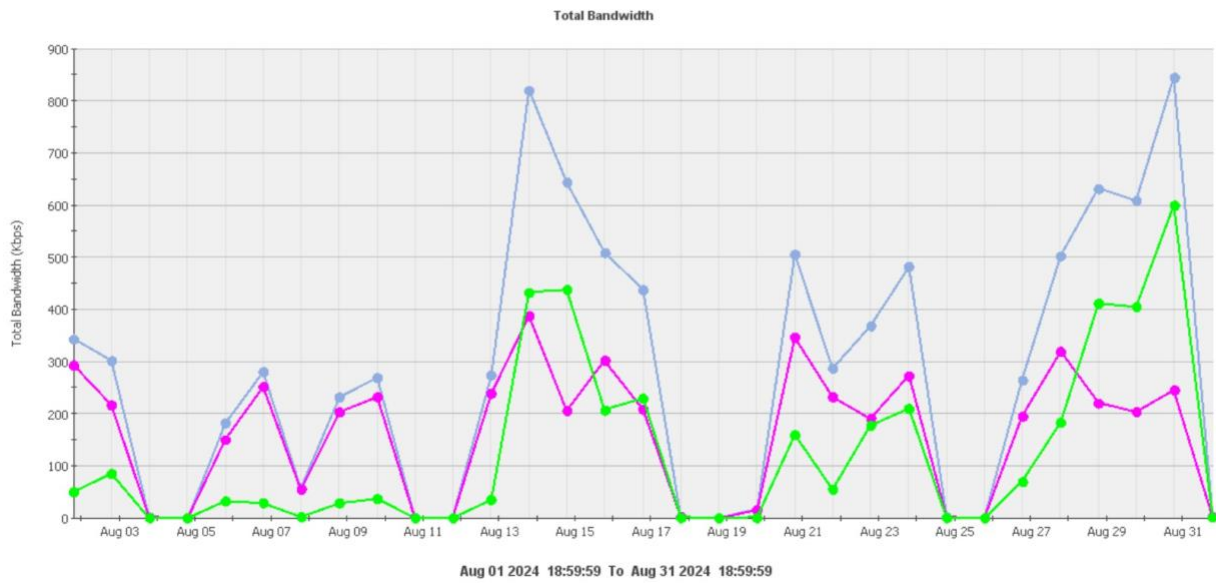
Pipe INR0051 - BUENAVENTURA PPAL 10Mbps [SG-9100] - Statistics



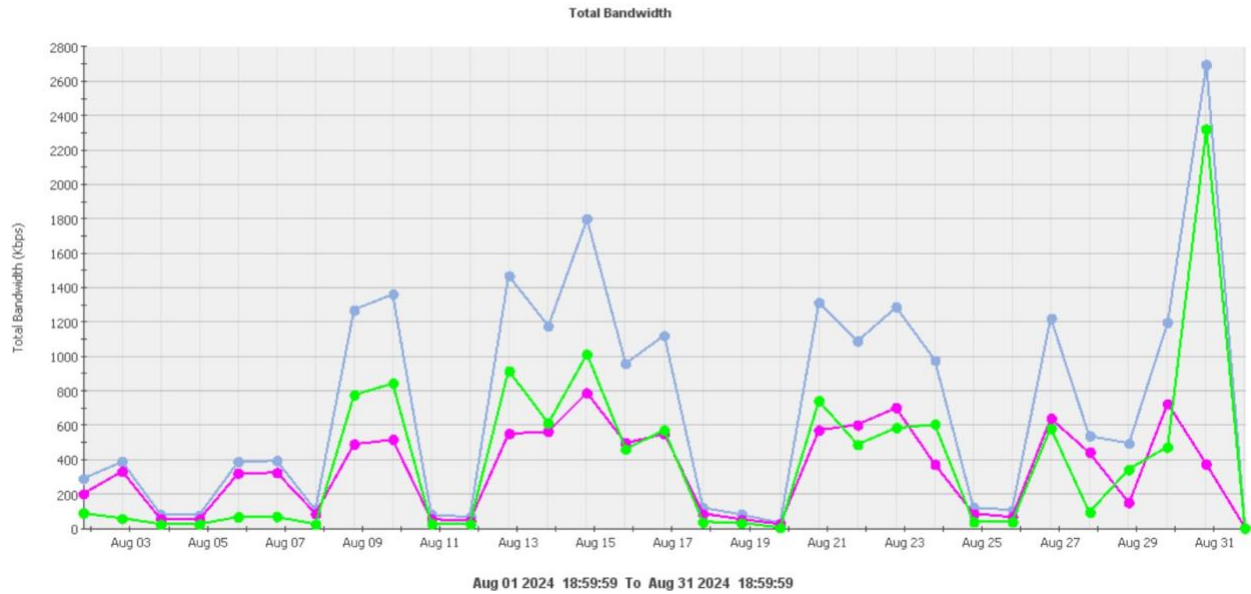
Pipe INR0014 - QUIBDO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



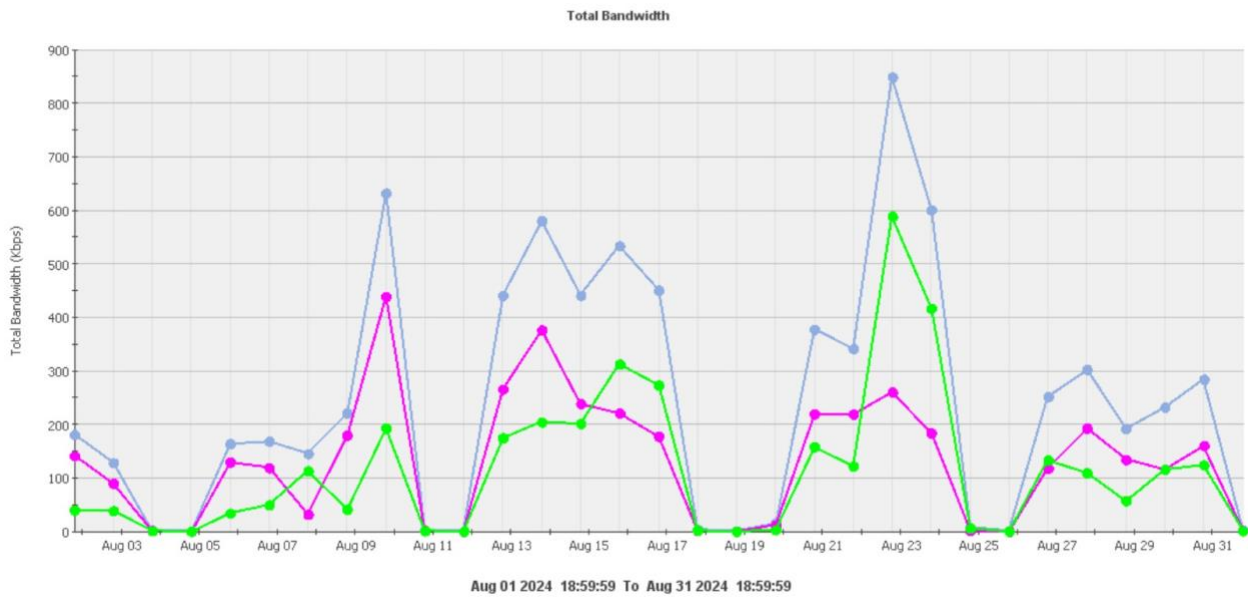
Pipe INR0164 RIOHACHA 18 Mbps [SG-9100] - Statistics



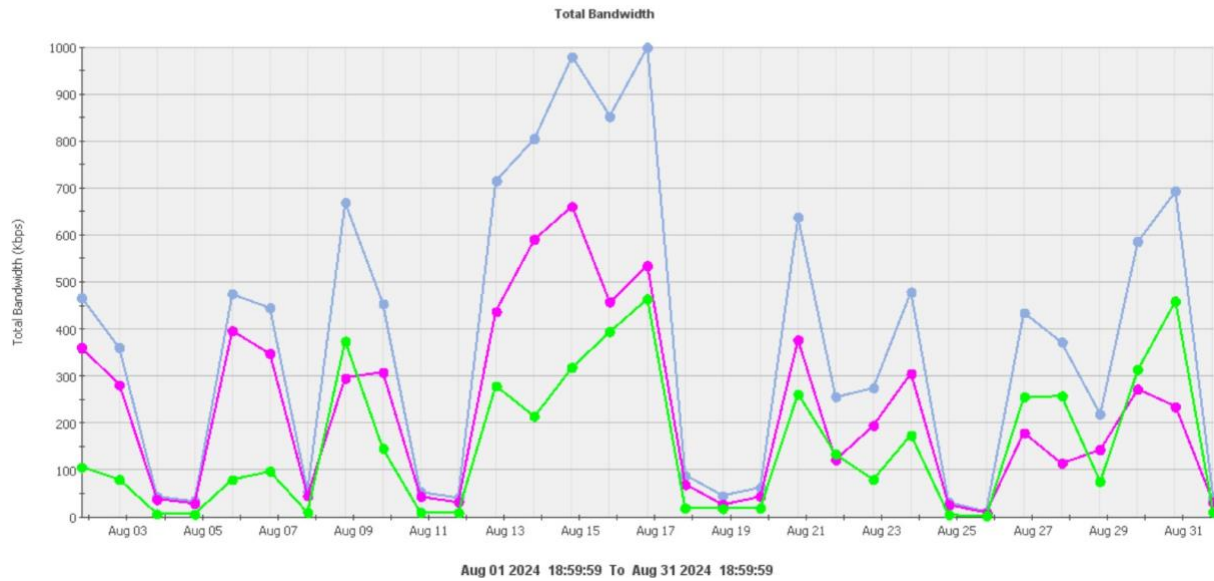
Pipe INR0080 - MONTERIA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics

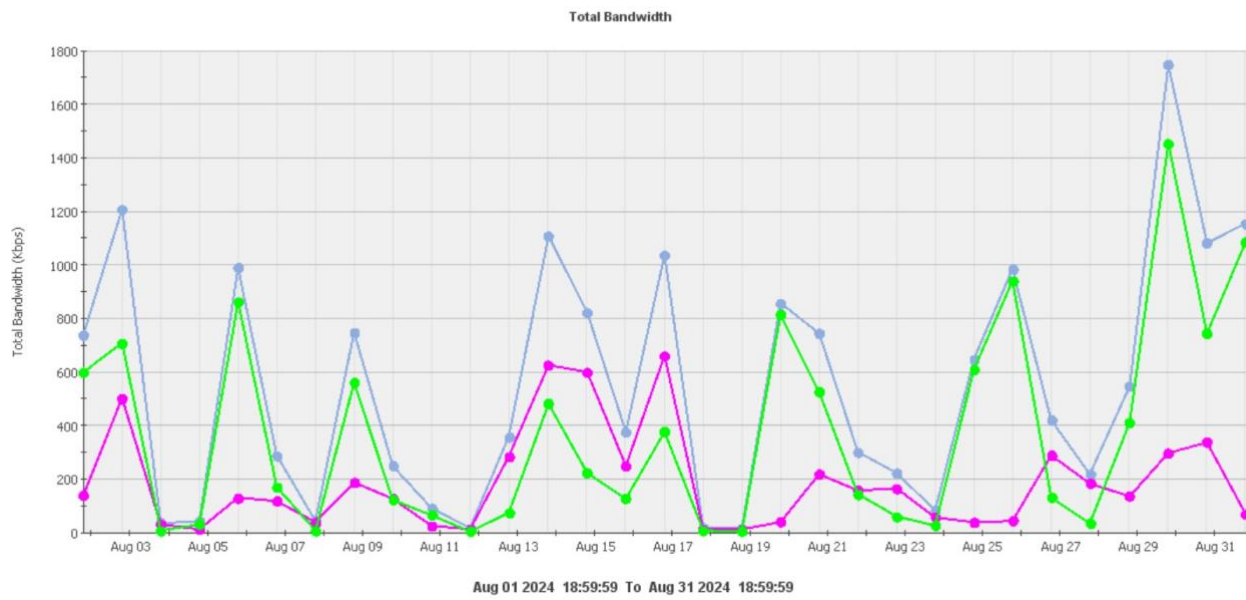


Pipe INR0079 - PEREIRA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics

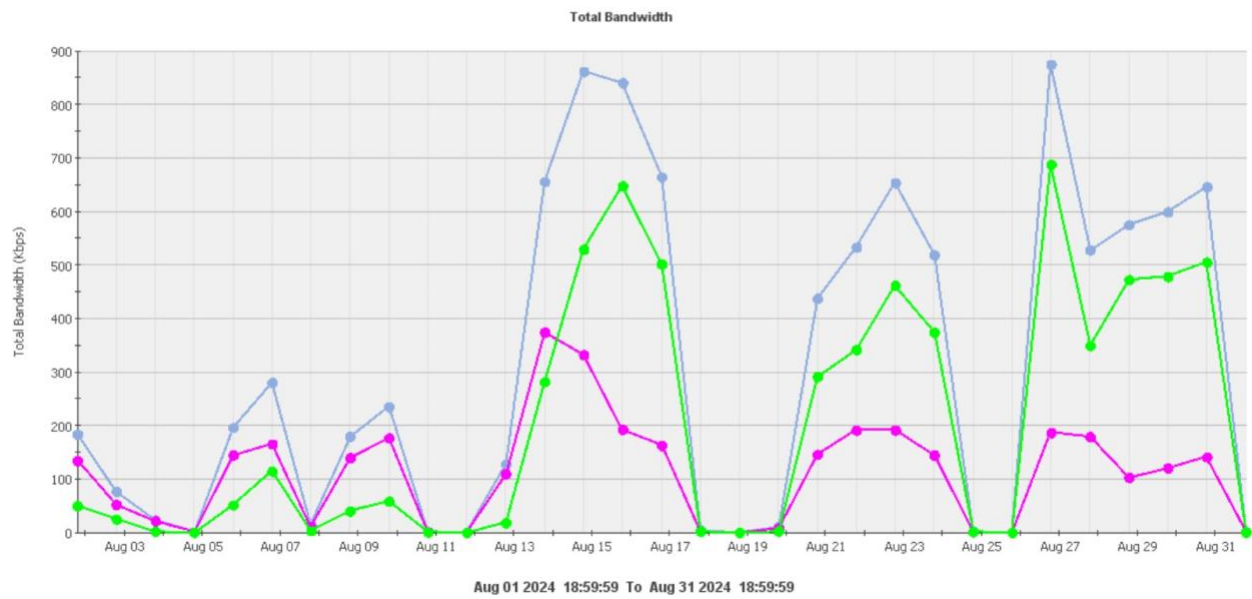


Pipe INR0062 BUCARAMANGA 26 Mbps [SG-9100] - Statistics

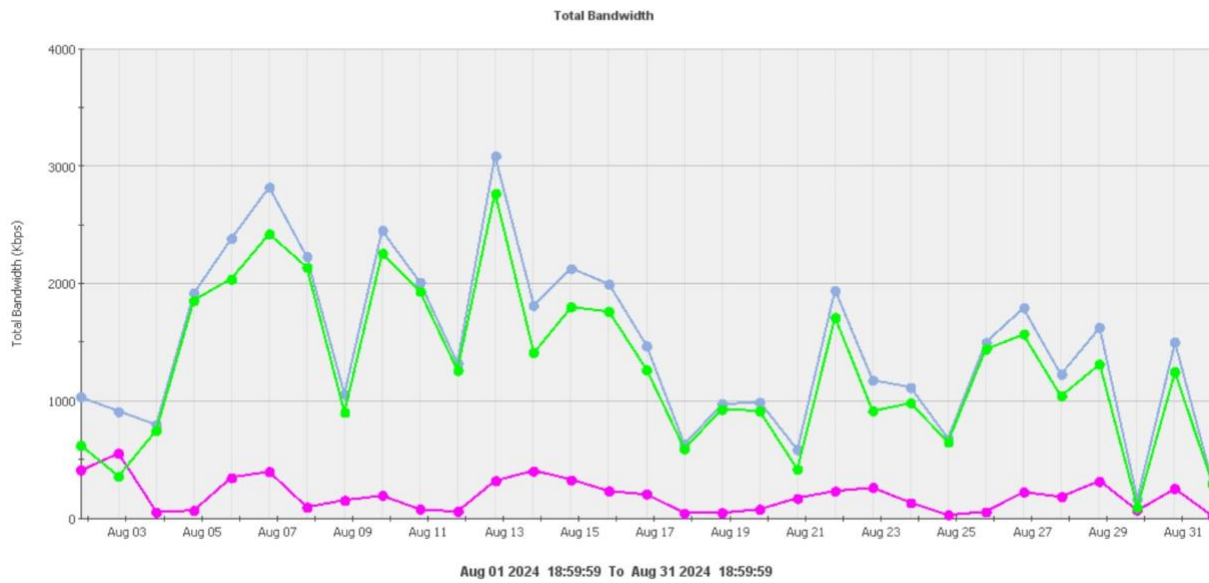




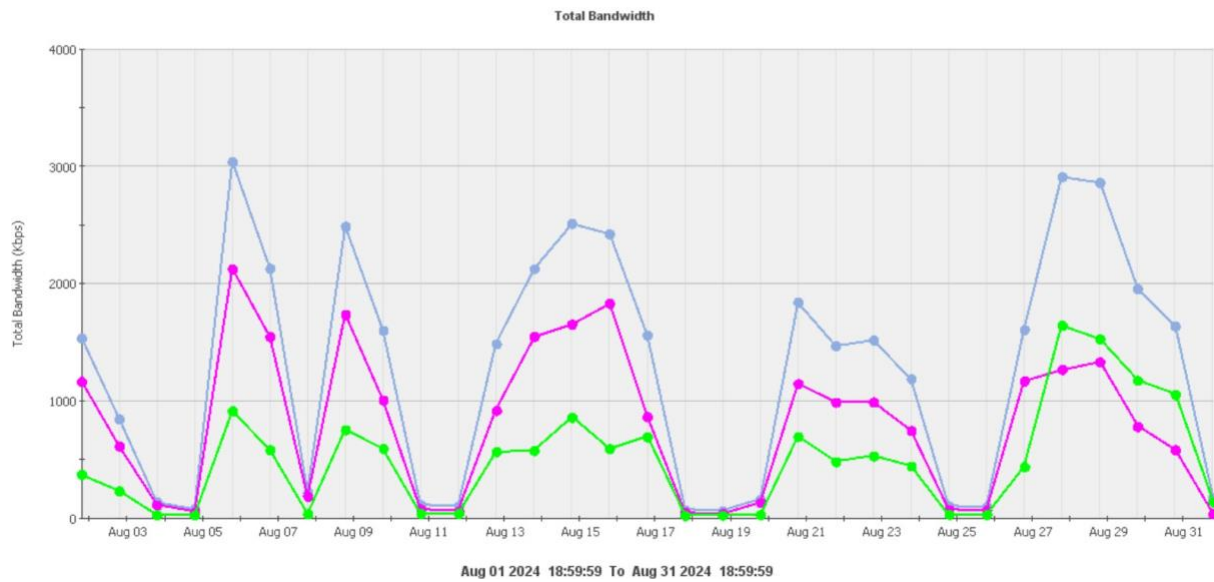
Pipe INR0091 - VALLEDUPAR PPAL 20Mbps [SG-9100] - Statistics



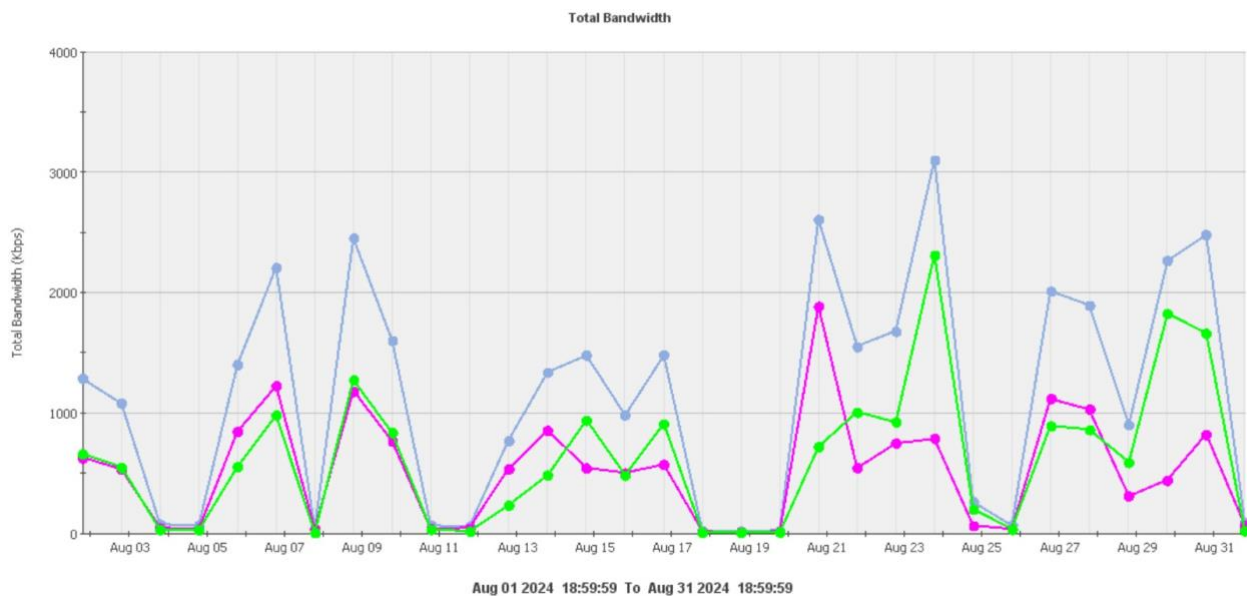
Pipe INR0154 - SANTA MARTA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



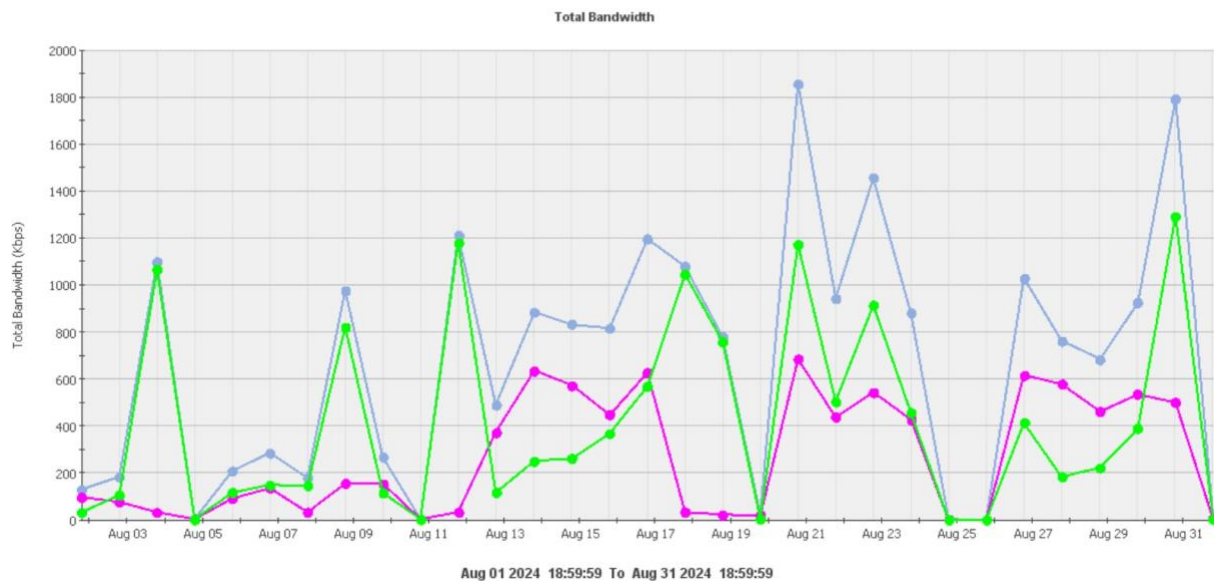
Pipe INR0103 - BARRANQUILLA PPAL 100 Mbps [SG-9100] - Statistics



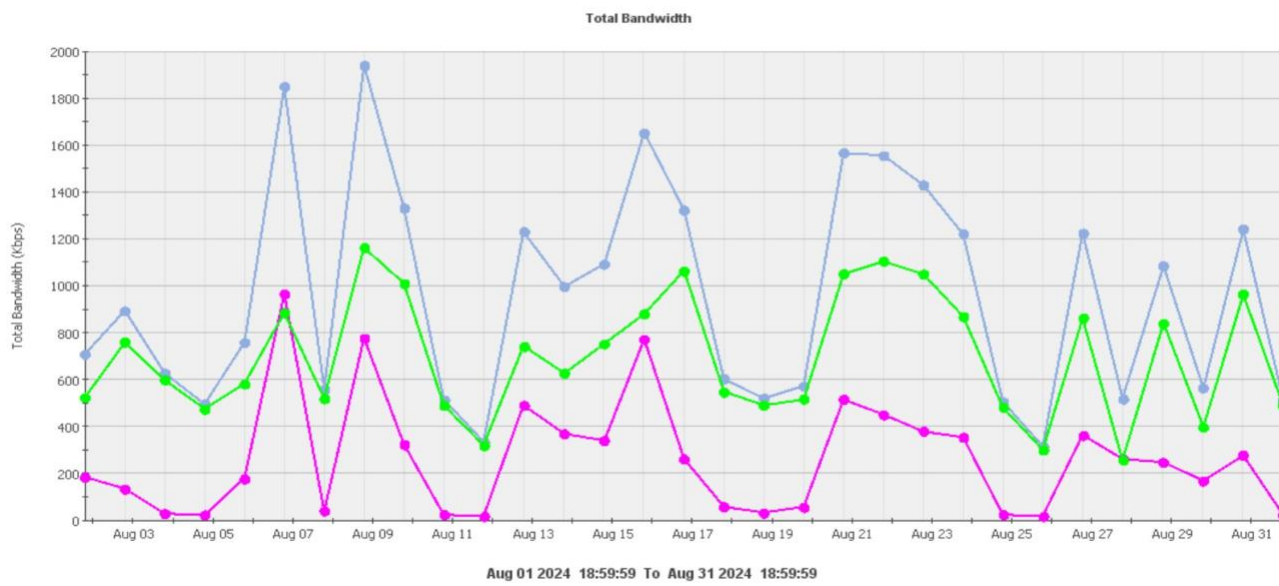
Pipe INR0130 - PASTO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



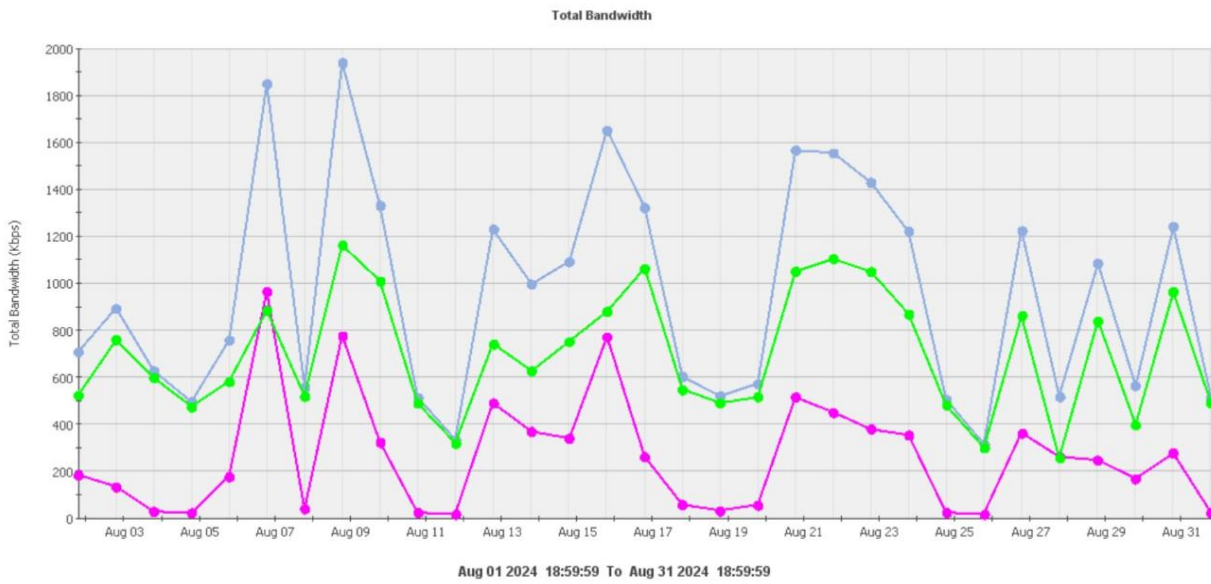
Pipe INR0073 - IBAGUE PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



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

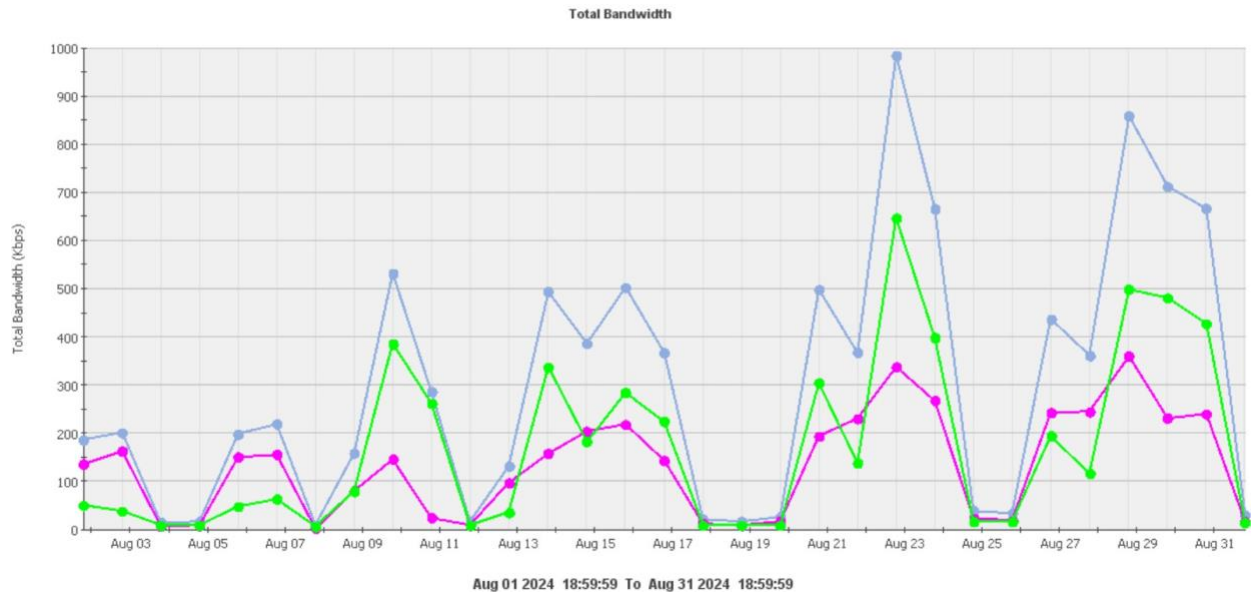


Pipe INR0044 - CUCUTA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics

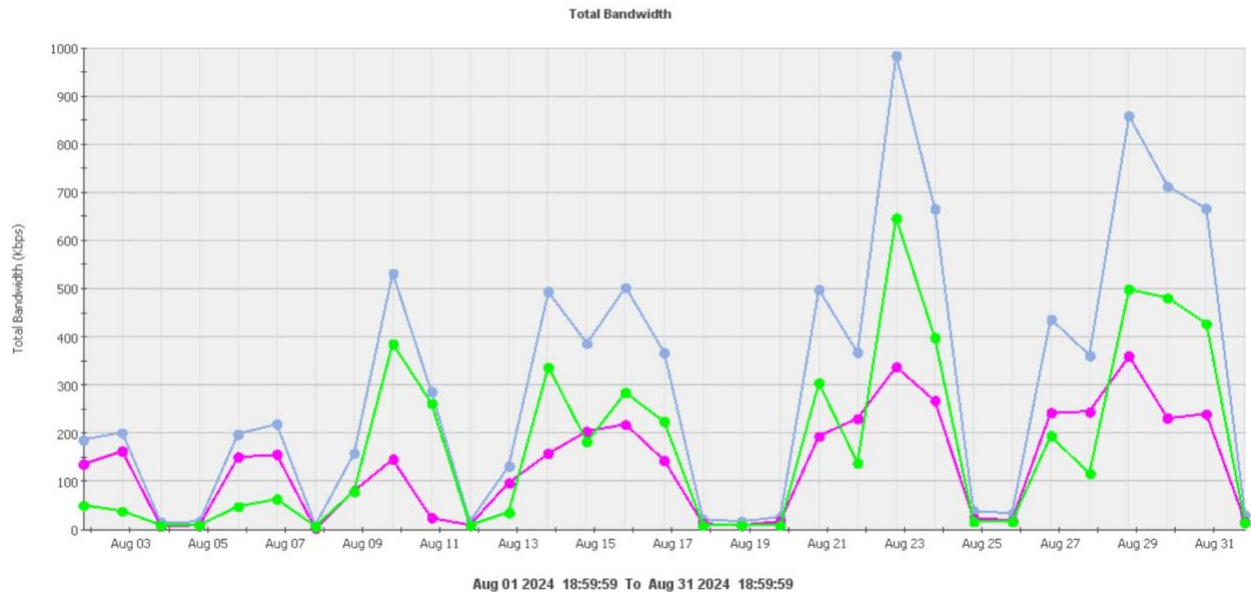


L

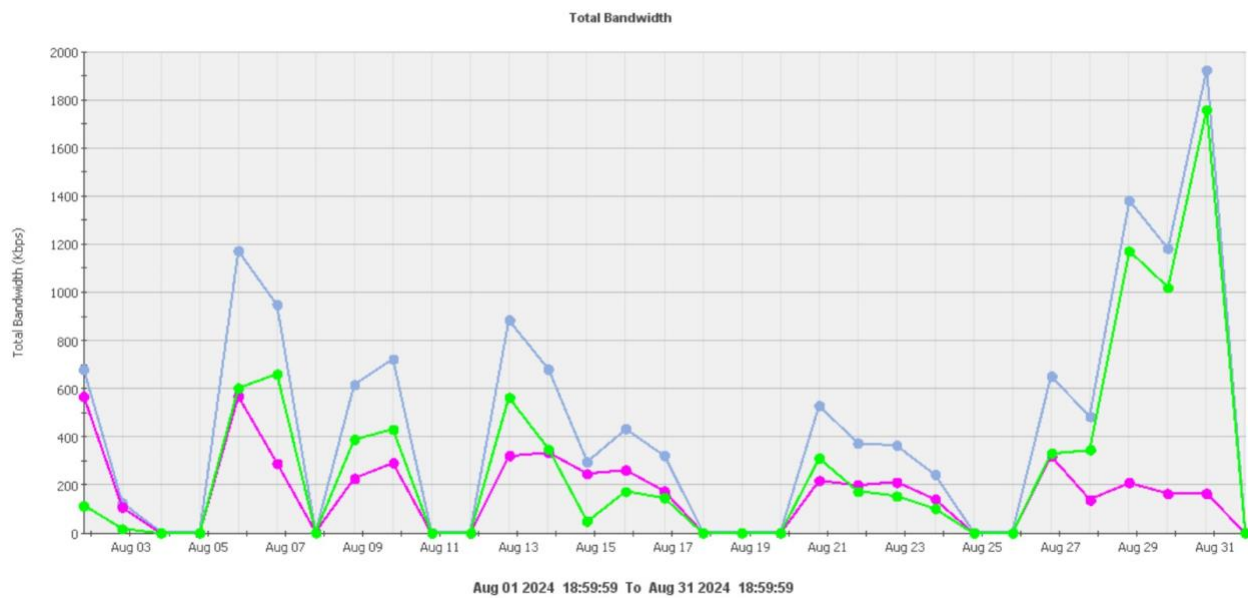
Pipe INR0085 - VILLAVICENCIO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



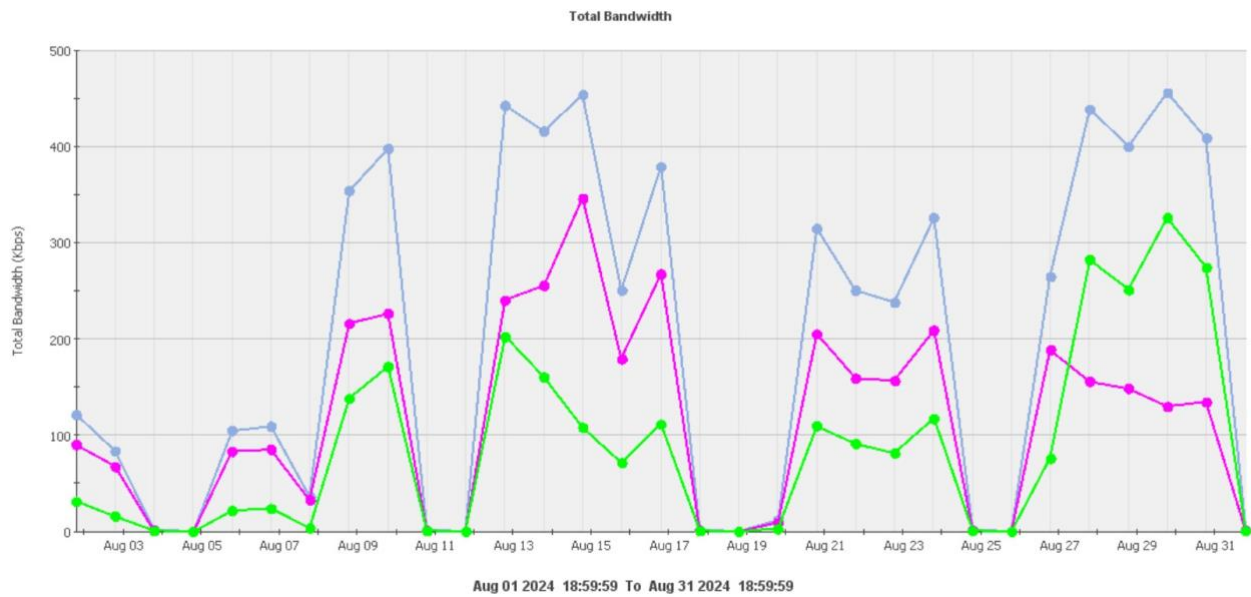
Pipe INR0085 - VILLAVICENCIO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



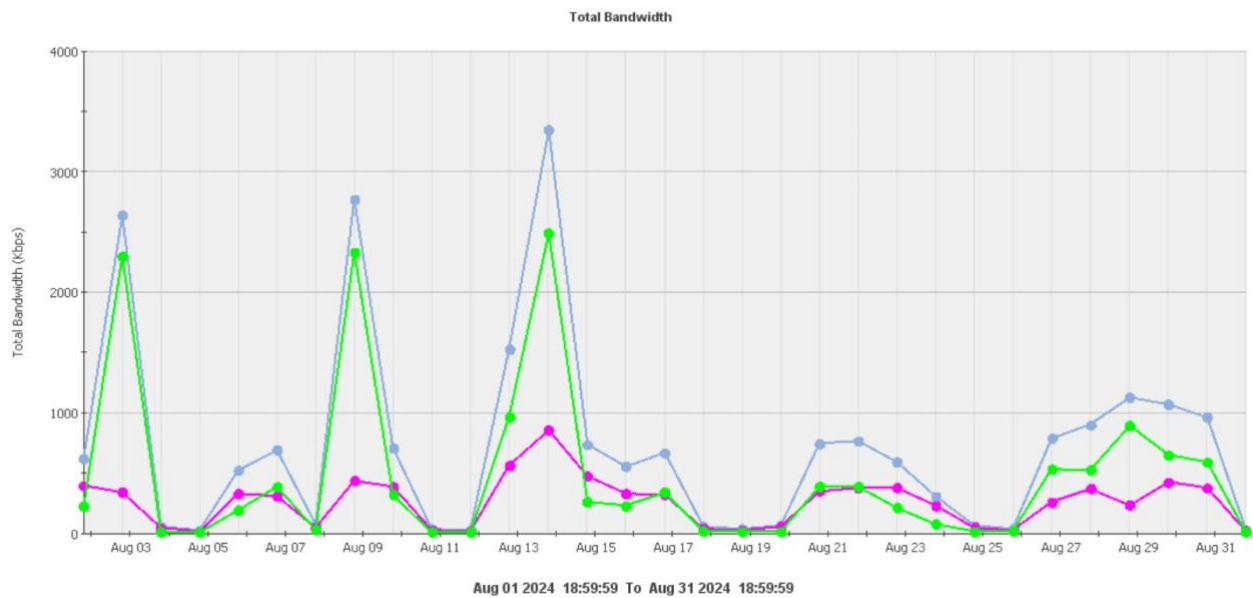
Pipe INR0104 - TUNJA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



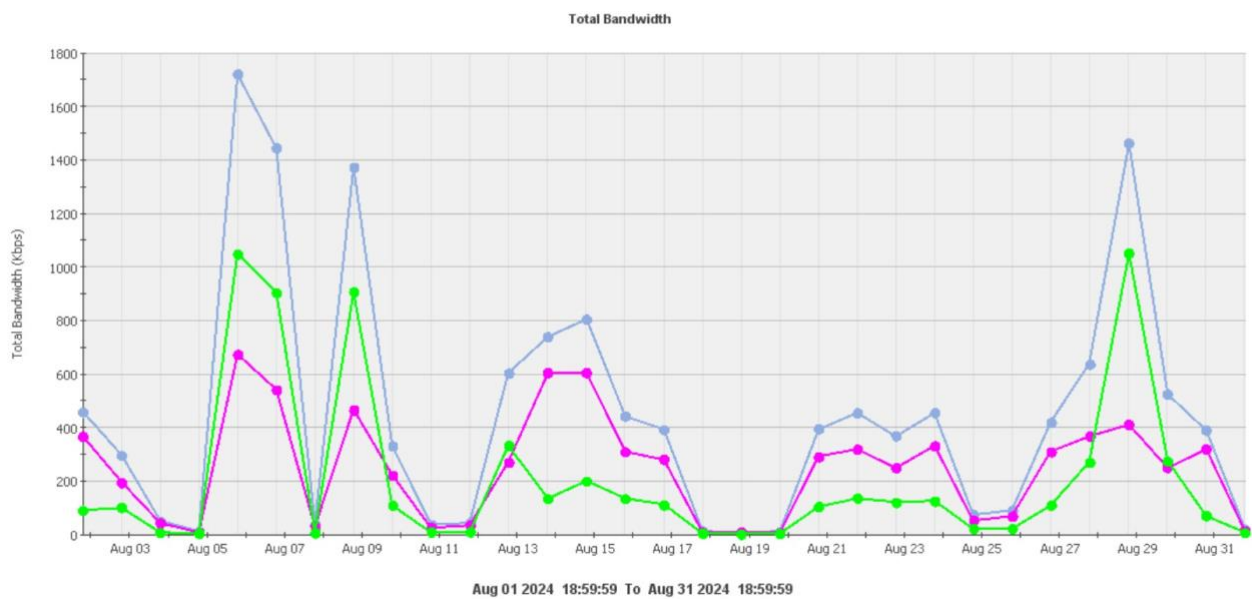
Pipe INR0074 - ARMENIA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



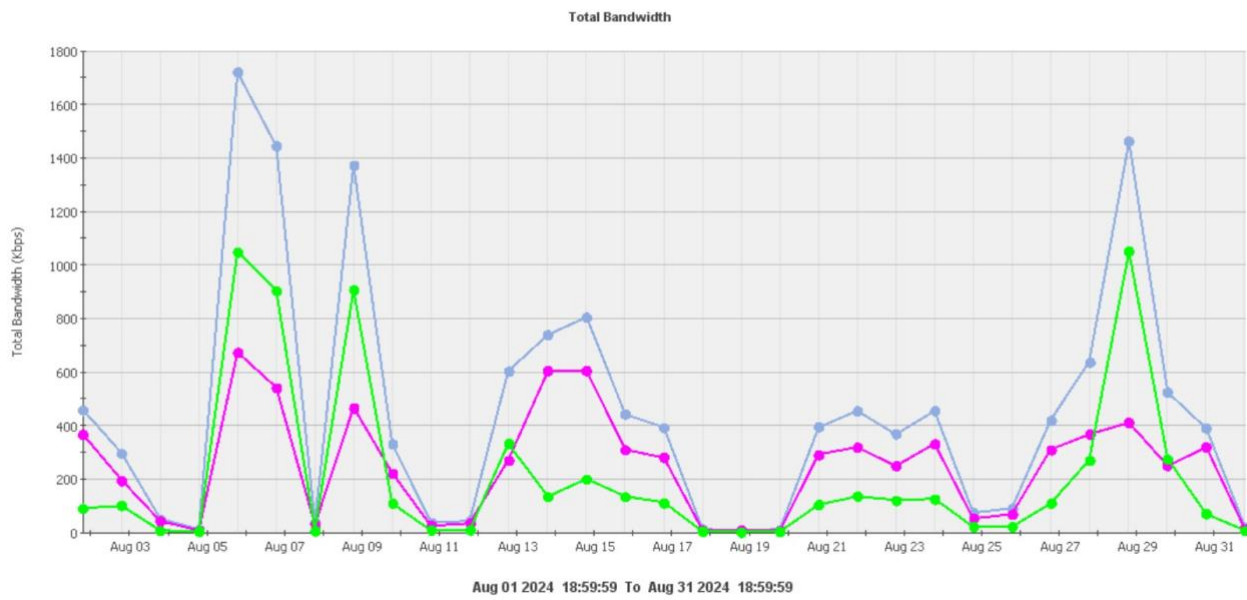
Pipe INR0109 - CARTAGENA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



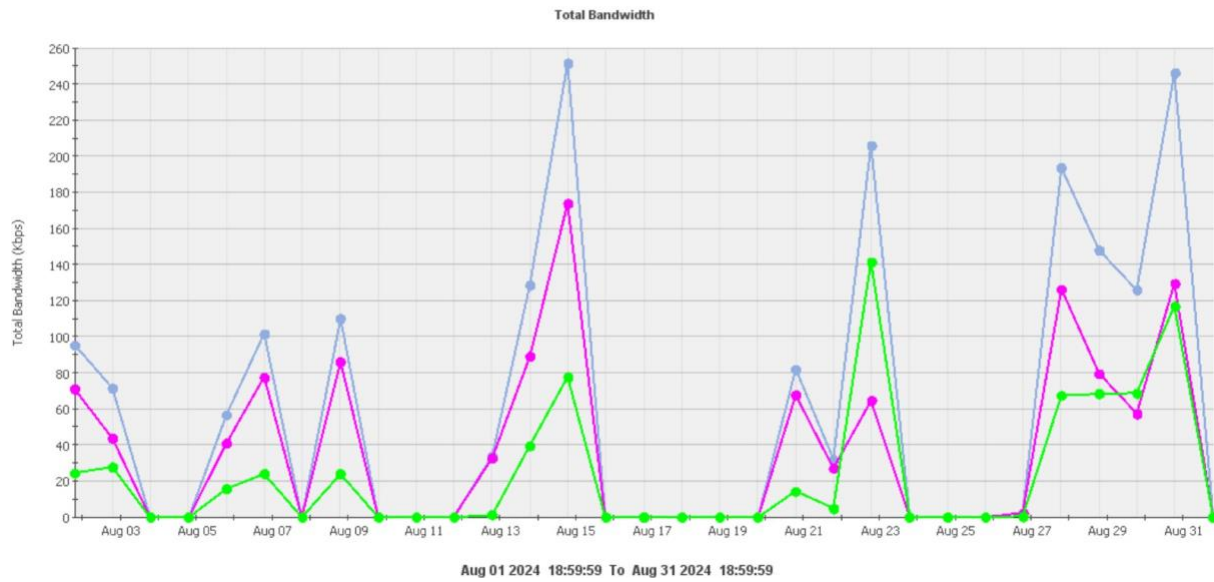
Pipe INR0095 - SINCELEJO PPAL 20Mbps [SG-9100] - Statistics



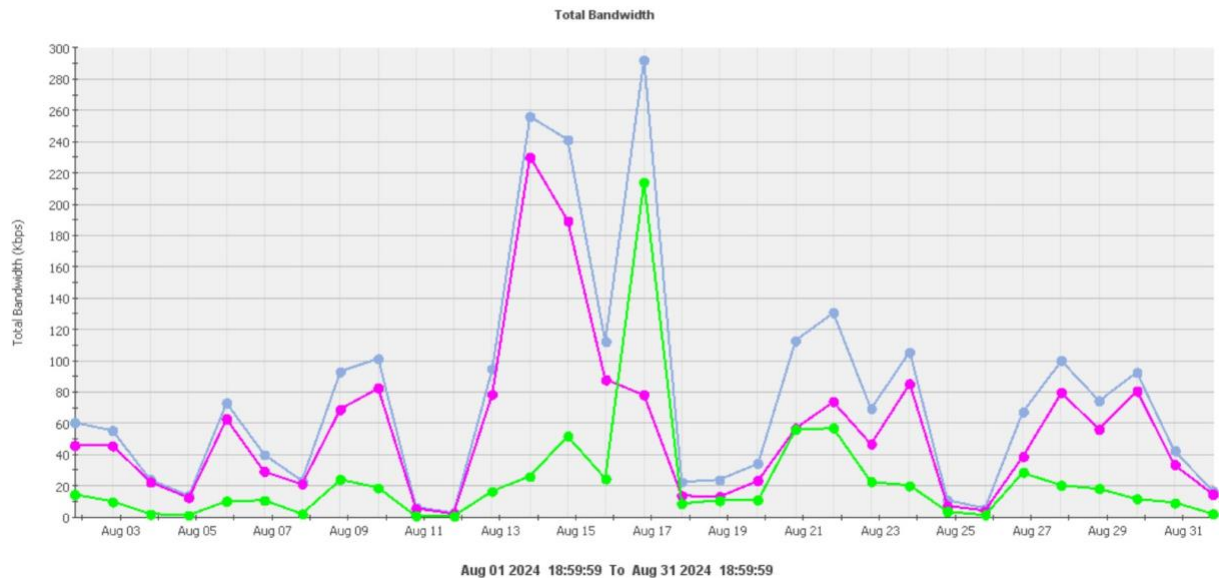
Pipe INR0095 - SINCELEJO PPAL 20Mbps [SG-9100] - Statistics



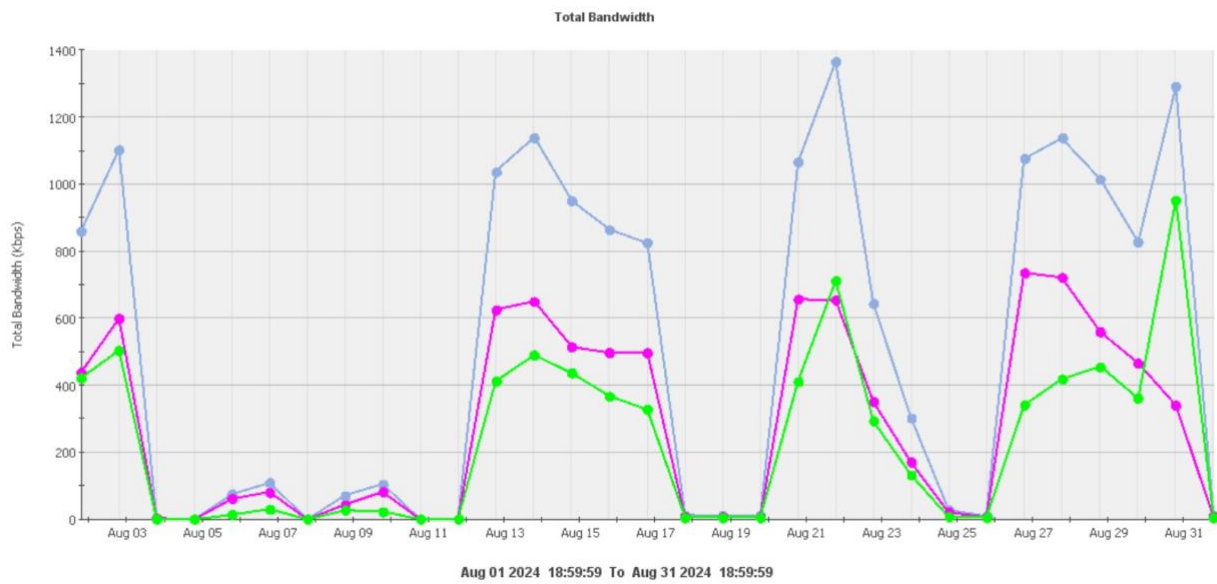
Pipe INR0147 - TUMACO PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



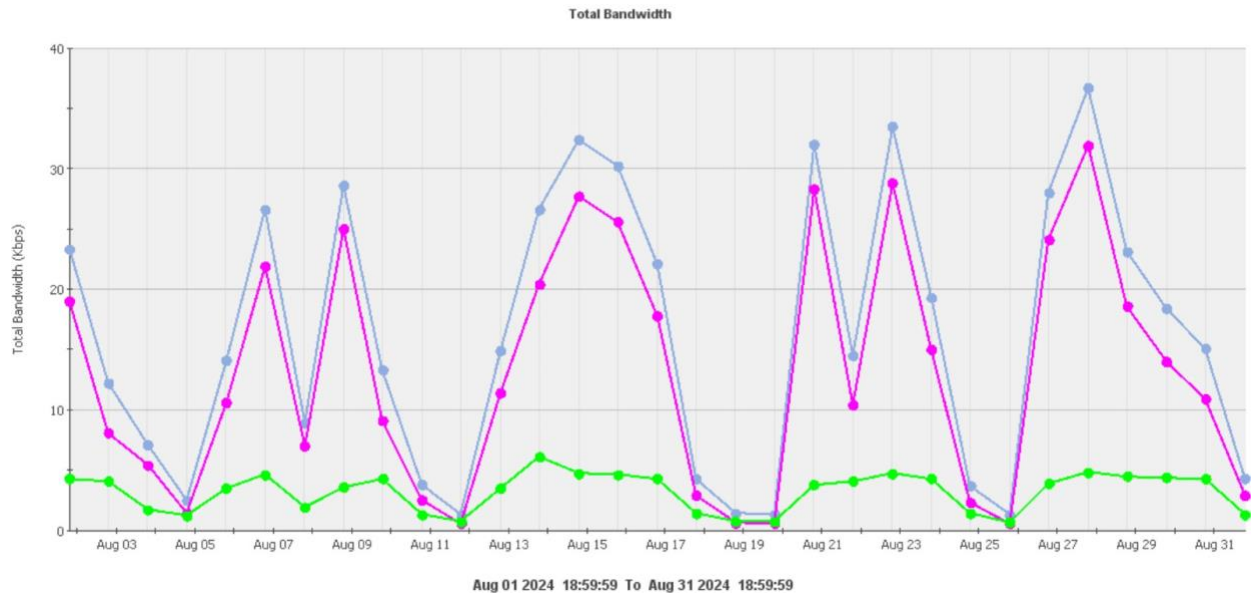
Pipe INR0110 - ARAUCA PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



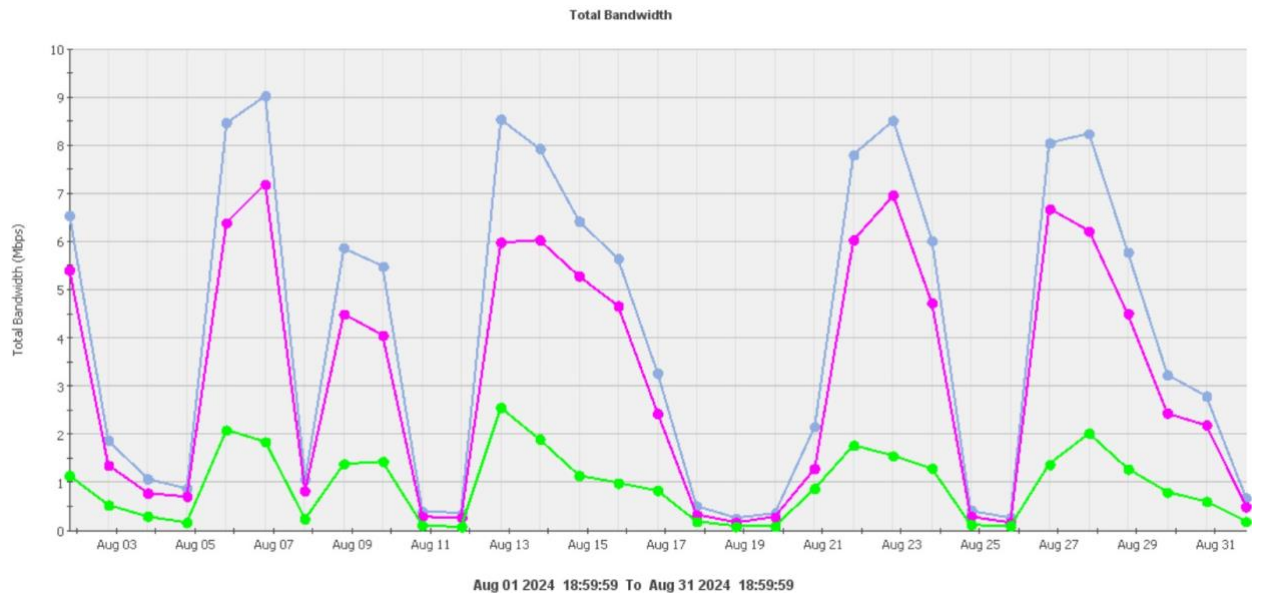
Pipe INR0135 MOCO A 10 Mbps [SG-9100] - Statistics

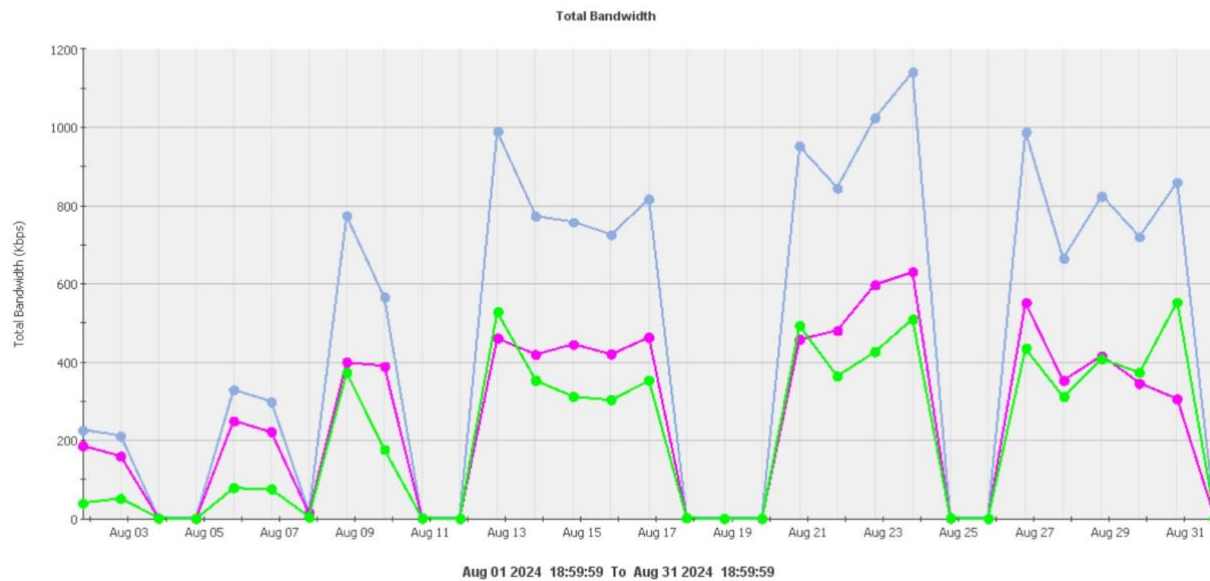


Pipe INR0121 - YOPAL PPAL 20 Mbps [SG-9100] - Statistics



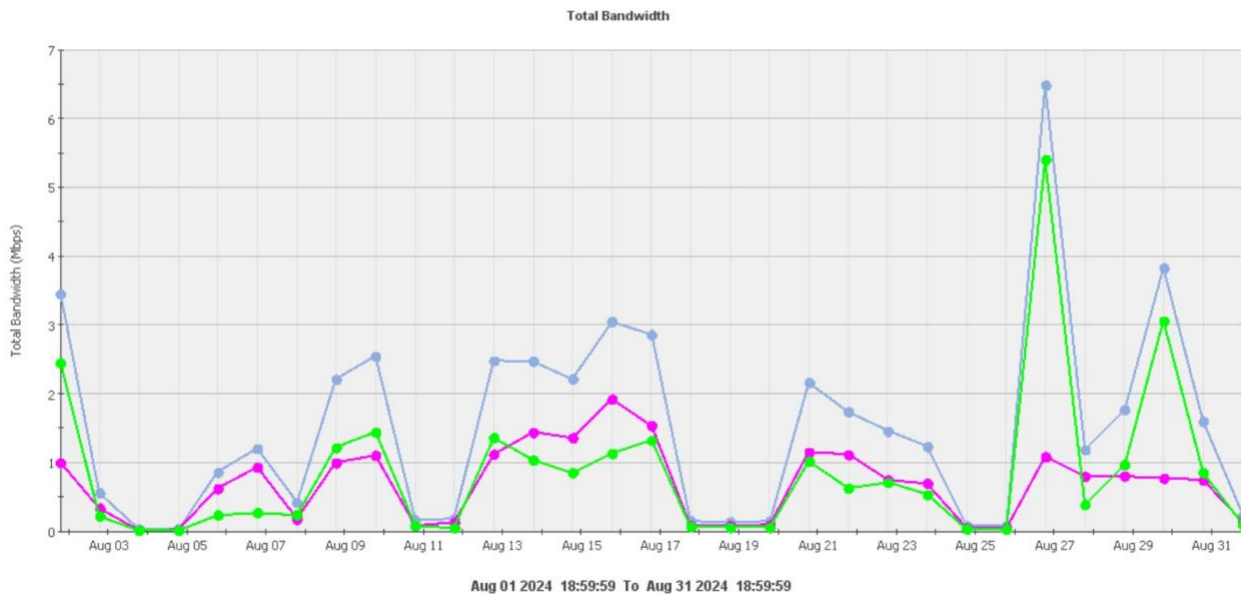
Pipe INR0272 - BOGOTA ANGEL PPAL 213 Mbps [SG-9100] - Statistics





Fg

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 una disminución del 65%
- Todos los casos fueron cerrados con notificación a los funcionarios del servicio operativo para casos abiertos con el proveedor y presenta una disminución del 30% 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 semanales a nivel interno para terminar el proyecto de Ipv6 con el Icetex

RECOMENDACIONES

- De acuerdo con la normatividad vigente se recomienda realizar la renovación de equipos de la identidad los cuales en este momento se encuentran obsoletos y sin soporte del fabricante
- Se recomienda hacer la renovación o cambio de cableado en los diferentes puntos de la identidad ya que el cableado es muy antiguo y en lo posible hacer una certificación de este.
- Teniendo en cuenta lo que se ha evidenciado del estado de la infraestructura de las sedes, se recomienda hacer el mantenimiento de la infraestructura, así como el cableado y su renovación de equipos de red

RESUMEN

INFORME AGOSTO 2024 – ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS	
Cliente	ICETEX
Proyecto	ICETEX
Periodo	Del 01/08/2024
	AL 31/08/2024
Profesional	EDGAR COBOS RGA
Rol	DBA
Dependencia	
Objetivo del periodo	

INTRODUCCION.

Con el presente documento se describe las actividades realizadas durante el mes de agosto 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 agosto 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 archive log, 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	01/08/2024 30/08/2024	1. Atención Alertas de monitoreo en la operación de BD.	
2	01/08/2024 30/08/2024	Ejecución de cargues en BD productiva usando SQL Loader.	

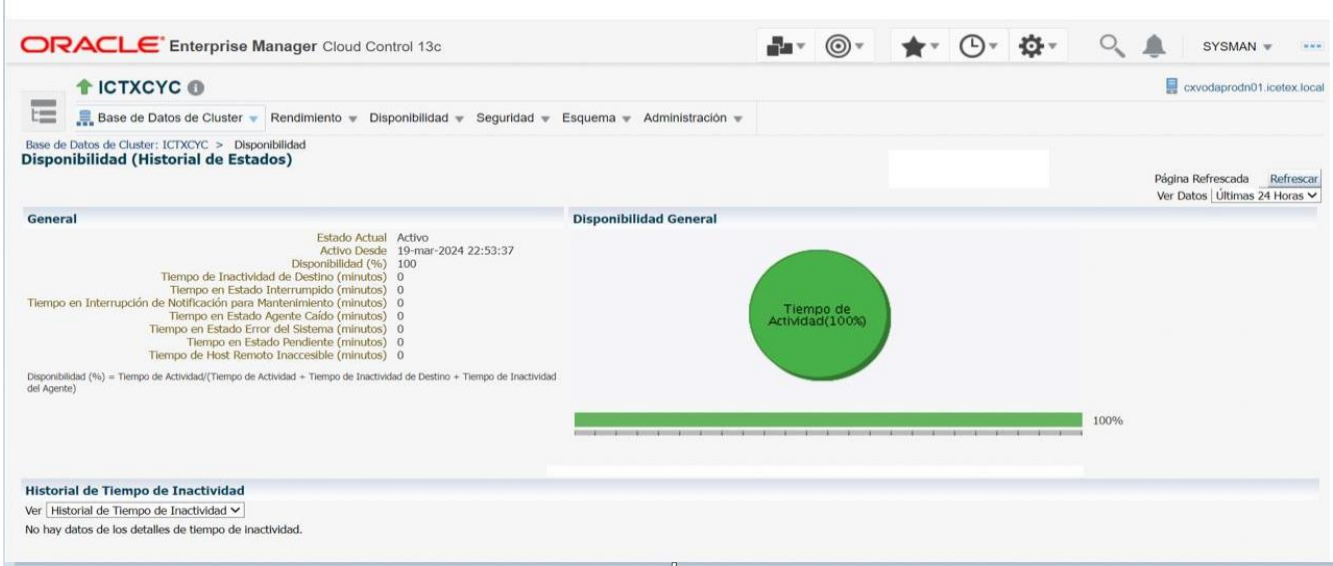
3	01/08/2024 30/08/2024	Ejecución de cargues en BD productiva usando backup export.	
4	01/08/2024 30/08/2024	Se participo en todas las reuniones que fueron programadas por el cliente.	Reunió n teams
5	01/08/2024 30/08/2024	Depuración de Filesystems de S.O alertados de manera proactiva por consumo por encima del 80%	/grid /Oracle
6	01/08/2024 30/08/2024	Depuración de alertas y asignación de espacio a tablespaces alertados por consumo r al 80%.	
7	01/08/2024 30/08/2024	Atención de solicitudes de usuarios (250 casos aproximadamente de ejecuciones de scripts a partir del 01 de agosto a 30 de agosto de 2024) resueltos.	
8	01/08/2024 30/08/2024	Mantenimiento archivelogs base de datos de producción ICTXCYC, ICETEX, APLICATI, APOTEOSY, VIGIAPRD, LIFERAY, LIFERAYPDB, LANDICTX SGDEA APOTNEW, desarrollo y contingencia.	

REUNIONES

#	Fecha	Actividad	Evidencias
9	15/08/2024	Validación de base de datos de pruebas y Aplicación de monitoreo	Wladimir de la Cruz Gamarra teams
10	29/08/2024	Restauración de backups de producción a pruebas schemas ICETEX_NUEVO	Wladimir de la Cruz
11	29/08/2024	Mantenimiento de la máquina de réplica megacenter medellin	Claro

OTRAS ACTIVIDADES

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



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

k

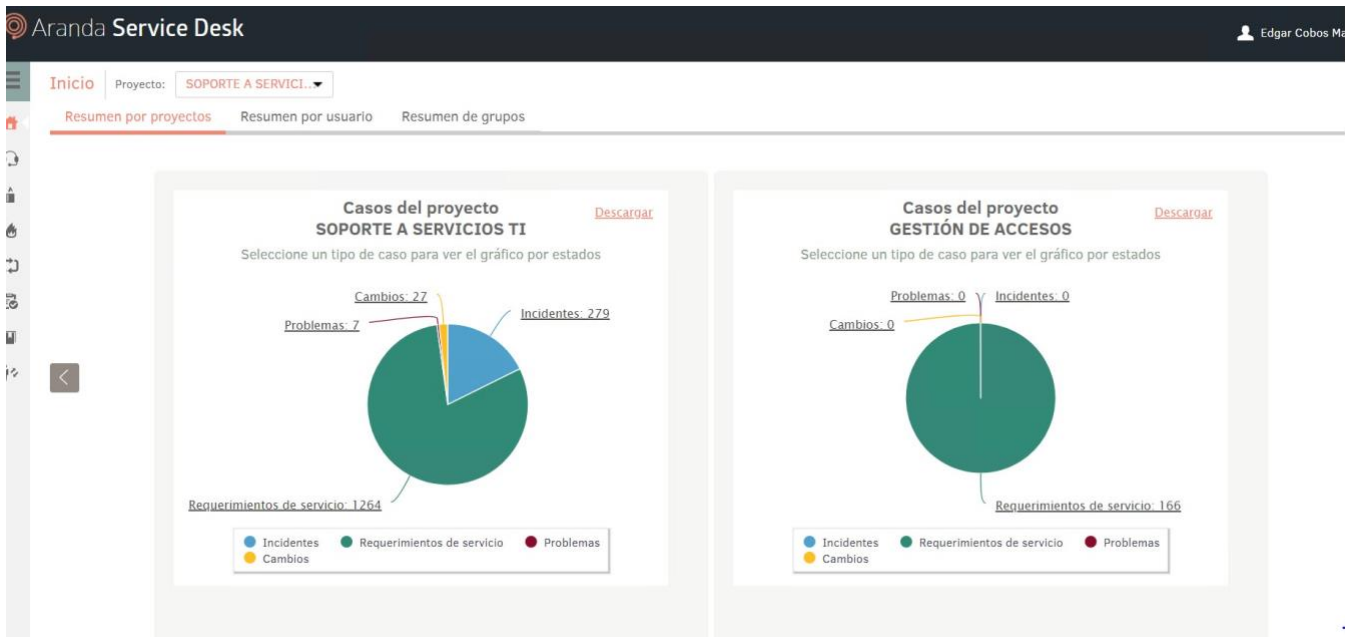
- Según reunión con el área de backups de Claro se está tomando backup de los discos compartidos, únicamente los puntos de montaje de cada servidor, lo cual implica que no se ha tomado copia con la retención requerida de los backups export de las BD's productivas que se están generando en el ACFS.
- 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 AGOSTO 2024 100%:

Casos Del proyecto Gestionados.



CONCLUSIONES.

- La disponibilidad de las bases de datos fue del 99% para el mes de agosto de 2024 debido a la bajada de la base de datos para pruebas de DRP.
- Los casos atendidos en el mes de agosto de 2024 aumentaron en un 12% respecto al mes de julio.
- Se resolvieron aproximadamente 460 casos asignados a los administradores de base de dato en agosto de 2024 en los tiempos estipulados por prioridad.
- Se atendieron todas las reuniones solicitadas por el cliente durante el mes de agosto 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 casos 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 infotoc, 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

INFORME AGOSTO 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 agosto de 2024
	Al 31 de agosto de 2024
Profesional	JUAN CARLOS MARTINEZ SIERRA
Rol	WEBMASTER
Dependencia	INFOTIC
Objetivo del periodo	Informe(s) de avance de agosto 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.

INTRODUCCION

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 Web Master se convierte en una piedra angular para asegurar la operatividad, seguridad y evolución constante de nuestro portal web. Este informe de gestión, correspondiente al período agosto de 2024, tiene como objetivo ofrecer una visión detallada y comprensiva de las actividades realizadas, los desafíos enfrentados y las soluciones implementadas para mantener y mejorar la presencia en línea del portal institucional web.icetex.gov.co.

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

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

La gestión de un portal web es una tarea dinámica y exigente que requiere no solo de habilidades técnicas, sino también de una comprensión profunda de las tendencias digitales y las expectativas de los usuarios. Con este

1.



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 Web Master se convierte en una piedra angular para asegurar la operatividad, seguridad y evolución constante de nuestro portal web. Este informe de gestión, correspondiente al período agosto de 2024, tiene como objetivo ofrecer una visión detallada y comprensiva de las actividades realizadas, los desafíos enfrentados y las soluciones implementadas para mantener y mejorar la presencia en línea del portal institucional web.icetex.gov.co.

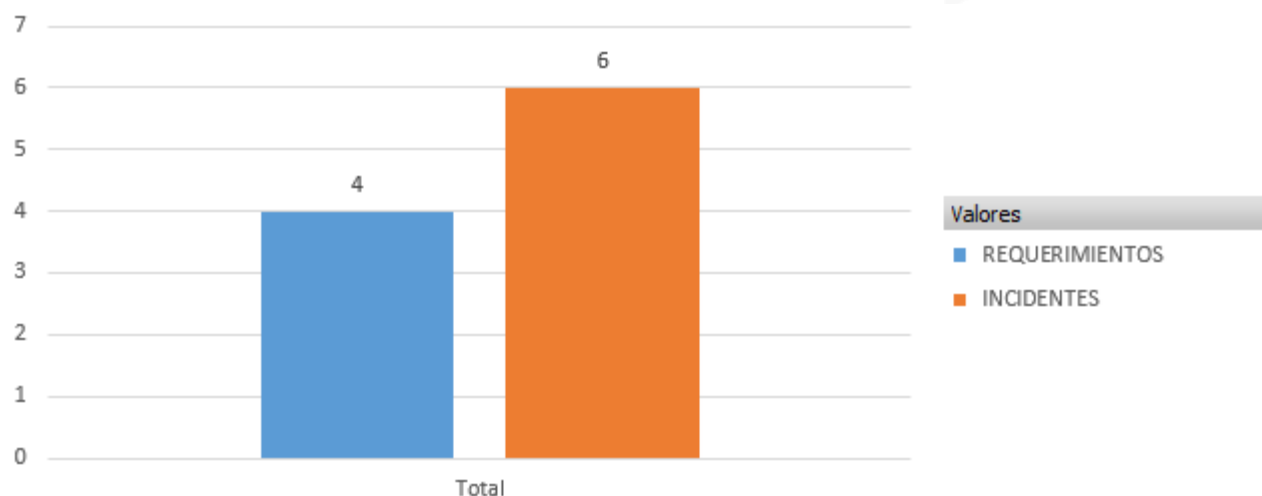
A lo largo de este período, nos hemos enfocado en tres ejes fundamentales: la mejora continua de la experiencia del usuario, la optimización de la infraestructura técnica y la implementación de estrategias de contenido que respondan a las necesidades y expectativas de nuestra audiencia. Cada una de estas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

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

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

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	31/07/2024	REQUERIMIENTO	Formulario de Educación Financiera para feria en Sucre.	94419
2	01/08/2024	REQUERIMIENTO	Parametrización de la plataforma de cargue documental para el fondo CONCEJO DE BOGOTA 121842	94460
3	01/08/2024	REQUERIMIENTO	Inc Error autenticación de Aplicaciones en el Portal Web https://aplicaciones.icetex.gov.co/WebSitePortalTransaccional/crearusuario	77881
4	01/08/2024	INCIDENTE	Formulario de comportamiento de pago - Página bloqueada https://web.icetex.gov.co/creditos/pagos/plan-de-oportunidades/excelente-comportamiento-de-pago	77885
5	02/08/2024	REQUERIMIENTO	Creación de formulario para el cargue de los documentos para la calificación de los aspirantes a la Convocatoria Core ICBF 2024 1 PUBLICADA 2024 20	94534

Error inesperado - en el momento de guardar datos en la opción:

6	06/08/2024	INCIDENTE	"Actualización cuenta bancaria nacional"	77927
7	12/08/2024	INCIDENTE	Inc Error autenticación de Aplicaciones en el Portal Web	78116
8	12/08/2024	INCIDENTE	Inc Error autenticación de Aplicaciones en el Portal Web	78115
9	12/08/2024	INCIDENTE	Inc Error autenticación de Aplicaciones en el Portal Web	78114
10	27/08/2024	INCIDENTE	Caída aplicativo RUAF https://ruaf.sispro.gov.co/Filtro.aspx	78537

Asunto	ID	Creación	Última actividad ▼	Estado
El Elasticsearch no esta funcionando en el portal ICETEX	#117343	hace 2 días	hace 8 minutos	ESPERANDO SU RESPUESTA
No se replica el la carpeta ./dtstaging/liferay en el file system del nodo 2 - Portal ICETEX	#117263	hace 3 días	hace 2 días	RESUELTO
Configuración de campos anidados de Departamento y Municipios de Colombia	#116575	hace 16 días	hace 5 días	RESUELTO
Solicitud de instalador Liferay DXP 7.3.10 GA1	#116636	hace 15 días	hace 8 días	RESUELTO
Consulta del último Patch - Hotfix para actualización del portal Liferay 7.3.10 GA1 - ICETEX	#116639	hace 15 días	hace 8 días	RESUELTO
Problemas para acceder al Help Center	#116556	hace 16 días	hace 11 días	RESUELTO
Configuración de campos anidados de Departamento y Municipios de Colombia	#116563	hace 16 días	hace 15 días	RESUELTO

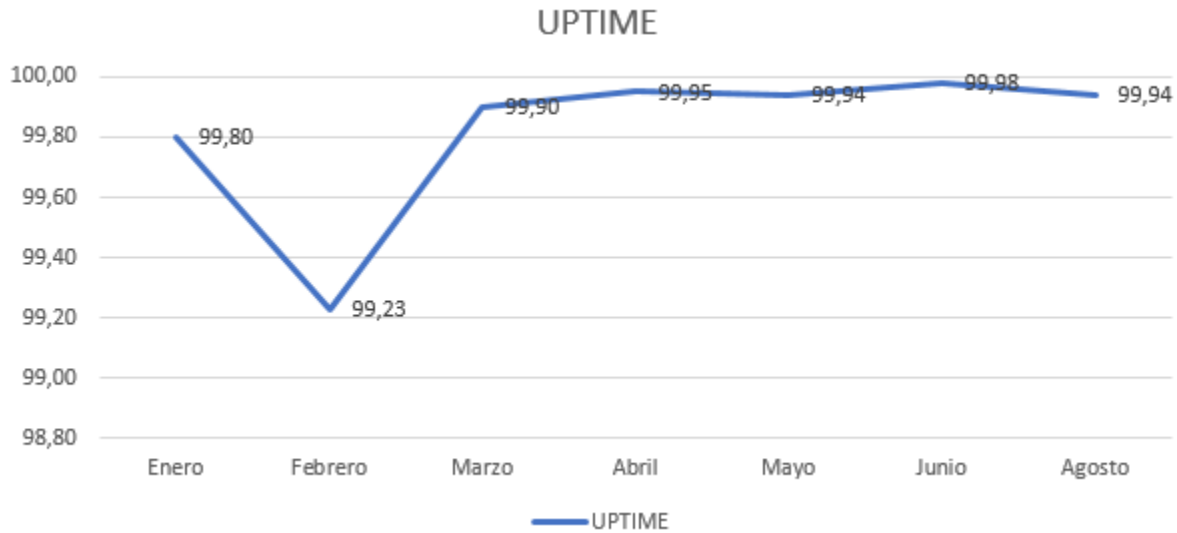
#	FECHA	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	15/08/2024	Esta solicitud se cerró y se fusionó con la solicitud #116575 "Configuración de campos anidados".	116563
2	15/08/2024	Problemas para acceder al Help Center	116556
3	16/08/2024	Consulta del último Patch - Hotfix para actualización del portal Liferay 7.3.10 GA1 - ICETEX	116639
4	16/08/2024	Solicitud de instalador Liferay DXP 7.3.10 GA1	116636
5	15/08/2024	Configuración de campos anidados de Departamento y Municipios de Colombia	116575
6	27/08/2024	No se replica la carpeta ./dtstaging/liferay en el file system del nodo 2 - Portal ICETEX	117263
7	28/08/2024	El Elasticsearch no está funcionando en el portal ICETEX	117343

C. REUNIONES

#	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	01/08/2024	Presentación Especialista Webmaster.
2	05/08/2024	Validación previa a la solicitud de requerimientos para TI prueba de controles.
3	08/08/2024	Reunión DRP.
4	09/08/2024	Reunión Servidor MIRA (aplicaciones embebidas), revisión de ELK, Google Analytics.
5	13/08/2024	Reunión semanal equipo Infotic.
6	13/08/2024	Reunión DRP.
7	14/08/2024	Reunión DRP.
8	15/08/2024	Homologación Ambiente de Pruebas - PORTAL WEB INSTITUCIONAL
9	16/08/2024	Sesión Monitoreo ELK- INFOTIC.
10	20/08/2024	Reunión semanal equipo Infotic.
11	21/08/2024	Reunión DRP.
12	21/08/2024	Reunión equipo Infotic.
13	21/08/2024	Reunión con Alexandre Heredia y Rafael Regner de soporte Liferay para el caso de los campos anidados Departamento y Municipio.
14	23/08/2024	Resolución 1519.
15	27/08/2024	Revisión formularios ferias educativas optimización observaciones comunidad ICETEX.
16	27/08/2024	Revisión temas ELK
17	28/08/2024	Reunión DRP.
18	28/08/2024	Revisión Formulario Comunidad ICETEX.
19	29/08/2024	SEGUIMIENTO - Informe Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.

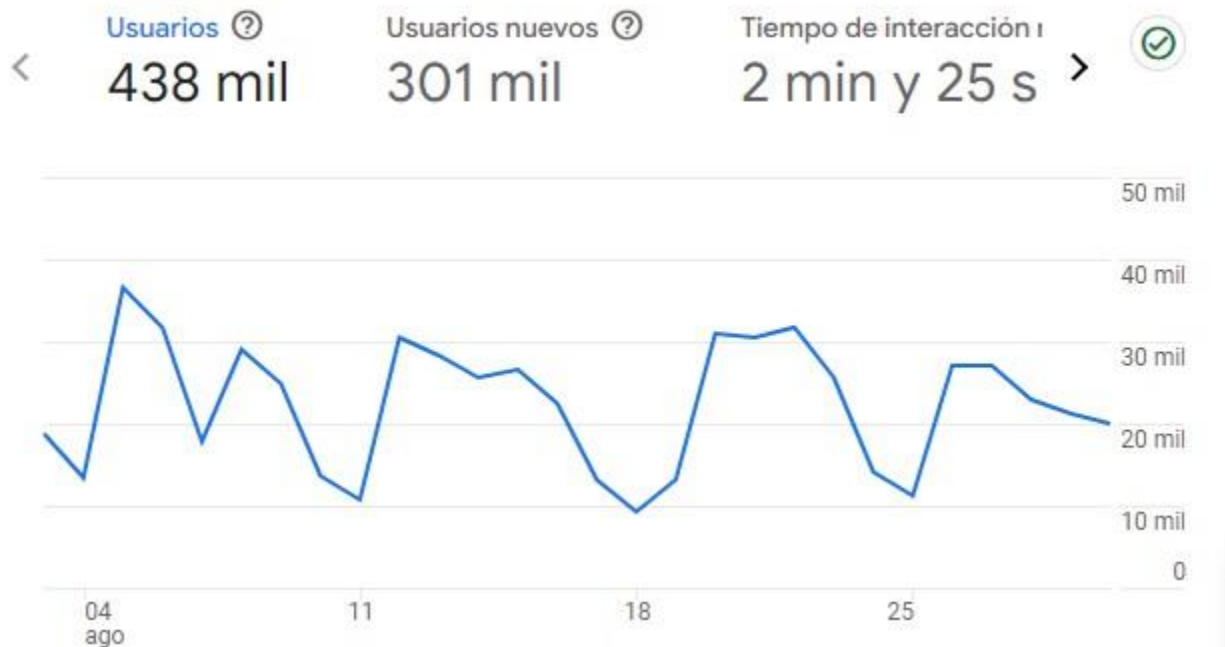
3. INDICADORES

UPTIME: Portal WEB web.icetex.gov.co [99,94%]

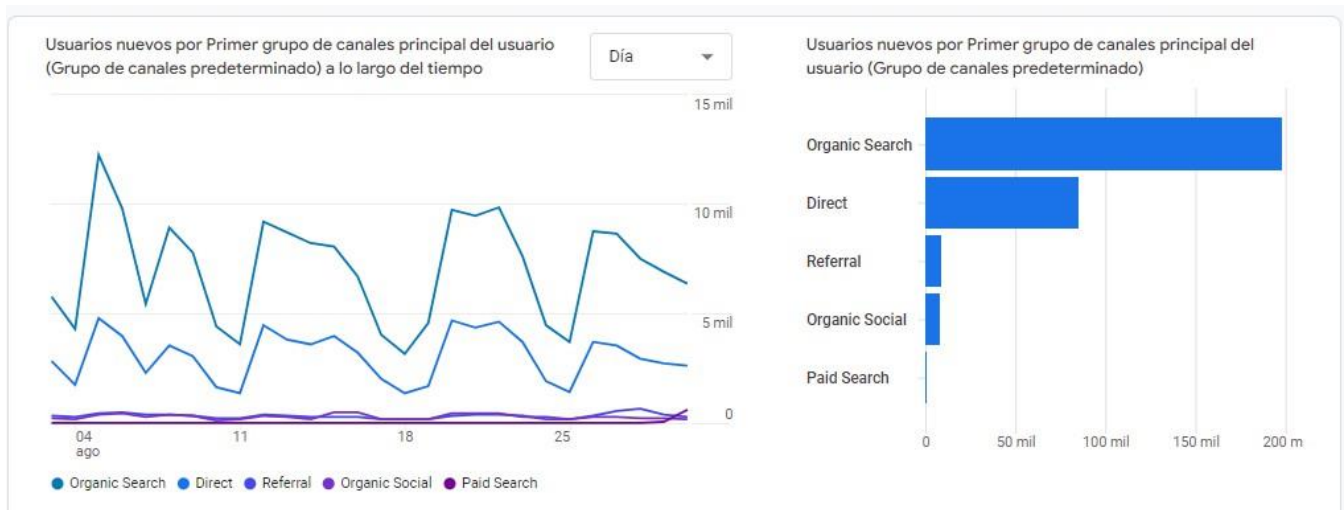


Host	Codigo de Servicio	CPU	MEMORY	UPTIME
icetexbogliferayserver1	INR0243	33.10%	57.80%	83 days
icetexbogliferayserver2	INR0242	8.90%	87.20%	266 days
icetexbogbalsrver1-r	INR0237	14.30%	18%	83 days
icetexbogelasticserver3	INR0241	0.70%	37%	185 days
icetexbogelasticserver1	INR0239	0.50%	18.20%	83 days
icetexbogelasticserver2	INR0240	0.30%	10.50%	361 days

Métricas de visitantes: el portal WEB cuenta con un total de 438 mil usuarios, con 301 mil usuarios nuevos. El tiempo de interacción medio es de 2 minutos 25 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.



Buscar...

Filas por página: 10 Ir a: 1 1-10 de 4397

Ruta de página ...se de pantalla	Vistas	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos	Eventos clave Todos los eventos
	2.576.847 100 % respecto al total	438.375 100 % respecto al total	5,88 Media 0 %	2 min y 25 s Media 0 %	7.134.585 100 % respecto al total	0,00
1 /portal	407.201	200.991	2,03	46 s	1.306.068	0,00
2 /creditos/pagos	81.125	47.669	1,70	38 s	253.947	0,00
3 /es/-/comunidades-negras	80.804	28.351	2,85	2 min y 01 s	271.322	0,00
4 /creditos/gestion-de-credito/renovacion-del-credito	80.603	25.349	3,18	49 s	193.564	0,00
5 /creditos	75.484	45.580	1,66	25 s	200.469	0,00
6 /creditos/gestion-de-credito/consulta-de-resultados	67.851	14.935	4,54	21 s	147.287	0,00
7 /login-integracion	61.416	29.115	2,11	2 s	131.042	0,00
8 /es/-/comunidades-indigenas	58.950	23.505	2,51	1 min y 56 s	200.684	0,00
9 /creditos/tu-eliges/pregrado	53.838	28.010	1,92	39 s	139.092	0,00
10 /atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canales-digitales	42.913	23.029	1,86	32 s	118.023	0,00

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 Medellín.

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

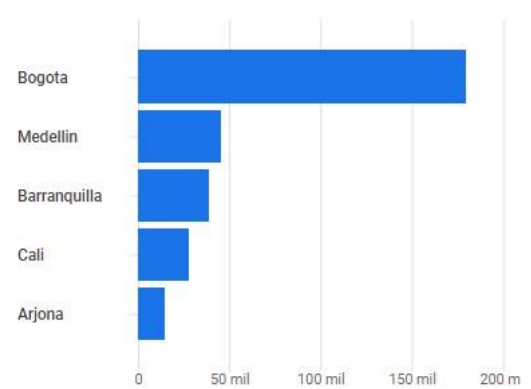


USUARIOS POR CIUDADES DE COLOMBIA

Usuarios por Ciudad a lo largo del tiempo

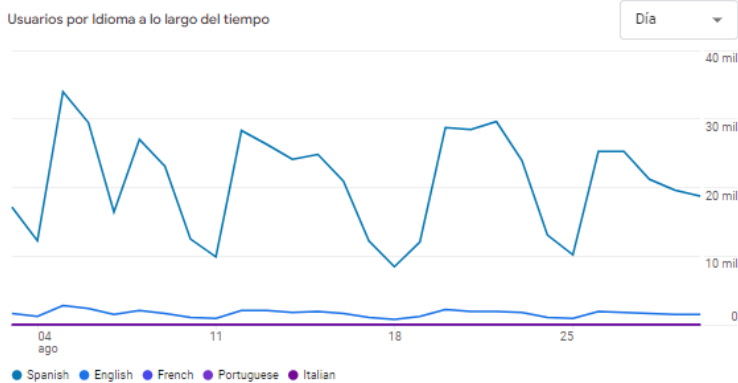


Usuarios por Ciudad

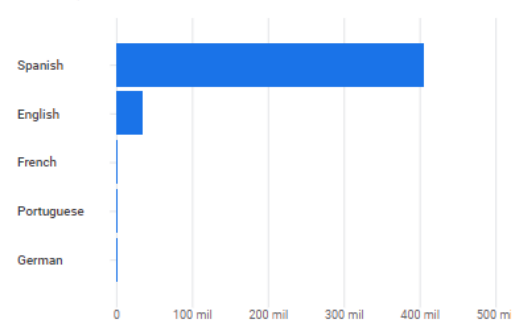


Ciudad	↓ Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Sesiones con interacción por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos
	438.375 100 % respecto al total	300.698 100 % respecto al total	612.303 100 % respecto al total	60,65 % Media 0 %	1,40 Media 0 %	2 min y 25 s Media 0 %	7.134.585 100 % respecto al total
1 Bogota	179.860	124.712	234.457	60,43 %	1,30	2 min y 11 s	2.864.864
2 Medellin	45.617	26.569	52.149	60,42 %	1,14	2 min y 16 s	578.657
3 Barranquilla	38.656	21.020	47.851	59,67 %	1,24	2 min y 09 s	547.308
4 Cali	27.656	15.849	32.716	62,03 %	1,18	1 min y 56 s	368.798
5 (not set)	22.577	13.360	28.806	63,74 %	1,28	2 min y 20 s	329.052
6 Arjona	14.794	7.676	19.636	61,48 %	1,33	2 min y 11 s	228.050
7 Monteria	8.924	4.348	12.175	60,75 %	1,36	1 min y 59 s	139.203
8 Bucaramanga	6.939	3.984	7.927	62,25 %	1,14	1 min y 50 s	92.936
9 Pasto	6.468	3.484	8.507	65,13 %	1,32	2 min y 15 s	95.427
10 Sincelejo	5.771	2.986	9.546	63,38 %	1,65	2 min y 38 s	108.830

Usuarios por Idioma a lo largo del tiempo



Usuarios por Idioma

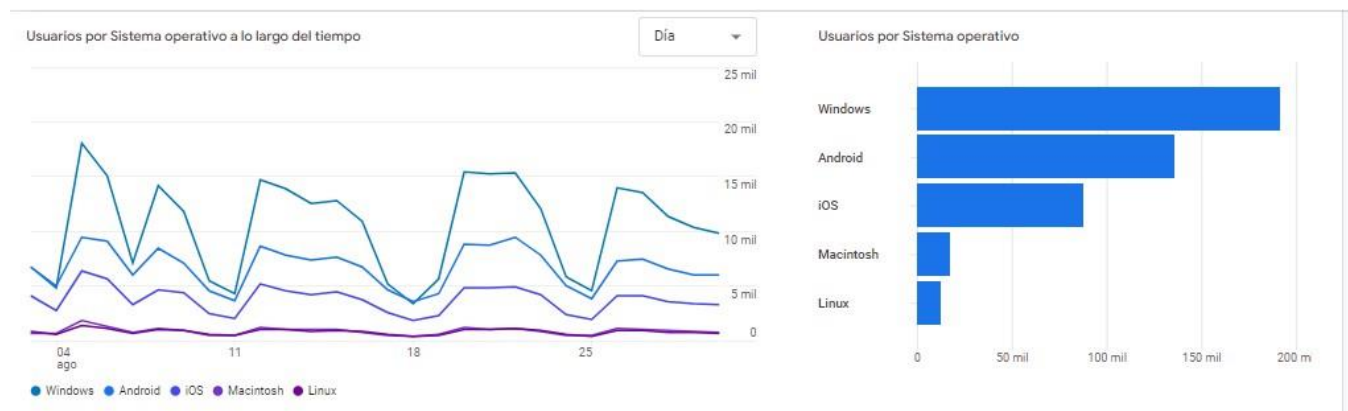


USUARIOS POR IDIOMA A LO LARGO DEL TIEMPO

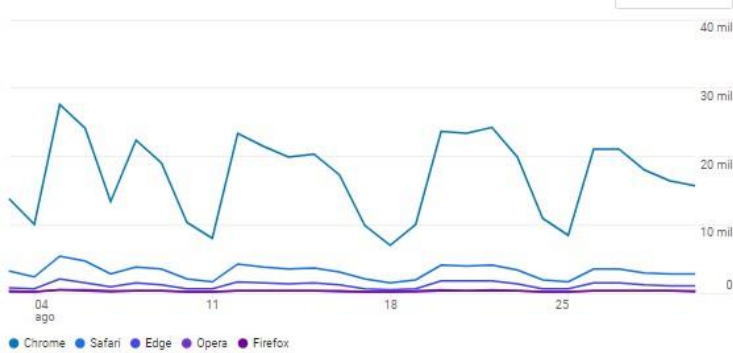
Idioma ▾ +		↓ Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Sesiones con interacción por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos ▾
		438.375 100 % respecto al total	300.698 100 % respecto al total	612.303 100 % respecto al total	60,65 % Media 0 %	1,40 Media 0 %	2 min y 25 s Media 0 %	7.134.585 100 % respecto al total
1	Spanish	404.877	273.343	575.259	61,65 %	1,42	2 min y 28 s	6.683.181
2	English	34.386	25.665	37.143	57,59 %	1,08	1 min y 37 s	426.093
3	French	858	643	859	61,58 %	1,00	1 min y 44 s	9.896
4	Portuguese	610	491	587	57,1 %	0,96	1 min y 16 s	6.818
5	German	242	182	211	54,95 %	0,87	1 min y 23 s	2.575
6	Italian	223	172	299	58,97 %	1,34	1 min y 43 s	3.364
7	Russian	40	39	23	41,82 %	0,58	57 s	266
8	Catalan	36	28	36	61,02 %	1,00	3 min y 21 s	555
9	Korean	26	16	22	57,89 %	0,85	52 s	244
10	Japanese	22	20	18	52,94 %	0,82	1 min y 12 s	208

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

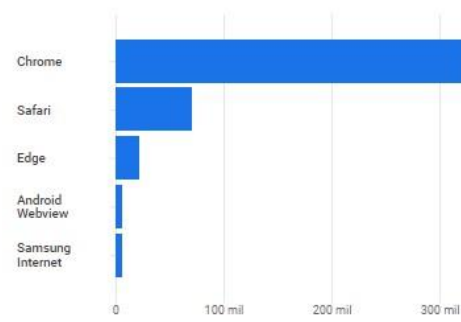
También podemos evidenciar que los dispositivos móviles se imponen frente a los computadores.



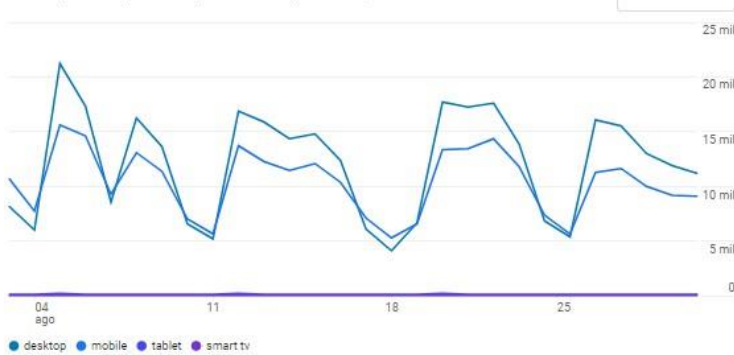
Usuarios por Navegador a lo largo del tiempo



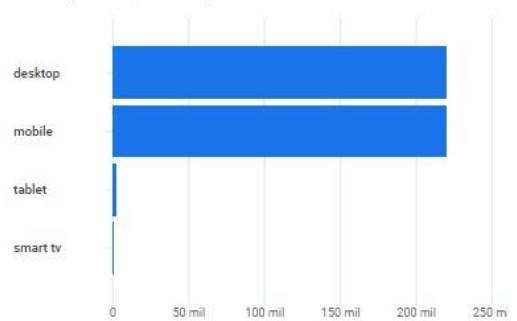
Usuarios por Navegador



Usuarios por Categoría de dispositivo a lo largo del tiempo



Usuarios por Categoría de dispositivo



4. TEMAS PENDIENTES

- Homologar ambientes Liferay de Q/A y desarrollo con Producción.
- Solicitud de cambio de versión a Liferay 7.4.

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LOS NODOS 1 Y 2 DEL PORTAL LIFERAY 7.3.70 GA1.

UNIDAD	HALLAZGO	OBSERVACIONES
MEMORIA RAM	Nodo 1 total de memoria RAM – 65.79 GB. Nodo 2 total de memoria RAM – 41.02 GB	Se solicita a ICETEX la autorización para disponer y configurar la memoria necesaria para que los dos nodos queden iguales.

SISTEMA OPERATIVO	La última versión del UPDATE del Sistema Operativo Red Hat Enterprise 7.2 , donde esta alojada el servidor de Liferay 7.3.10 GA1	Se coordinará con el operador tecnológico (Claro) para la actualización a la última versión del UPDATE del Sistema Operativo Red
-------------------	---	--

		Hat Enterprise 7.2, donde está alojado el servidor de Liferay 7.3.10 GA1. Ya se creo el control de cambios 1039 que fue aprobado y está por ser ejecutarlo.
DISCO DURO	El espacio en disco utilizado por el CMS Liferay en el nodo 1 es 210 GB. El espacio disponible es de 166 GB. El espacio en disco utilizado por el CMS Liferay en el nodo 2 es 135 GB. El espacio disponible es de 243 GB.	No se está replicando la misma información en ambos nodos, el contenido de la carpeta 64G ./dtstaging/liferay Se escaló con el proveedor Liferay para determinar si este archivo debe estar en ambos nodos, se generó el ticket N° 117263, donde informó Alexandre Heredia que no era necesario replicar esta carpeta debido a que no hace parte de las creadas por parte del fabricante.
FILE SYSTEM	El espacio en disco utilizado por el CMS Liferay en el nodo 1 es 210 GB. El espacio en disco utilizado por el CMS Liferay en el nodo 2 es 135 GB.	
PARCHES DE SEGURIDAD	Nodo 1 - activation-key-dxpproduction-7.3-icetex-publicportal 40.xml activation-key-dxpproduction-7.3-icetex-publicportal - icetexbogliferayserver1.xml Nodo 2 - activation-key-dxpproduction-7.3-icetex-publicportal - icetexbogliferayserver2.xml	Se validó con el proveedor y confirma que el archivo en mención es la última versión liberada y que cuenta con todo el soporte para el tema de los hotfixs. Caso solucionado #116639
VOLUMEN DE LOGS	Entre el registro histórico del nodo 1 y el nodo 2 , hay una diferencia de 21 días.	La diferencia se presenta por la situación presentada en el mes de diciembre del 2023.

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN AMBIENTE DE PRUEBAS ICETEX

UNIDAD	HALLAZGO	OBSERVACIONES
--------	----------	---------------

ok

MEMORIA RAM	Nodo ambiente de pruebas total de memoria RAM – 8.011 GB	Memoria RAM de 8 GB. Escaso para un ambiente de pruebas Liferay, se recomienda tener la misma cantidad de RAM en el ambiente productivo (65.79 GB Nodo 1). Se solicita a ICETEX la autorización para obtener la misma cantidad de
-------------	---	---

		memoria para un óptimo desempeño en ambiente de pruebas.
SISTEMA OPERATIVO	La última versión del Sistema Operativo Red Hat Enterprise 7.2 , donde esta alojada el servidor de Liferay 7.3.10 GA1.	Se solicita a ICETEX la autorización para que el área encargada (administrador de Linux - Sysadmin) realice la actualización del Sistema Operativo debido a que la actual es una versión obsoleta "Red Hat Enterprise Linux 7.2 GA server".
DISCO DURO	El espacio en disco utilizado por el CMS Liferay en el nodo 1 es 210 GB . El espacio disponible es de 166 GB.	Tiene un tamaño de 493 GB, con un espacio usado de 299 GB. Espacio disponible de 169 GB. El llenado estructural del File System es acorde a lo entregado por el fabricante de acuerdo a la respuesta del ticket N° 117263 .
FILE SYSTEM	El espacio en utilizado por el File System el ambiente de pruebas es 66 GB .	
PARCHES DE SEGURIDAD	AMBIENTE DE PRUEBAS activation-key-dxpproduction-7.3-icetex-publicportal 40.xml activation-key-dxpproduction-7.3-icetex-publicportal - icetexbogliferayserver1.xml	Se validó con el proveedor y confirma que el archivo en mención es la última versión liberada y que cuenta con todo el soporte para el tema de los hotfixs . Caso solucionado #116639 .
VOLUMEN DE LOGS	El registro histórico del ambiente de pruebas , comienza desde el 25 de agosto de 2022.	El ambiente de pruebas tiene más registros históricos que los nodos 1 y 2 (liferay.2022-08-25.log).

CONCLUSIONES

Durante el mes de agosto se evidenció un comportamiento estable del portal WEB institucional y se cumplió con el porcentaje de disponibilidad de este con un porcentaje del **99,1%** 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.
- Solicitud de acceso de solo lectura a los servidores del balanceador de carga NGINX, NFS y 3 servidores de Elasticsearch para análisis de logs.