Superintendencia de Industria y Comercio

ACTA ADMINISTRATIVA
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES MENSUALES – ABRIL 2025
CONTRATO 2778 DE 2023

ACTA 0016

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 22 de mayo de 2025

PROCESO: Centro de Servicios Integrado de Tecnología. Matriz de cumplimiento SharePoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/sites/MatrizObligaciones2778/SitePages/CollabHome.aspx

OBJETIVO: Validar cumplimiento a las obligaciones de contrato 2778 de 2023 para el mes de abril de 2025.

ENTREGA DE INFORMES

El día 07 de mayo del 2025 se realiza la entrega de los informes definidos generados por los servicios prestados durante el mes de abril de 2025 por parte de UT INFOCH, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Entrega Informe Mensual Abril 2025

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

Responder | Responder a todos | Reenviar

mié 7/05/2025 5:00 p. m.

Para Oscar Fabian Ramirez Torres; Luis Eduar Cuesta Tautiva; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Jennyfer Catalina Perez Maldonado; Yeison Humberto Latorre Ruiz; Francisco Javier Eraso Herrera; **y 4 usuarios más**

CC Diego Salvador Ramirez Real; Victor Fidel Pineda Beltrán; Erika Jhobana Rojas Murcia; Francy Yolima Jiménez Carreño; Administrador de inventarios CSIT; Alejandra Teresa Giraldo Patiño; Viviana Cuellar Rivera

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

Cordial Saludo,

Ingenieros, se realiza la entrega de informes correspondientes al mes de abril de 2025, para los servicios que hacen parte del contrato 2778 de 2023, para su validación.

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

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

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

Muchas gracias,

Resultado Evaluación:

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

Resultado Evaluación:

1. **MESA DE SERVICIO**

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

Obligación 3: Recepción de llamadas de solicitudes de servicios vía telefónica, correo de voz, web y/o correo electrónico, por parte de los usuarios de la Entidad.
Observación: En la evidencia de cumplimiento se encuentran varios archivos y carpetas, por lo cual no es claro cual es el archivo o archivos que corresponden a la evidencia de cumplimiento de esta obligación, por favor ajustar para que el link de acceso apunte al archivo o carpeta que tenga que ver únicamente con el cumplimiento de esta obligación: (El funcionario o contratista que ya conoce puede ubicar la evidencia de manera facil, pero los que no conocen la idea es que ubiquen la evidencia puntual de manera facil). Mauricio Salgado
Subsanación: Se realiza el ajuste del direccionamiento de la evidencia. Observando el cumplimiento de la obligación en el maestro de casos.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Coordinación y seguimiento de la prestación de los servicios de segundo nivel (apoyo técnico en campo) para la solución definitiva de las solicitudes de servicio solicitados por los usuarios.
Observación: En Consultando con las Ing Diana y Erika la obligación de la mesa es ir una vez cada año a las casas del consumidor, por lo que en el texto de la imagen resaltado en rojo dice "En el mes se realiza una visita a sitio en casa de consumidor" Por favor validar y corregir donde se deba hacer. Mauricio Salgado.
Subsanación: En el mes de abril del 2025, se atienden a las Casas de Consumidor, las solicitudes realizadas por las sedes de manera remota o presencial de acuerdo a la necesidad y demanda.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Seguimiento y medición de los tiempos de respuesta de las llamadas de servicio hacia los proveedores que prestan los servicios de mantenimiento y/o garantías de la infraestructura técnica que no esté cubierta por los servicios contratados con el operador de mesa de servicio.
Observación: En Consultando con las Ing Diana y Erika la obligación de la mesa es ir una vez cada año a las casas del consumidor, por lo que en el texto de la imagen resaltado en

rojo dice "En el mes se realiza una visita a sitio en casa de consumidor" Por favor validar y corregir donde se deba hacer. Mauricio Salgado
Subsanación: En el mes de abril del 2025, se atienden a las Casas de Consumidor, las solicitudes realizadas por las sedes de manera remota o presencial de acuerdo a la necesidad y demanda.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 11: Medición y generación en tiempo real de reportes de los índices de gestión del funcionamiento de servicios de soporte técnico y niveles de servicio tanto internos como de terceros mediante reportes estadísticos. La medición de los tiempos de atención y soporte técnico para cada solicitud deberá incluir todos los tiempos asociados hasta la solución definitiva (atención de primer nivel, escalamientos de segundo y tercer nivel que incluye escalamientos a proveedores externos).
Observación: La obligación relacionada con la "Medición y generación en tiempo real de reportes" no está siendo cumplida adecuadamente, ya que los reportes y tableros de los casos diarios se actualizan únicamente tres veces al día (6:00 AM, 2:00 PM y 6:00 PM), lo que implica que la información no se genera ni se presenta en tiempo real. Esta frecuencia de actualización no corresponde con el requerimiento de "tiempo real" tal como está estipulado en el contrato. Para cumplir con esta obligación, es necesario que la generación de los reportes y la actualización de los tableros se realicen de manera continua, garantizando que la información esté disponible en tiempo real, permitiendo a los usuarios acceder a información actualizada de manera inmediata, sin retrasos. Se solicita que se realicen los ajustes necesarios para cumplir con los requisitos establecidos, garantizando que los reportes y tableros sean actualizados y generados en tiempo real, conforme a lo estipulado en la obligación contractual.
Subsanación: Con relación a la observación emitida respecto a la obligación contractual de “Medición y generación en tiempo real de reportes”, es importante precisar que actualmente la plataforma utilizada para la visualización de estos reportes, Power BI, permite una frecuencia máxima de actualización programada (schedule) de hasta cada 30 minutos. Sin embargo, por consideraciones técnicas y operativas, se configuró la actualización con una frecuencia de tres horas.
Esta configuración obedece principalmente a la capacidad del servidor actual, el cual presenta limitaciones tanto en su infraestructura como en su rendimiento, al tratarse de un servidor Windows con características técnicas reducidas. Los reportes requieren consultas a múltiples fuentes de datos, incluyendo Aranda y otros sistemas, lo que implica una alta carga de procesamiento. En pruebas anteriores se evidenció que al forzar consultas bajo demanda, el tiempo de respuesta podía llegar a ser de hasta 15 minutos, lo que compromete la experiencia del usuario y la estabilidad del sistema.
No obstante, entendemos la necesidad de acercarnos más al requerimiento de “tiempo real” estipulado en el contrato. Por tal razón, se están evaluando alternativas técnicas para reducir la frecuencia de actualización, idealmente a dos horas o cada hora, dentro de los límites permitidos por Power BI y considerando los recursos disponibles del servidor. Esta

modificación será posible siempre y cuando no comprometa la estabilidad general del sistema ni afecte negativamente la experiencia del usuario.
Adicionalmente, se considera que las mejoras en los tableros y en la capacidad de actualización podrían evaluarse una vez se realice la migración a la versión Aranda 9 y se implemente el nuevo servidor, lo que permitirá contar con una infraestructura más robusta y acorde con los requerimientos técnicos para garantizar una actualización más continua y eficiente.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

2.1 NUBE PÚBLICA/PRIVADA

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

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 13052025, el documento allegado no cumple la obligación contractual. los anexos reportan información del mes de febrero de 2025.
Subsanación: Por favor revisar nuevamente ya que se ha subsanado la observación en el anexo.
Observación Final: 20052025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

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

2.3 BASE DE DATOS

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

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

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

Obligación 5: Realizar el soporte técnico especializado de acuerdo con los requerimientos técnicos exigidos por el supervisor, además realizar la instalación, configuración de todo el software RHEL y/o RHEV requerido y las pruebas correspondientes para su entrega en correcto funcionamiento a la Superintendencia de Industria y Comercio.
Observación: En el maestro de casos se observan dos casos asociados a RHEV. Sin embargo, en la tabla y gráfica del documento dice 0 casos. Por favor validar y ajustar.
Observación Final: Se validó con el especialista y se aclaró que los casos pertenecen al servicio de hiperconvergencia. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: El proponente adjudicatario debe suministrar el soporte técnico especializado en sitio o de manera remota para adelantar labores de afinamiento de la plataforma de virtualización RHEV, entre las cuales se debe contemplar al menos las siguientes actividades: ✓ Soporte para aumento de funcionalidades liberadas por los fabricantes y/o requeridas por la entidad en la plataforma de virtualización RHEV. ✓ Diagnóstico mensual y soporte para el afinamiento de la plataforma de virtualización RHEV. ✓ De requerirse, realizar reinstalación de la plataforma de virtualización RHEV. ✓ Administración del ciclo de vida completo, incluido el aprovisionamiento, la reconfiguración y el retiro de servicios y máquinas virtuales en OpenShift.
Observación: En el maestro de casos se observan dos casos asociados a RHEV. Sin embargo, en la tabla y gráfica del documento dice 0 casos. Por favor validar y ajustar.
Observación Final: Se validó con el especialista y se aclaró que los casos pertenecen al servicio de hiperconvergencia. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.5 RED HAT Y SATELLITE

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

2.6 JBOSS

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

Obligación 1: Proponer y presentar para evaluación por parte del supervisor, con periodicidad semestral, planes de mejoramiento tendientes a mantener en correcto funcionamiento los servicios de los sistemas operativos Windows de la Superintendencia de Industria y Comercio. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 2: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia, presentar un informe mensual con los eventos más críticos y su respectiva gestión de solución.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la plataforma Red Hat JBoss EAP.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Diagnóstico y soporte para el afinamiento de la consola de administración Red Hat JBoss On.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.

Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 5: Garantizar la correcta funcionalidad de la plataforma Red Hat JBoss EAP, y/o de la consola JBoss On.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Cuando se requiera, actualización de versiones liberadas por fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Cuando se requiera, instalación de parches liberados por el fabricante, para corrección de Bugs.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.

Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 10: Brindar asistencia técnica a petición de la SIC a reuniones de trabajo y estudio que permitan aclarar dudas sobre operatividad, implementación o cualquier aspecto técnico de nuevas versiones de los productos.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 11: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: En el documento de las obligaciones el periodo de cumplimiento dice 01 al 31 de marzo 2025. El periodo evaluado es abril 2025. Por favor actualizar la información de los documentos.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.7 INTEGRACIÓN Y PLATAFORMA RED HAT

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

Obligación 4: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción sobre las de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.
Observación: Los datos de la gráfica del ítem 3 “Estadístico de casos históricos de los últimos 3 meses”, no coinciden con el maestro de casos. En la gráfica se relacionan 11 requerimientos para el mes de abril cuando en el maestro de casos aparecen 2. Por favor ajustar.
Subsanación: 12/05/2025: Se realizó la corrección de la gráfica.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 5: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: Por favor aclarar cuáles fueron los errores presentados en la plataforma BPM e indicar si generaron algún incidente.
Subsanación: 12/05/2025: Se adiciono NOTA explicando los incidentes presentados en la plataforma BPM.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Brindar asistencia técnica a petición de la SIC a reuniones de trabajo y estudio que permitan aclarar dudas sobre operatividad, implementación o cualquier aspecto técnico de nuevas versiones de los productos.
Observación: Los datos de la gráfica del ítem 3 “Estadístico de casos históricos de los últimos 3 meses”, no coinciden con el maestro de casos. En la gráfica se relacionan 11 requerimientos para el mes de abril cuando en el maestro de casos aparecen 2. Por favor ajustar.
Subsanación: 12/05/2025: Se realizó la corrección de la gráfica.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 7: Configurar, administrar y mantener los componentes de JBPM (Versión Community) o Red Hat Process Automation Manager (versión licenciada), el cual es la plataforma de desarrollo de aplicaciones para automatizar las decisiones y los procesos empresariales. Incluye tecnologías de procesamiento de eventos complejos (CEP) y optimización de recursos empresariales, gestión de procesos empresariales (BPM) y gestión de reglas empresariales (BRM) y una plataforma de experiencia del usuario para crear interfaces de usuario atractivas para los servicios de decisión y proceso con una codificación mínima.
Observación: Por favor aclarar cuáles fueron los errores presentados en la plataforma BPM e indicar si generaron algún incidente.
Subsanación: 12/05/2025: Se adiciono NOTA explicando los incidentes presentados en la plataforma BPM.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Configurar, administrar y mantener los componentes de drools (Versión Community) o Red Hat Decision Manager (versión licenciada), el cual es la plataforma de gestión de reglas de negocio, incluye tecnologías de optimización de recursos, gestión de reglas empresariales y procesamiento de eventos complejos.
Observación: Por favor aclarar cuáles fueron los errores presentados en la plataforma BPM e indicar si generaron algún incidente.
Subsanación: 12/05/2025: Se adiciono NOTA explicando los incidentes presentados en la plataforma BPM.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 9: Configurar, administrar y mantener los componentes de Dashbuilder, el cual permite crear y generar los reportes y KPIs de acuerdo con las necesidades de la entidad.
Observación: Por favor aclarar cuáles fueron los errores presentados en la plataforma BPM e indicar si generaron algún incidente.
Subsanación: 12/05/2025: Se adiciono NOTA explicando los incidentes presentados en la plataforma BPM.
Observación Final: Se revisó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.8 SERVIDORES LINUX RED HAT

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

Obligación 1: Realizar el soporte técnico especializado y garantizar la correcta funcionalidad de los servidores con sistemas operativos Linux, de la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo cada uno de los elementos y mano de obra que sean necesarios para realizar el soporte técnico especializado a los servidores.
Observación: Los archivos SAR Statistics tienen fecha 05/05/2025; el periodo evaluado es abril 2025. Adicionalmente no se observan gráficas dentro de los archivos. Por favor ajustar.
Subsanación: Se sube información solicitada y los SAR ya muestran las gráficas, teniendo en cuenta la observación de las fechas, se acordó sacar este informe antes de terminar el mes correspondiente.
Observación Final: Se revisan nuevamente los archivos y se evidencian las gráficas generadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Presentar mensualmente informes de las actividades desarrolladas de cada uno de los soportes técnicos, conforme lo indique el supervisor o a quien este designe.
Observación: Los archivos SAR Statistics tienen fecha 05/05/2025; el periodo evaluado es abril 2025. Adicionalmente no se observan gráficas dentro de los archivos. Por favor ajustar.
Subsanación: Se sube información solicitada y los SAR ya muestran las gráficas, teniendo en cuenta la observación de las fechas, se acordó sacar este informe antes de terminar el mes correspondiente.
Observación Final: Se revisan nuevamente los archivos y se evidencian las gráficas generadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: En el documento se menciona el mes de enero; por favor ajustar. Validando el documento Data Disponibilidad_Abril_2025_V1.xlsx el server 172.20.100.5 quedó por debajo del ANS de disponibilidad (99,6%), por favor incluir en el documento de la obligación 8 la razón.
Subsanación: Se realizan cambios indicados.
Observación Final: Se validó nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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

2.10 SERVIDORES SOLARIS

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

2.11 NETWORKING Y SEGURIDAD

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

2.12 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

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

2.13 TELEFONÍA

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

2.14 MONITOREO

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

2.15 SERVICIOS GESTIÓN DE TI Y CONFIGURACIÓN TRANSVERSALES

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

3. INVENTARIO

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

4. ANS

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

Indicador 1: % Tiempo de respuesta telefónica.
Observación: Siguen ingresando llamadas los sábados, por favor me recuerdan si se ajustó el mensaje recordando al usuario el horario de atención de la mesa de servicios. Esto yo lo había mencionado hace varios meses. Importante generar una pieza recordando los canales y los horarios. Incluir el tema en los planes de mejoramiento.
Subsanación: En atención a la observación sobre el ingreso de llamadas los días sábado, me permito informar que, en coordinación con la línea especialista, se encuentra en proceso

la verificación y configuración del IVR, con el fin de que este informe de manera clara a los usuarios el horario de atención de la Mesa de Servicios. Esta acción ha sido incluida en el plan de mejora continua, con el objetivo de fortalecer la comunicación con los usuarios y reducir este tipo de incidencias.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 2: Efectividad de las llamadas.
Observación: Siguen ingresando llamadas los sábados, por favor me recuerdan si se ajustó el mensaje recordando al usuario el horario de atención de la mesa de servicios. Esto yo lo había mencionado hace varios meses. Importante generar una pieza recordando los canales y los horarios. Incluir el tema en los planes de mejoramiento.
Subsanación: En atención a la observación sobre el ingreso de llamadas los días sábado, me permito informar que, en coordinación con la línea especialista, se encuentra en proceso la verificación y configuración del IVR, con el fin de que este informe de manera clara a los usuarios el horario de atención de la Mesa de Servicios. Esta acción ha sido incluida en el plan de mejora continua, con el objetivo de fortalecer la comunicación con los usuarios y reducir este tipo de incidencias.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 3: Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.
Observación: Ajustar el texto del slide los datos no corresponden.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 6: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Ajustar el nombre del grupo de inventario. Y dejar los números de cantidades en número y no en letra.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 7: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).
Observación: Ajustar el nombre del grupo de inventario. Y dejar los números de cantidades en número y no en letra.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 8: Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.
Observación: Aquí debería ser 24 el número total para esta pregunta, porque 21 solo es la suma de las "bueno", faltan las malo y regular por favor ajustar. Y esto cambiará

seguramente el % final de cumplimiento a 97.07% y no 97.33%. También ajustar la cantidad de casos solucionados fue de 1.796 y no 2.682.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 9: Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.
Observación: El total de casos solucionados es de 1.796 y no de 1.866, ajustar, así mismo cambia el % es de 0.28% y no 0.27%. Ajustar número en texto, dejar el número El valor de total de tickets en el tablero está teniendo en cuenta los de monitoreo que no deberían entrar en este conteo, por favor revisar.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 11: Tasa vencimiento (backlog).
Observación: Necesitamos hacer un plan de choque para solucionar los tickets mayores a 1 mes, por favor que con Erika y las gestiones correspondientes. Tenemos 10 tickets del 2024. Por favor incluyan en este espacio de observaciones del slide la referencia del informe en el cual se tiene información de este plan de mejoramiento que han venido trabajando para mejorar esto.
Subsanación: En atención a la observación sobre la necesidad de establecer un plan de choque para la gestión de tickets con antigüedad superior a un mes, se informa que, desde las gestiones de Solicitudes, Incidentes y Mejora Continua, se ha realizado la actualización del archivo "ITSM - CSI UT2778 PlanAcción 2025ABR30_V3" https://its2sicgov.sharepoint.com/:x:/s/ServiciosTecnologicos/EXajrYNR9vFLhbAdvppnpZoBzyG9OXVlSxeSn8BuH12MHg?e=WNzyWR. En dicho documento se encuentra documentado el plan de trabajo establecido para el cierre progresivo del backlog de tickets con más de un mes de antigüedad, incluyendo los 10 casos correspondientes al año 2024. El archivo contiene el detalle de actividades, responsables y fechas de cumplimiento asociadas a este proceso de mejora.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)
Observación: Por favor en la observación incluyan en donde están quedando las grabaciones o notas en teams de dichas sesiones de validación que realizan con Cata. Es muy alto el número de tickets que pasan por estado suspendido en este caso para este mes 541 lo cual equivale al 30.90% del total de casos registrados en el mes. En el informe de mesa de servicio, incluir un gráfico de esto en el que se pueda ver estos 541 a cuál es el grupo resolutor pertenece. Pues el slide de dicho informe dista de esta información, entonces es necesario aclarar.
Subsanación: En atención a la observación, se informa que las evidencias de las sesiones de validación realizadas con la ingeniera Catalina Pérez (grabaciones, notas y seguimientos)

están siendo almacenadas en el SharePoint, en la ruta: Etapa Operacional > Disposición Transversal > Daily. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EkRrfl5dM_5Dsp1j4TzmrpsBxuQy3TgaihKAi30WOjgP9Q?e=menS4Y Adicionalmente, desde Mejora Continua se viene haciendo seguimiento al uso del estado "Suspendido" a través del archivo “ITSM - CSI UT2778 PlanAcción 2025ABR30_V3” https://its2sicgov.sharepoint.com/:x:/s/ServiciosTecnologicos/EXajrYNR9vFLhbAdvppnpZoBzyG9OXVlSxeSn8BuH12MHg?e=aZafna, donde se encuentra documentado el plan de trabajo definido para asegurar el cumplimiento de la política de suspensión. En cuanto al informe de la Mesa de Servicio, el líder de servicio realizó la actualización del archivo “Informe Mesa SIC _Abril 2025 V2”, disponible en el siguiente enlace: https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/EZIPIL_en_lDpWgUSYAmOV0BMO4J7UcPu7-s4IUN2QUxow?e=w1CI9g. En esta versión se actualizó el slide correspondiente al estado "Suspendido", incluyendo una gráfica que permite visualizar los 541 casos reportados, discriminados por grupo resolutor, con el fin de brindar mayor claridad sobre el comportamiento y distribución de los casos en este estado.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 14: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).
Observación: Ajustar el número de cantidad numérico y no letras.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 15: Mantenimiento preventiva infraestructura tecnológica
Observación: Es necesario continuar con la revisión con Francis y Richie para conocer cómo abordar estos 27 equipos que faltan que son de teletrabajo, si se define realizar mantenimiento lógico solamente.
Subsanación: En seguimiento a la observación, se informa que se realizó la validación de los 27 equipos pendientes de mantenimiento preventivo en conjunto con el ingeniero Ricardo Alvarado. Como resultado, se definió avanzar con la comunicación a los funcionarios responsables de estos equipos para coordinar la ejecución del mantenimiento lógico, dado que se trata de equipos asignados en modalidad de teletrabajo. Adicionalmente, frente a las 194 actas pendientes de firma, en las cuales ya se ha ejecutado el mantenimiento, se contempla una entrega inicial de 39 actas que serán remitidas al ingeniero Francisco Eraso para su respectiva firma. Las evidencias de estas estrategias, así como la documentación correspondiente a los mantenimientos realizados, se encuentran disponibles en el siguiente enlace de SharePoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EsW4l7hD_V5Bl5jR-cSAyBoBjD8uxpJAhgo_rMxkhqoqiA?e=hfKXGZ
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 16: Disponibilidad de la solución de Virtualización.

Observación: Por favor revalidar que ninguno de los eventos que se hayan tenido en el hayan afectado la virtualización RHV.
Subsanación: En respuesta a la solicitud de revalidar si alguno de los eventos presentados ha afectado la virtualización RHV, se informa que, si bien en PRTG disponemos de sensores de PING, capacidad y uso de disco para las máquinas virtuales, no se han generado alertas que indiquen fallos. Sin embargo, se han identificado más de 140 máquinas en estado “No Connecting” (zombi), lo cual evidencia una pérdida de gestión en el entorno RHV que no es detectada por PRTG.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 21: Disponibilidad de las Bases de Datos.
Observación: Ajustar para dejar solo 3 decimales tal cual el tablero.
Subsanación: Se informa que se ha realizado ajuste en el informe SLM_IF_InformeMensual_2025ABR30_V2.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 31: Actualización inventario.
Observación: Pendiente revisión por parte del equipo SIC, pendiente entrega del reporte de la muestra entre el 5% y 15% por parte de Alexander y Francis.
A abril de 2025, tras realizar la revisión y tomar una muestra del 5% al 20% del inventario de equipos de cómputo e infraestructura, se evidencia un cumplimiento del 100% en los equipos de cómputo y del 99,99% en la infraestructura. Como resultado, el cumplimiento general se sitúa en 99,995%
Subsanación: A corte de abril de 2025, tras revisar una muestra equivalente al 5–20 % del inventario de equipos de cómputo e infraestructura, se evidenció un cumplimiento del 100 % en equipos de cómputo y del 99,99 % en infraestructura. Como resultado, el cumplimiento general alcanza el 99,995 %, superando la meta establecida.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Indicador 34: Entrega de informes y planes.
Observación: Pendiente que se concluya con la revisión total de informes por parte del equipo OTI para validar si de los informes entregados alguno no se recibe a satisfacción y se afecta el indicador.
Después de revisar los informes mensuales, se identificó que, al cierre de abril de 2025, se recibieron los 34 informes a satisfacción, sin generar penalizaciones
Subsanación: Después de revisar los informes mensuales, se identificó que, al cierre de abril de 2025, se recibieron 34 solicitudes a satisfacción, sin generar penalizaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

5. SALAS DE AUDIENCIA

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

6. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Se presentan observaciones sobre el servicio con su respectiva subsanación.

Observación: Es necesario continuar con la revisión con Francis y Richie para conocer cómo abordar estos 27 equipos que faltan que son de teletrabajo, si se define realizar mantenimiento lógico solamente.
Subsanación: En seguimiento a la observación, se informa que se realizó la validación de los 27 equipos pendientes de mantenimiento preventivo en conjunto con el ingeniero Ricardo Alvarado. Como resultado, se definió avanzar con la comunicación a los funcionarios responsables de estos equipos para coordinar la ejecución del mantenimiento lógico, dado que se trata de equipos asignados en modalidad de teletrabajo. Adicionalmente, frente a las 194 actas pendientes de firma, en las cuales ya se ha ejecutado el mantenimiento, se contempla una entrega inicial de 39 actas que serán remitidas al ingeniero Francisco Eraso para su respectiva firma. Las evidencias de estas estrategias, así como la documentación correspondiente a los mantenimientos realizados, se encuentran disponibles en el siguiente enlace de SharePoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EsW4l7hD_V5Bl5jR-cSAyBoBjD8uxpJAhgo_rMxkhqoqiA?e=hfKXGZ
Cumplimiento Final: Si cumple.

7. FACTURACIÓN

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

Resumen valores tal como se reportan en la factura.

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

8. APROBACIÓN RADICACIÓN FACTURA:

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



RE: Preliquidación Mesa de Servicios y Disposiciones Transversales abril

Responder | Responder a todos | Reenviar

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

Para Jennyfer Catalina Perez Maldonado; Lady Diana Lopez Lopez; Katherine Suárez Ardila

CC Anahis Johanna Cabello Guevara; Victor Fidel Pineda Beltrán; Francy Yolima Jiménez Carreño; Alejandra Teresa Giraldo Patiño; Natalia Patricia Salvador Rodriguez; Viviana Cuellar Rivera

mié 21/05/2025 10:44 a. m.

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

Cordial saludo,

De manera atenta solicito se continúen con los tramites correspondientes.

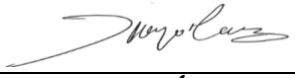
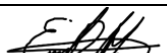
Gracias

Superintendencia de Industria y Comercio

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

AVISO LEGAL:
Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: "reservada".
Respecto de la información reservada está prohibida su divulgación o hacer público su contenido sin la debida autorización para ello. Si usted no es el destinatario del correo, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna,

REVISORES

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