Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 1 de 4		

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	06	2020	A	30	06	2020

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	Mauricio Cajica Martinez
DEPENDENCIA	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
CARGO	Coordinador de Infraestructura de tecnología

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO: Contratar servicios de soporte y administración especializados para los servidores y servicios Microsoft del ICETEX.	
NÚMERO DE CONTRATO	2020-0359
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	14/04/2020
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	24/04/2020
CONTRATISTA	IG SERVICES S.A.S
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	900.693.655-1
VALOR (incluido IVA)	$252.812.892
PLAZO	HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
FECHA DE INICIO	24/042020
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/12/2020
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	Cumplir con el objeto del Contrato. En los términos y condiciones establecidas en este documento, los pliegos de condiciones y sus anexos, la oferta presentada por el CONTRATISTA y los términos de adjudicación.	X		X	
2	Cumplir con lo estipulado en el anexo 1 “ESPECIFICACIONES TECNICAS”, así como tener en cuenta el cumplimiento de los perfiles del personal en sitio requerido en sitio.	X		X	
3	Cumplir con las condiciones de entrega y del servicio solicitado	X		X	
4	Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los servicios efectivamente prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el ICETEX y teniendo en cuenta los acuerdos por niveles de servicios.	X		X	
5	Realizar retroalimentación de los casos escalados o los casos abiertos en la línea de atención descrita.	X		X	

6	Brindar el Servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows desde la versión 2003 hasta Windows Server 2016 o posteriores liberadas dentro del plazo contractual.			X	
7	El levantamiento de información necesaria para definir mediante las mejores prácticas los requerimientos para realizar las implementaciones enfocadas a la mejora de los sistemas de ICETEX.	X		X	
8	Brindar el servicio de outsourcing para labores de administración de la plataforma Microsoft existente en ICETEX			X	
9	Administrar toda la plataforma de nube office 365			X	
10	Administrar, mantener y soportar la plataforma de Direct Acces.			X	
11	Administrar, mantener y soportar la plataforma de Microsoft Identity Manager	X		X	
12	Emitir recomendaciones de cambio o ajustes en la plataforma de servicios actuales que permitan que las soluciones propuestas y que la nueva arquitectura funcione y se integre de acuerdo a la operación			X	
13	Garantizar la disponibilidad y servicio del personal idóneo y calificado para la ejecución del contrato durante el plazo del mismo.	X		X	
14	Presentar los informes mensuales de gestión que permitan al supervisor verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Entregar a la finalización del contrato un informe de todas las actividades desarrolladas	X		X	
15	Entregar los servicios y cumplir con las características del soporte técnico solicitado.			X	
16	Suministrar al Supervisor del Contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones.			X	
17	Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el Supervisor del Contrato.			X	
18	Informar oportunamente al Supervisor del Contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución del mismo.			X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Diagnóstico de la plataforma Microsoft actual y en caso de requerirse plan de trabajo para la resolución de cualquier inconveniente técnico que afecte los servidores, aplicaciones, servicios y características Microsoft, incluyendo un cronograma de actividades detallado.		
2	Entrega de la documentación técnica de los hallazgos, diagnósticos y trabajos realizados en la etapa del diagnóstico de la plataforma.	X	
3	Presentar informes mensuales de parte del CONTRATISTA sobre el comportamiento del servicio de soporte, reporte de utilización de los incidentes, generación proactiva de actividades.	X	
4	Se deben presentar informes del proyecto con avances, cronograma de visitas, informes generales de incidentes y un informe MENSUAL del estado de cada uno de los equipos que requirió intervención, ajustes, actualizaciones o seguimiento.	X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR) Entrega informe del periodo del mes de junio de 2020.

Se realiza el pago de los servicios prestados según las facturas de Abril 900004897 y Mayo 0900004898

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI	X	**NO**	

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO

7

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

RELACIONE EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL APORTE:
Certificado de Parafiscales del mes de junio de 2020

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI	X	**NO**		**NO APLICA**	

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2020)*
VALOR DEL CONTRATO	$ 252.812.892
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$-
VALOR PAGADO (Si aplica)	$ 35.112.868,28
VALOR EJECUTADO	$ 35.112.868,28
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 217.700.023,72

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

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/06/2020

FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN ENTREGABLE

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2020-0359

CERTIFICA:

Que la empresa IG SERVICES S.A.S. identificado con NIT 900.693.655-1, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2020-0359**, durante el período comprendido del 24 al 30 de abril de 2020, cuyo objeto es "Contratar servicios de soporte y administración especializados para los servidores y servicios Microsoft del ICETEX" donde hizo entrega de lo siguiente:

- Informe correspondiente a los servicios prestados en el mes de abril DE 2020.

Que la presente certificación, se expide para tramitar el pago de la factura y/o cuenta de cobro No. 900004897 del 08 de JUNIO de 2020 por valor de SIETE MILLONES VEINTIDOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS ($7.022.547,00) M/Cte. incluido IVA., para consignar en la cuenta corriente No. 24519103605 del Banco BANCOLOMBIA.

La presente certificación se expide en Bogotá D. C., a los 18 días del mes de junio de 2020.

MAURICIO CAJICA MARINEZ
Coordinador de Infraestructura
Supervisor contrato 2020-0359

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN ENTREGABLE

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2020-0359

CERTIFICA:

Que la empresa IG SERVICES S.A.S. identificado con NIT 900.693.655-1, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2020-0359**, durante el período comprendido al mes de MAYO de 2020, cuyo objeto es "Contratar servicios de soporte y administración especializados para los servidores y servicios Microsoft del ICETEX" donde hizo entrega de lo siguiente:

- Informe correspondiente a los servicios prestados en el mes de MAYO DE 2020.

Que la presente certificación, se expide para tramitar el pago de la factura y/o cuenta de cobro No. 900004898 del 08 de JUNIO de 2020 por valor de VEINTIOCHO MILLONES NOVENTA MIL TRESCIENTOS VEINTIUN PESOS CON VENTI OCHO CTVOS ($28.090.321,28) M/Cte. incluido IVA., para consignar en la cuenta corriente No. 24519103605 del Banco BANCOLOMBIA.

La presente certificación se expide en Bogotá D. C., a los 17 días del mes de junio de 2020.

MAURICIO CAJICA MARINEZ
Coordinador de Infraestructura
Supervisor contrato 2020-0359

Inter Grupo®

Cognitive
Digital Services

ICETEX

Informe - Administración de Plataforma Microsoft

JUNIO 2020

Numero de Contrato: ####
Fabio Nelson Alvarado Cendales
falvarado@intergrupo.com
Analista de Plataformas Microsoft

Versión 1.0
(*) Control de Versión de la propuesta.

1 Tabla de contenido

2 CONFIDENCIALIDAD 3
3 AUDIENCIA 3
4 Roles y Actividades Periódicas 4
5 Plataforma de Office 365 5
6 Servicios de Exchange Detección de Malware 18
7 Servicio de File Server 20
8 Windows Update Services (WSUS) 22
9 Microsoft Azure - Análisis de Costo 23
10 Active Directory 24
11 Labores Ejecutadas sobre plataformas 25
12 Hechos Relevantes y Recomendaciones 27
13 Proyectos y Actividades Desarrollados - Marzo 2020 27

2 CONFIDENCIALIDAD

El material contenido en este documento es propiedad de ICETEX. Este material incluye información que no debe ser discutida fuera la compañía y no puede ser duplicada para ningún efecto, lo cual significa que es de uso exclusivo del personal designado.

El sello de confidencialidad hace referencia a que esta información no puede ser reproducida ni revelada a terceros. Las normas que fundamentan el carácter reservado de la información son los artículos 72 y siguientes de la decisión del acuerdo de Cartagena 344 de 1993, el artículo 238 del código penal y los artículos 16 y siguientes de la ley 256 de 1996.

3 AUDIENCIA

Este documento está dirigido a:

- Consultores externos asignados al proyecto por parte de ICETEX.
- Personal del grupo de administradores de la plataforma informática de ICETEX.
- Personal del grupo de operaciones de la plataforma informática de ICETEX.
- Personal del área de seguridad informática de ICETEX.
- Cualquier otro personal que pueda ser designado por ICETEX o a quien este considere que pueda utilizar este documento.

4 Roles y Actividades Periódicas

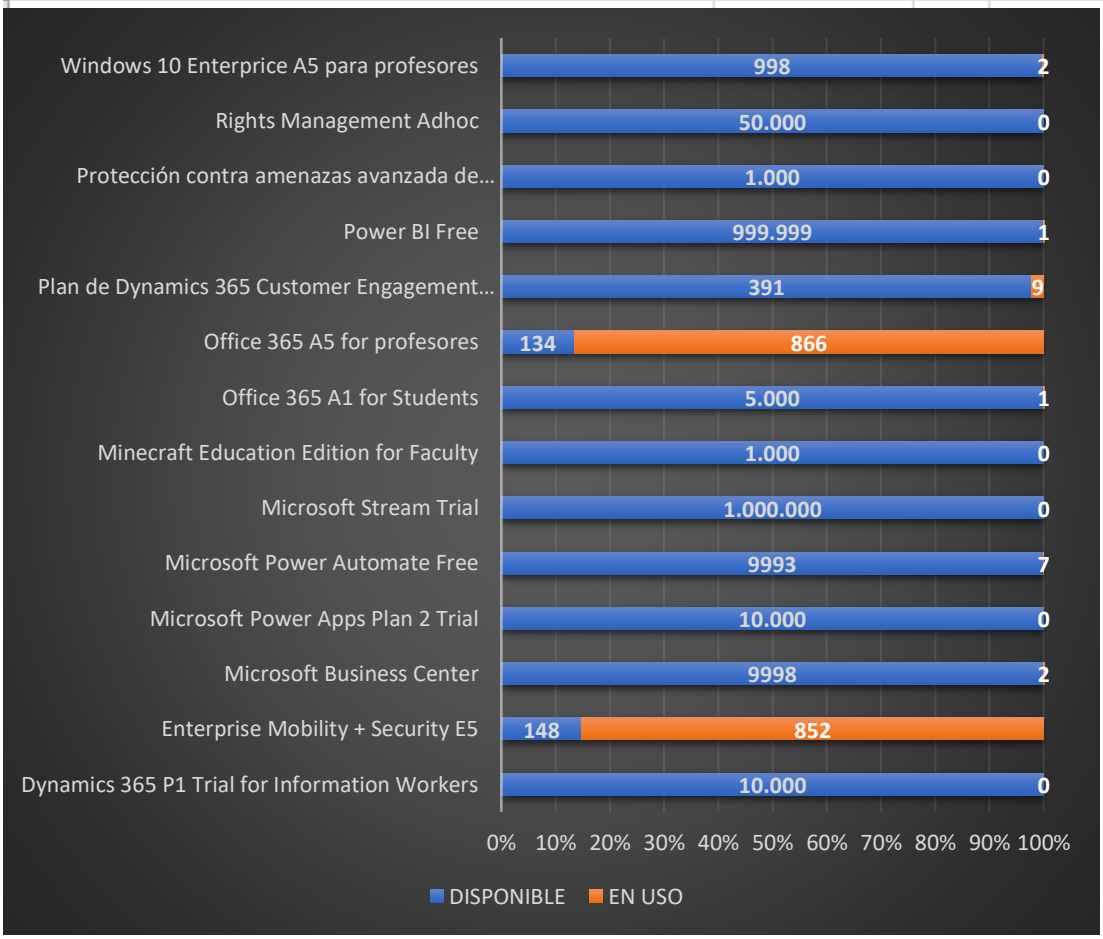
Permanente:

- Gestionar los diferentes requerimientos e incidentes reportados a través de la herramienta Aranda (Mesa de servicio).
- Crear, Verificar o Modificar usuarios en la plataforma de Microsoft Identity Manager.
- Modificación de objetos y parametrización de campos sobre el gestor de identidades con Microsoft Identity Manager.
- Administración en el Active Directory de ICETEX.
- Gestión de los diferentes servidores Microsoft (Wsus, Directorio Activo, File Server, Exchange, MIM (BD, Front), Exchange On-Premises, Azure AD Connect, Skype empresarial (Front End, Edge, ReverseProxy, Sql).
- Administración de los Portales Office365, Office 365 Security & Compliance Center, Portal Azure, Azure Recovery Services Vaults, Intune, Azure Information Protection.
- Gestión de Accesos a carpetas compartidas según el requerimiento, sobre File Server; administración de espacios de almacenamiento.
- Habilitar y configurar usuarios en Skype, así como asignación de extensiones en Skype empresarial si fuese necesario.
- Administración, Configuración de usuarios y permisos de Skype Empresarial.
- Asignación de permisos para video conferencias a los colaboradores.
- Despliegue de las diferentes actualizaciones de Microsoft a los equipos del Instituto y servidores.
- Depuración de las direcciones asignadas en el servicio DNS que no se encontraban en funcionamiento.
- Se ejecutan labores sobre las unidades compartidas, para la asignación y modificación de roles en los usuarios sobre el File Server.
- Verificación de los usuarios sincronizados en Office365, a través del AD.
- Modificación de objetos y parametrización de campos sobre el gestor de identidades con MIM 2016.
- Administración del correo electrónico a través de Exchange M365.

5 Plataforma de Office 365

- Cantidad de Usuarios Asignados – Licencias y/o Subscription Microsoft

Count of FACTURACIÓN	Column Labels		
Row Labels	Expira el 31/8/20	Gratis	Grand Total
Dynamics 365 P1 Trial for Information Workers		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Enterprise Mobility + Security E5	1		1
Licencias por Volumen	1		1
Microsoft Business Center		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Microsoft Power Automate Free		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Microsoft Stream Trial		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Minecraft Education Edition for Faculty	1		1
Licencias por Volumen	1		1
Office 365 A1 for Students		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Office 365 A5 for profesores	1		1
Licencias por Volumen	1		1
Plan de Dynamics 365 Customer Engagement para Profesores	1		1
Licencias por Volumen	1		1
Power BI Free		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender	1		1
Licencias por Volumen	1		1
Rights Management Adhoc		1	1
Suscripción Gratis		1	1
Windows 10 Enterprice A5 para profesores	1		1
Licencias por Volumen	1		1
Grand Total	6	8	14



Nombre	Válidas	Expiradas	Asignadas	Estado
Administración de derechos ad hoc	50.000	0	2	Comprar ahora
Dynamics 365 Customer Engagement Plan	400	0	9	Comprar ahora
Dynamics 365 P1 Trial for Information Workers	10.000	0	3	Comprar ahora
Enterprise Mobility + Security E5	1.000	0	853	Comprar ahora
Microsoft Business Center	10.000	0	5	Comprar ahora
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	10.000	0	5	Comprar ahora
Microsoft Power Automate Free	10.000	0	143	Comprar ahora
Office 365 A1 para estudiantes	5.000	0	31	Comprar ahora
Office 365 A5 para profesores	1.000	0	866	Comprar ahora
Power BI (gratuito) ¿Qué es esto?	unlimited	0	33	Comprar ahora Eliminar suscripción
Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender	1.000	0	0	No se ha asignado ninguna licencia. Asignar ahora Comprar ahora
Prueba de Microsoft Stream ¿Qué es esto?	unlimited	0	3	Comprar ahora Eliminar suscripción
Windows 10 Enterprise A5 para profesores	1.000	0	2	Comprar ahora

ACTIVA (5)

Enterprise Mobility + Security E5

Office 365 A5 para profesores

Plan de Dynamics 365 Customer Engagement para profesores

Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender

Windows 10 Enterprise A5 para profesores

Office 365 A5 para profesores

Licencias por volumen

Activa

Expira el 31 de agosto de 2020

Partner de registro

Id. de asociado: 1098917

Editar partner de registro

Licencias	
Compradas	1000
Assignadas	866

Asignar a usuarios

Agregar usuarios o renovar la suscripción

Vaya al Centro de licencias por volumen para renovar o hacer sitio para otros usuarios.

Buscar un proveedor de soluciones

ACTIVA (5)

Enterprise Mobility + Security E5

Office 365 A5 para profesores

Plan de Dynamics 365 Customer Engagement para profesores

Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender

Windows 10 Enterprise A5 para profesores

Enterprise Mobility + Security E5

Licencias por volumen

Activa

Expira el 31 de agosto de 2020

Partner de registro

Id. de asociado: 1098917

Editar partner de registro

Licencias	
Compradas	1000
Assignadas	852

Asignar a usuarios

Agregar usuarios o renovar la suscripción

Vaya al Centro de licencias por volumen para renovar o hacer sitio para otros usuarios.

Buscar un proveedor de soluciones

ACTIVA (5)

Enterprise Mobility + Security E5

Office 365 A5 para profesores

Plan de Dynamics 365 Customer Engagement para profesores

Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender

Windows 10 Enterprise A5 para profesores

Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender

Licencias por volumen

Activa

Expira el 31 de agosto de 2020

Partner de registro

Id. de asociado: 1098917

Editar partner de registro

Licencias	
Compradas	1000
Assignadas	0

Asignar a usuarios

Agregar usuarios o renovar la suscripción

Vaya al Centro de licencias por volumen para renovar o hacer sitio para otros usuarios.



- Office 365 Estado

ICETEX

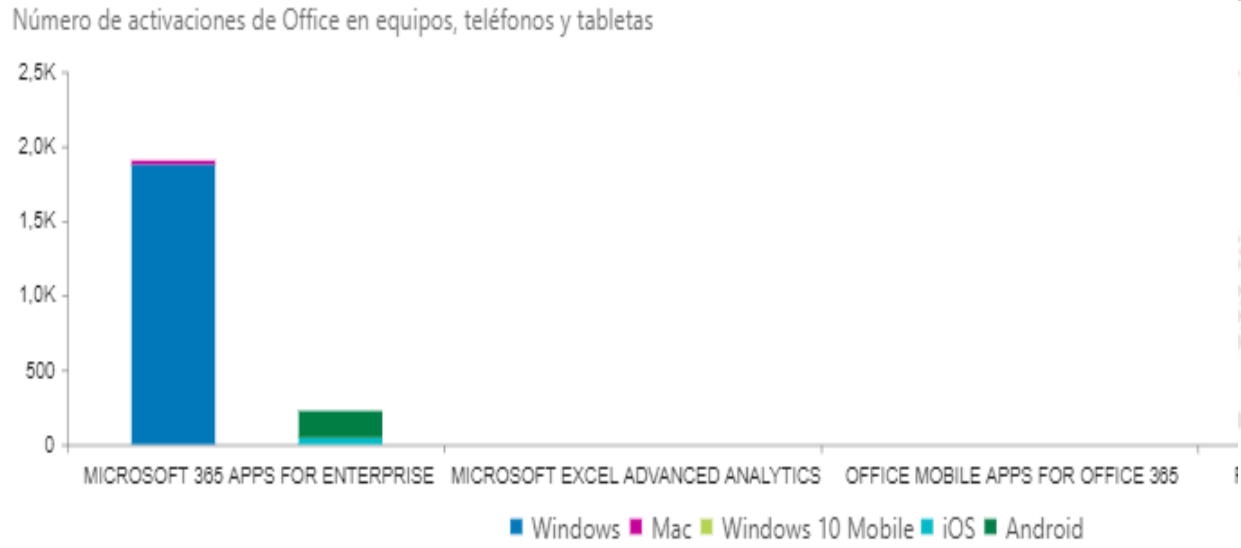
Estado de sincronización de directorios

Integración con Active Directory local

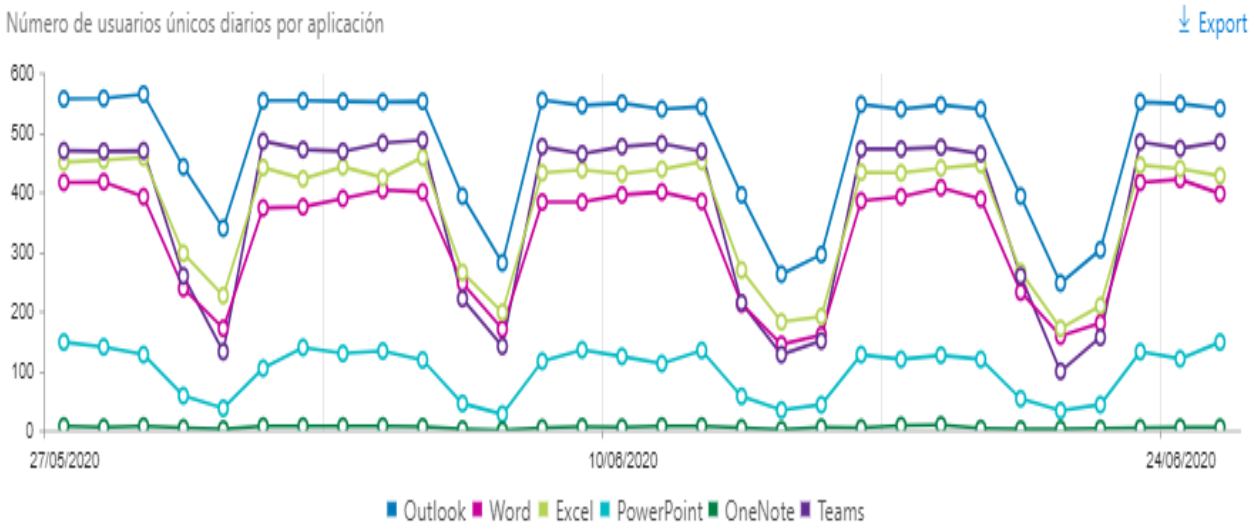
Nombre de la empresa	ICETEX
Dominios comprobados	3
Dominios no comprobados	0
Sincronización de directorios habilitada	Verdadero
Última sincronización de directorios	última sincronización hace 19 minutos
Sincronización de contraseña habilitada	Verdadero
Sincronización de contraseñas	sincronización reciente
Versión del cliente de la sincronización de directorios	1.4.18.0
Herramienta IdFix	Descargar herramienta IdFix
Cuenta de servicios de sincronización de directorios	Sync_ICTXSRVAZURE_a52886cc5bb9@icetex.onmicrosoft.com

- Número de activaciones de Office365.

Windows:1883 – MAC: 25 – ANDROID:172 – iOS:52



- Número de activaciones de Office365



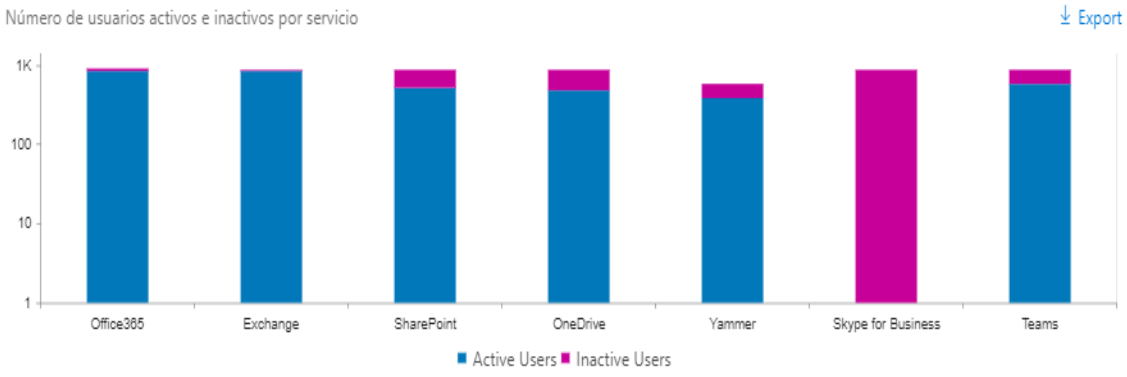
TOP Activaciones licenciamiento

Microsoft:856 – Apps:690 – Excel Analytics: 14 – Office Mobile APPS:28



- Usuarios por APP

Office:864 – Exchange:861 – Sharepoint:528 – OneDrive:490 – Yammer:389 – Teams:581
Office:43 – Exchange:35 – Sharepoint:357 – OneDrive:395 – Yammer:200 – Skype:881
Teams:301



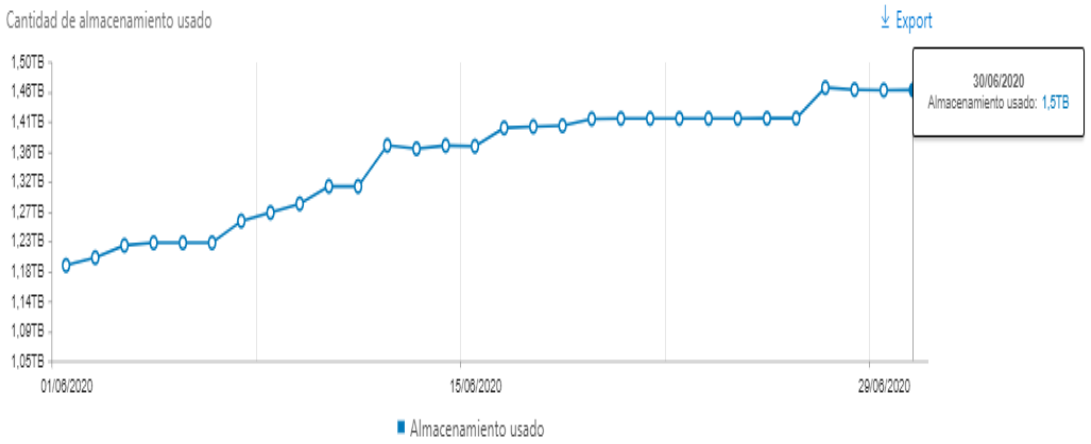
- Activaciones por dispositivo

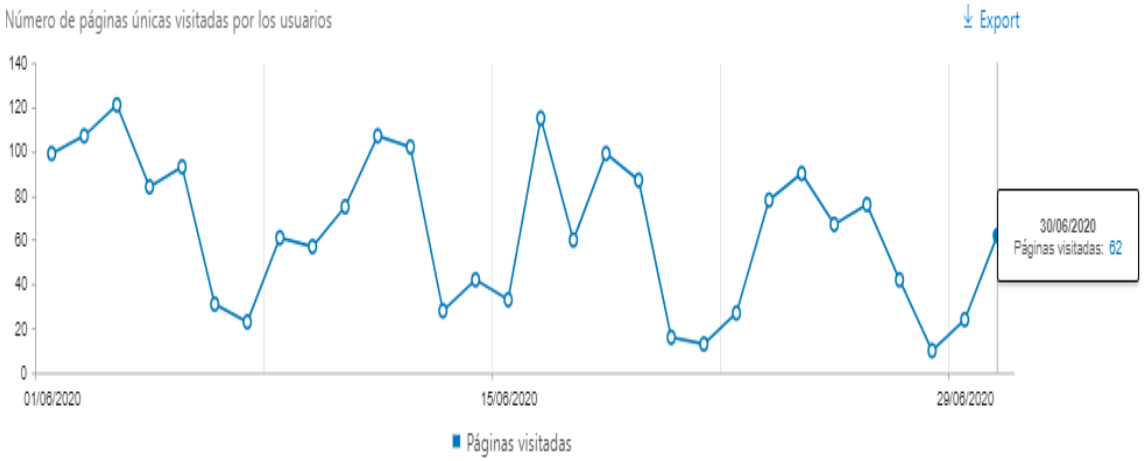
Windows:1883 – MAC:25 – Windows 10 mobile:2 – iOS:52 – Android:172

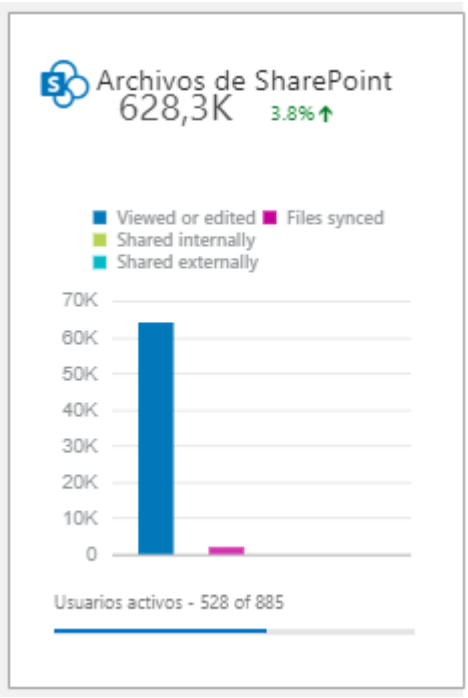


- Actividad SharePoint

  Usuarios activos: 528 de 885 – Almacenamiento usado: 1.5 teras

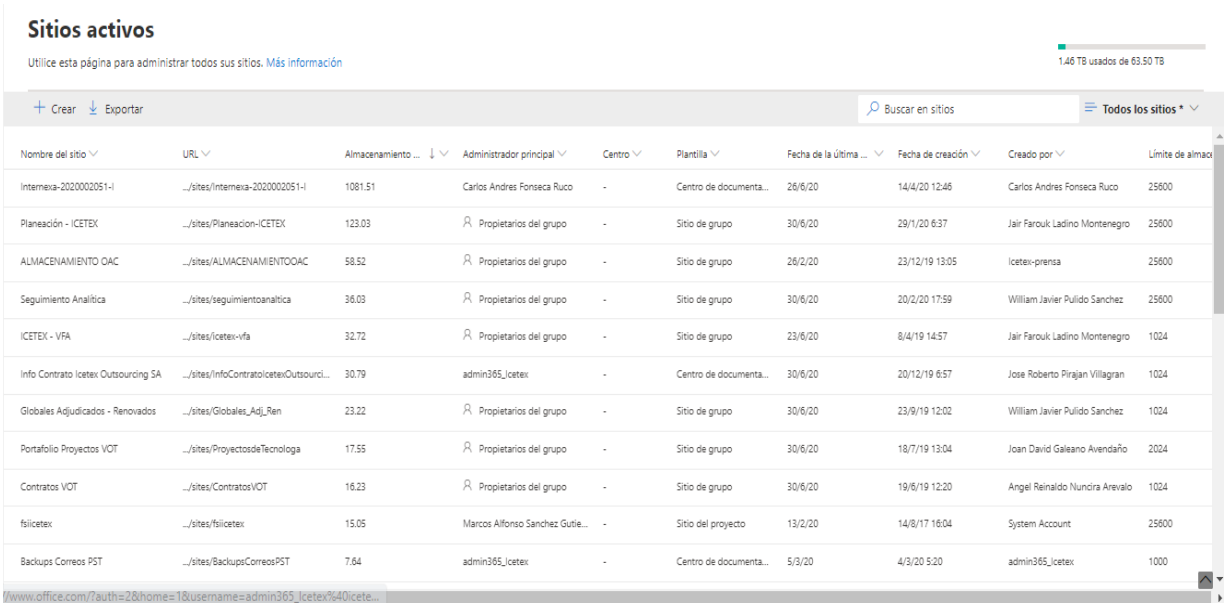






TOP 10 - Sitios Concurrentes en SharePoint

Sitio Internexa-2020002051-I: 1.06 TB de 25 TB
Sitio Planeación – ICETEX: 123.03 GB de 25 TB
Sitio ALMACENAMIENTO OAC: 58.52 GB de 25 TB



Sitios activos

Utilice esta página para administrar todos sus sitios. Más información

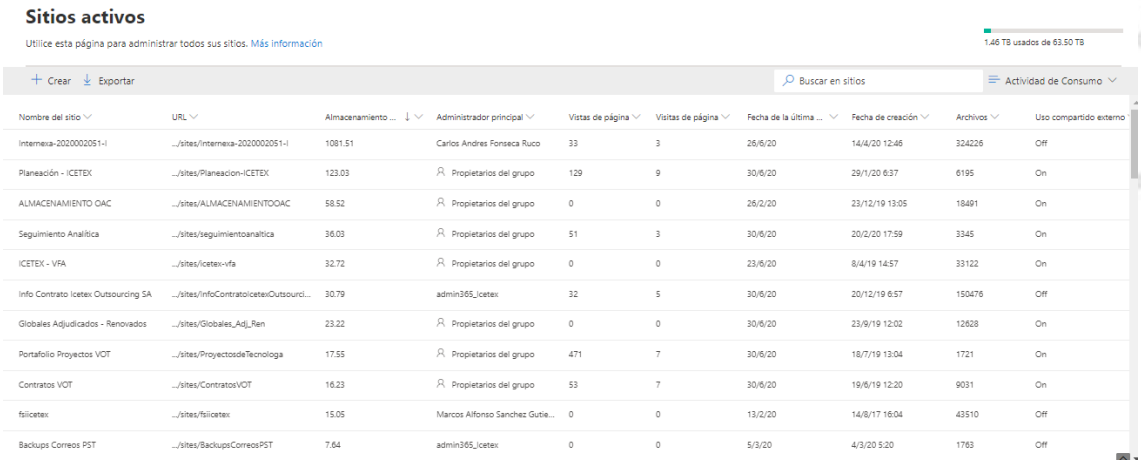
1.46 TB usados de 63.50 TB

+ Crear Exportar Buscar en sitios Todos los sitios *

Nombre del sitio	URL	Almacenamiento ...	Administrador principal	Centro	Plantilla	Fecha de la última ...	Fecha de creación	Creado por	Límite de almac
Internexa-2020002051-I	.../sites/Internexa-2020002051-I	1081.51	Carlos Andres Fonseca Ruco	-	Centro de documenta...	26/6/20	14/4/20 12:46	Carlos Andres Fonseca Ruco	25600
Planeación - ICETEX	.../sites/Planeacion-ICETEX	123.03	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	30/6/20	29/1/20 6:37	Jair Farouk Ladino Montenegro	25600
ALMACENAMIENTO OAC	.../sites/ALMACENAMIENTOOAC	58.52	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	26/2/20	23/12/19 13:05	Icetex-prensa	25600
Seguimiento Analitica	.../sites/seguimientoanaltica	36.03	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	30/6/20	20/2/20 17:59	William Javier Pulido Sanchez	25600
ICETEX - VFA	.../sites/icetex-vfa	32.72	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	23/6/20	8/4/19 14:57	Jair Farouk Ladino Montenegro	1024
Info Contrato Icetex Outsourcing SA	.../sites/InfoContratoIcetexOutsourci...	30.79	admin365_Icetex	-	Centro de documenta...	30/6/20	20/12/19 6:57	Jose Roberto Pirajan Villagran	1024
Globales Adjudicados - Renovados	.../sites/Globales_Adj_Ren	23.22	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	30/6/20	23/9/19 12:02	William Javier Pulido Sanchez	1024
Portafolio Proyectos VOT	.../sites/ProyectosdeTecnologa	17.55	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	30/6/20	18/7/19 13:04	Joan David Galeano Avendaño	2024
Contratos VOT	.../sites/ContratosVOT	16.23	Propietarios del grupo	-	Sitio de grupo	30/6/20	19/6/19 12:20	Angel Reinaldo Nuncira Arevalo	1024
fsiicetex	.../sites/fsiicetex	15.05	Marcos Alfonso Sanchez Gutie...	-	Sitio del proyecto	13/2/20	14/8/17 16:04	System Account	25600
Backups Correos PST	.../sites/BackupsCorreosPST	7.64	admin365_Icetex	-	Centro de documenta...	5/3/20	4/3/20 5:20	admin365_Icetex	1000

/www.office.com/?auth=2&home=1&username=admin365_Icetex%40icete...

Actividad de Consumos



Sitios activos

Utilice esta página para administrar todos sus sitios. Más información

1.46 TB usados de 63.50 TB

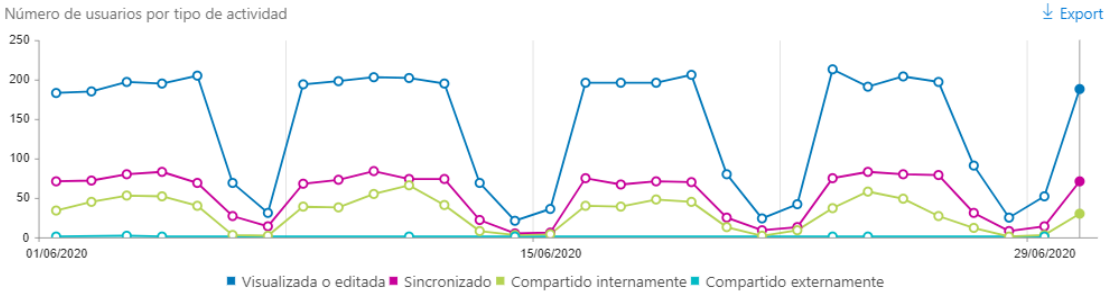
+ Crear | Exportar | Buscar en sitios | Actividad de Consumo

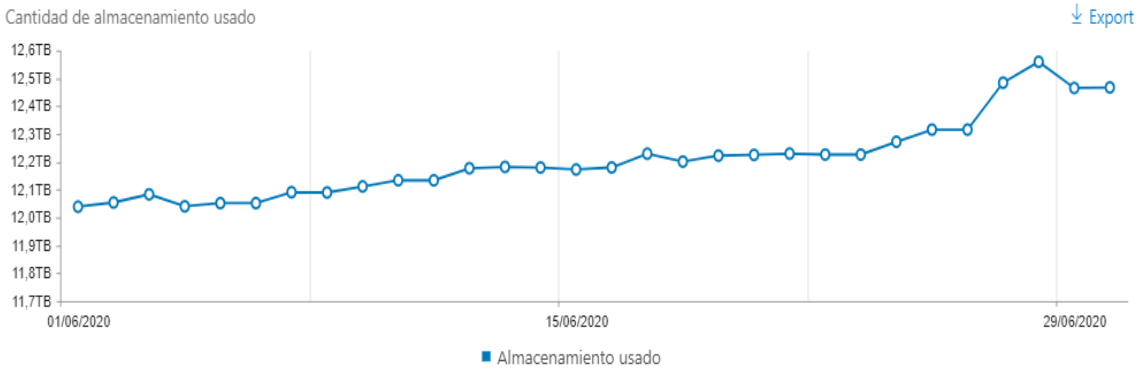
Nombre del sitio	URL	Almacenamiento ...	Administrador principal	Vistas de página	Visitas de página	Fecha de la última ...	Fecha de creación	Archivos	Uso compartido externo
Internexa-2020002051-I	.../sites/Internexa-2020002051-I	1081.51	Carlos Andres Fonseca Ruco	33	3	26/6/20	14/4/20 12:46	324226	Off
Planeación - ICETEX	.../sites/Planeacion-ICETEX	123.03	Propietarios del grupo	129	9	30/6/20	29/1/20 6:37	6195	On
ALMACENAMIENTO OAC	.../sites/ALMACENAMIENTOOAC	58.52	Propietarios del grupo	0	0	26/2/20	23/12/19 13:05	18491	On
Seguimiento Analitica	.../sites/seguimientoanaltica	36.03	Propietarios del grupo	51	3	30/6/20	20/2/20 17:59	3345	On
ICETEX - VFA	.../sites/icetex-vfa	32.72	Propietarios del grupo	0	0	23/6/20	8/4/19 14:57	33122	On
Info Contrato Icetex Outsourcing SA	.../sites/InfoContratoIcetexOutsourci...	30.79	admin365_Icetex	32	5	30/6/20	20/12/19 6:57	150476	Off
Globales Adjudicados - Renovados	.../sites/Globales_Adj_Ren	23.22	Propietarios del grupo	0	0	30/6/20	23/9/19 12:02	12628	On
Portafolio Proyectos VOT	.../sites/ProyectosdeTecnologa	17.55	Propietarios del grupo	471	7	30/6/20	18/7/19 13:04	1721	On
Contratos VOT	.../sites/ContratosVOT	16.23	Propietarios del grupo	53	7	30/6/20	19/6/19 12:20	9031	On
fsiicetex	.../sites/fsiicetex	15.05	Marcos Alfonso Sanchez Gutie...	0	0	13/2/20	14/8/17 16:04	43510	Off
Backups Correos PST	.../sites/BackupsCorreosPST	7.64	admin365_Icetex	0	0	5/3/20	4/3/20 5:20	1763	Off

Observaciones:

- Se incrementa el uso de Share Point un 30%.
- En los sitios de Share Point se usan un total de 1.5 TB
- Se observan sitios activos compartidos de forma externa

- Análisis de utilización de la plataforma de OneDrive.





- Actividad en Skype Empresarial.

Estadísticas de Usuarios

Bienvenido

Estadísticas de usuario

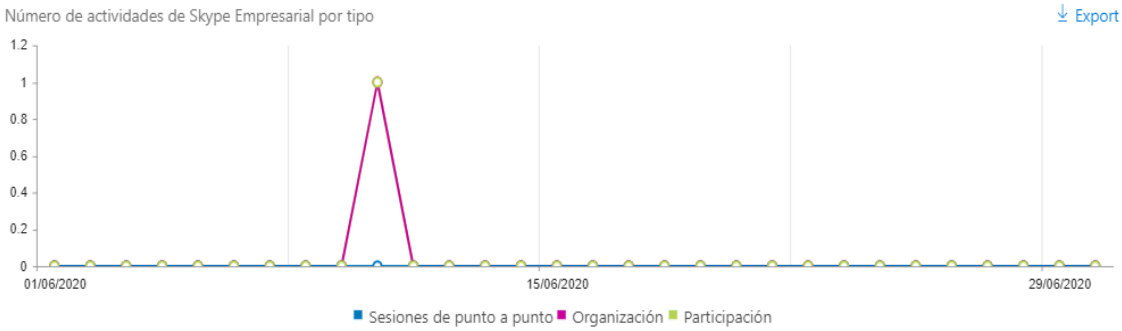
Más abajo se muestran las estadísticas de usuario de la organización. Más información

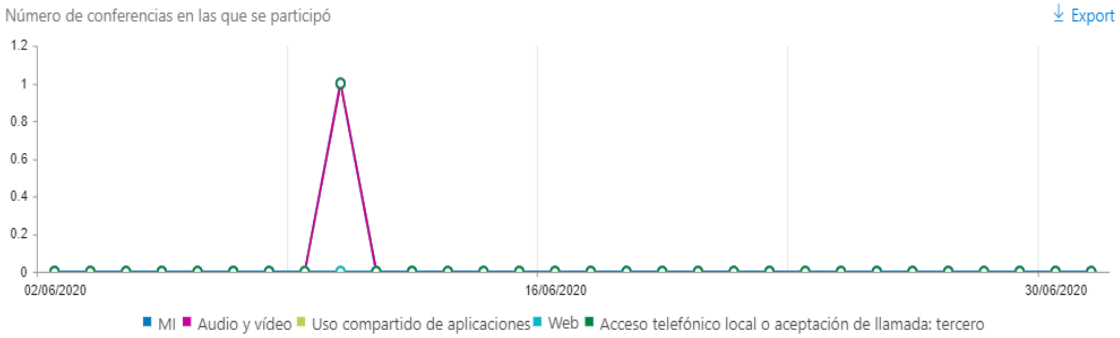
Usuarios de Skype Empresarial Online:	283
Usuarios habilitados para audioconferencias:	257
Usuarios en la nube:	17
Usuarios sincronizados y alojados en línea:	0

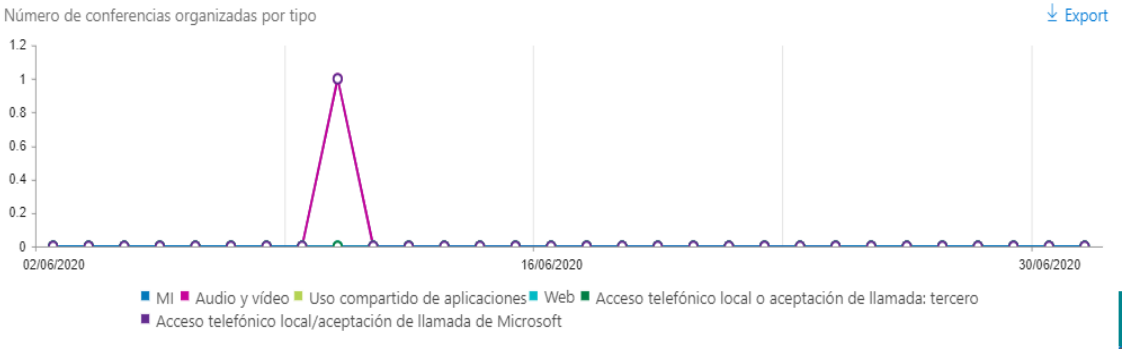
Información de la organización

Más abajo encontrará la información de configuración de la organización. Más información

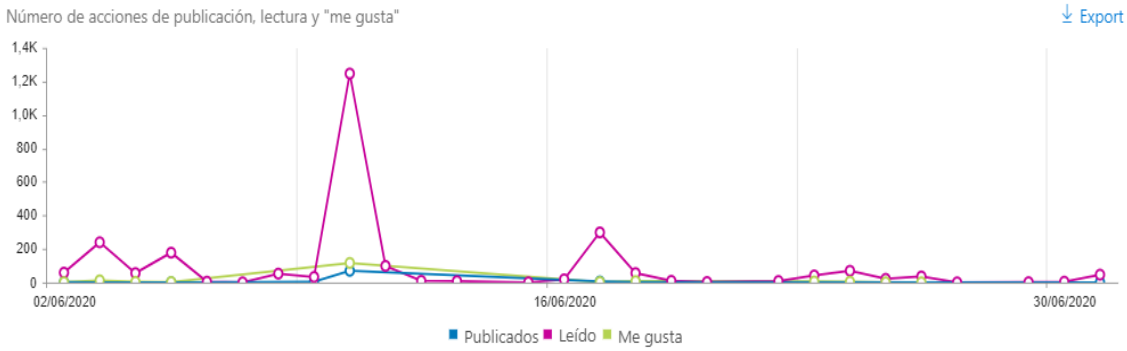
Nombre de la organización:	ICETEX
Id. de la organización:	5e3d1ca0-7f75-4014-9422-06979167bedc
Fecha de creación de la organización:	11/07/2017 22:00:02
Sincronización de Active Directory en:	Sí
Dominios de la organización:	estufuturo.gov.co, icetex.gov.co, icetex.mail.onmicrosoft.com, icetex.onmicrosoft.com



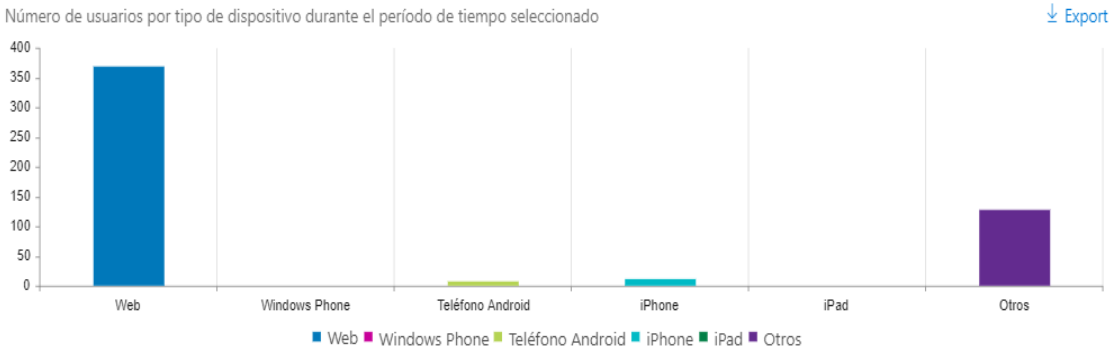




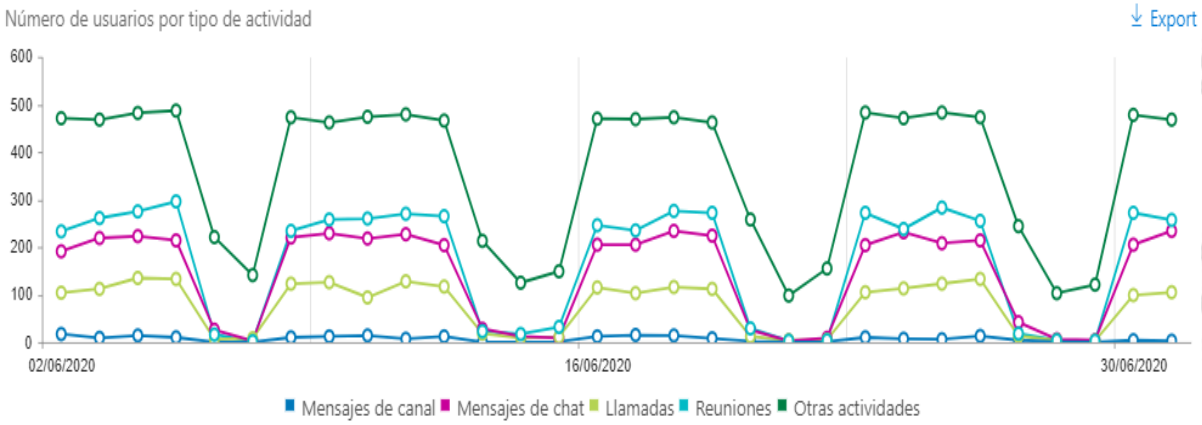
- Actividad en Yammer.

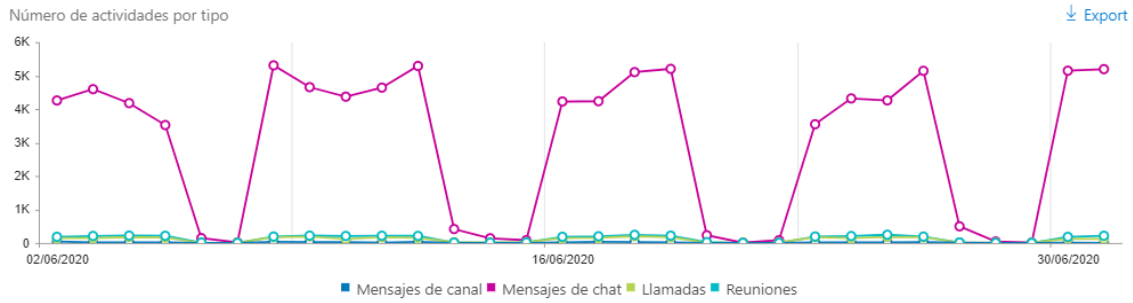


Web: 370 - Android: 9 - IPhone: 13 - Otros: 129

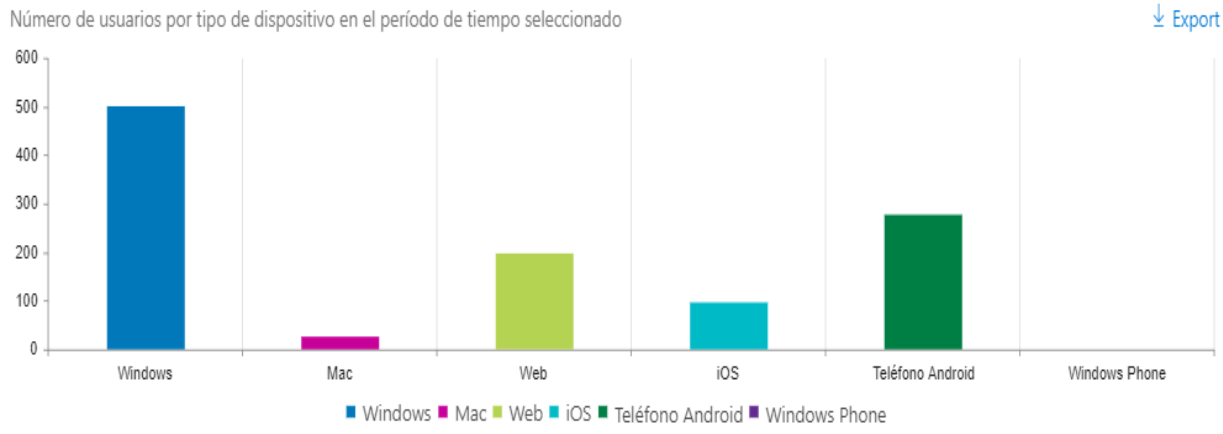


- Actividad en Teams.



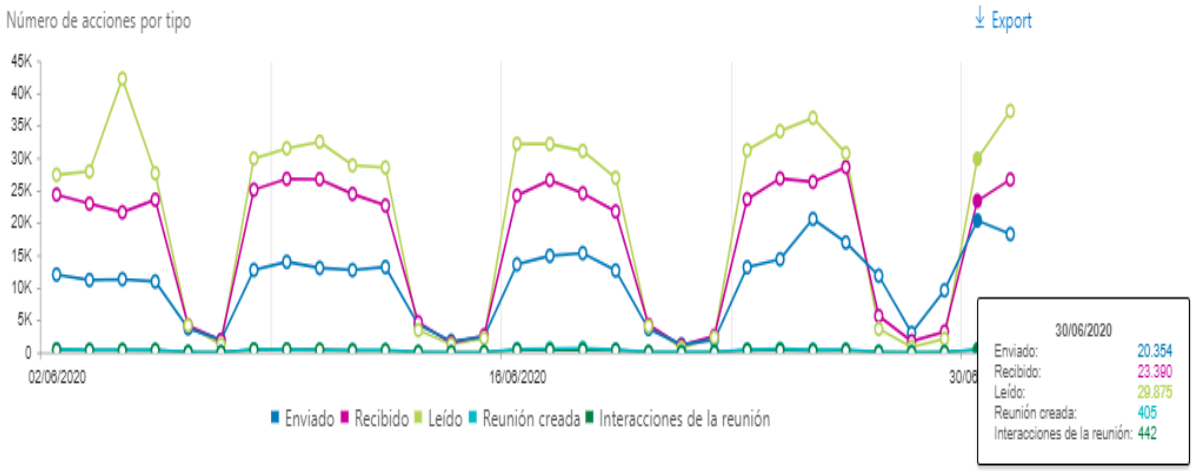


Windows:503 - MAC:27 - Web:200 - iOS:97 - Android:279

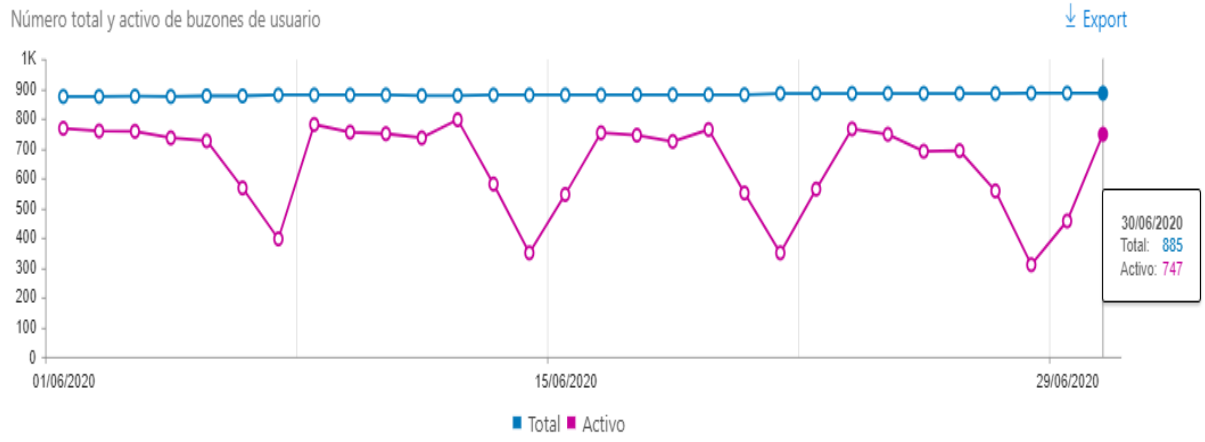


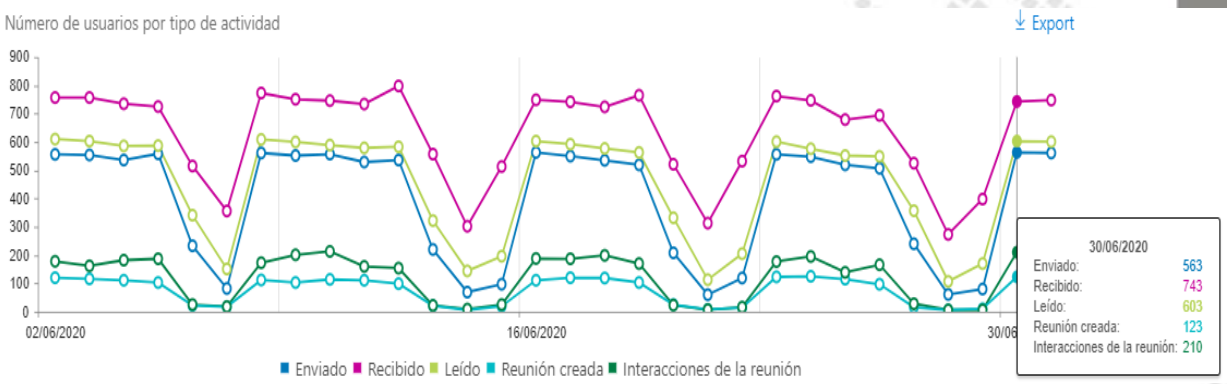
- Actividad en Exchange Online.

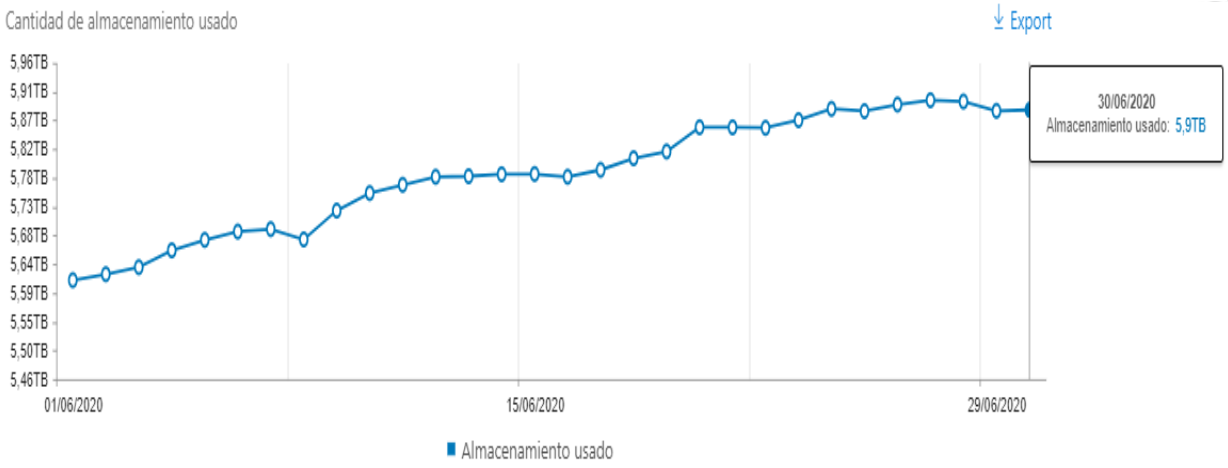
Estadística de usuarios, a nivel de Correo Exchange. (Email Activity) **JUNIO 2020**

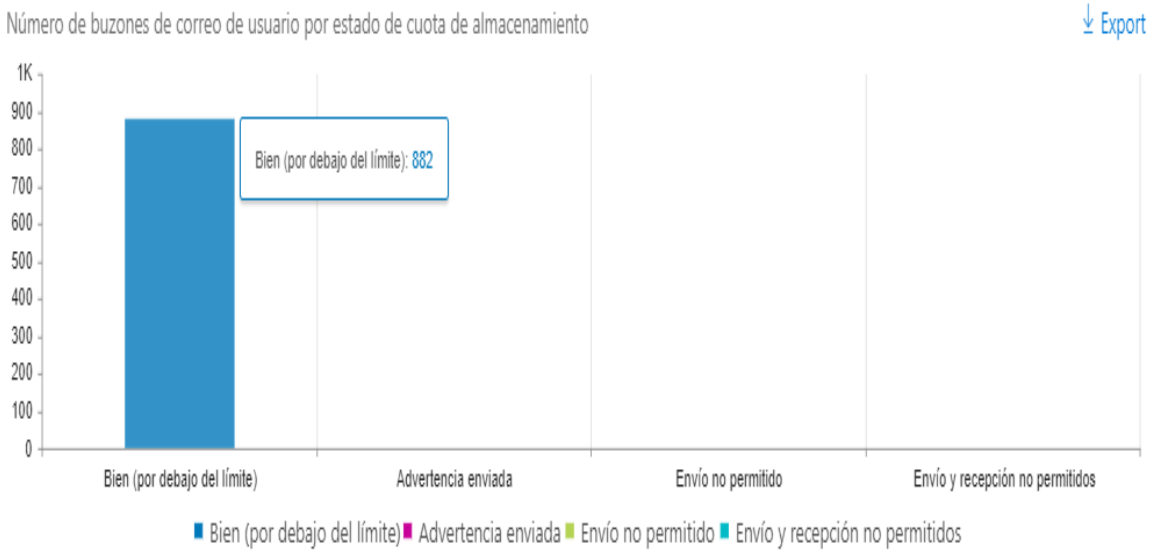


Actividad de los usuarios en sus Buzones, tamaños generales y estado de cuotas



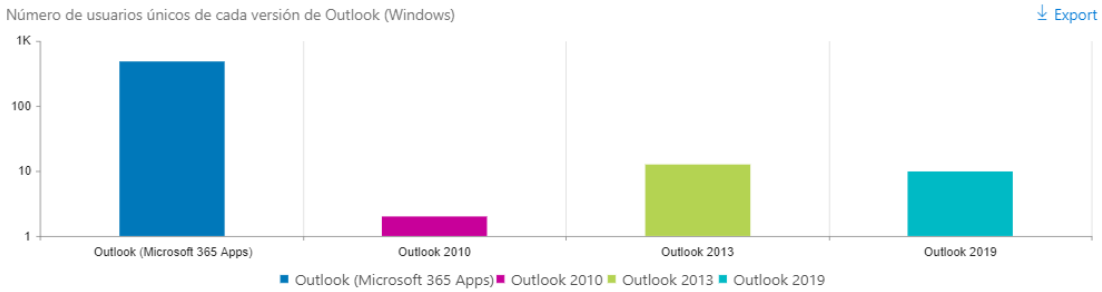




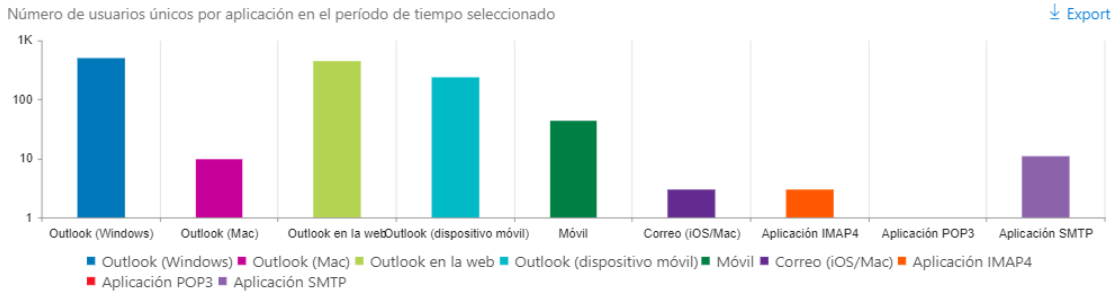


Uso de Correo Por versión de Agente utilizado

Microsoft 365: 500 – Outlook 2010: 2 – Outlook 2013: 13 – Outlook 2019: 10

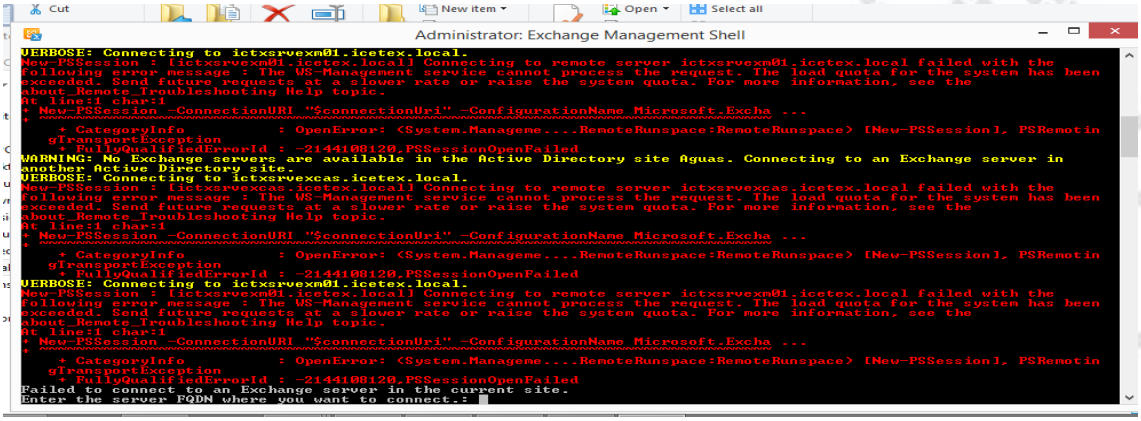


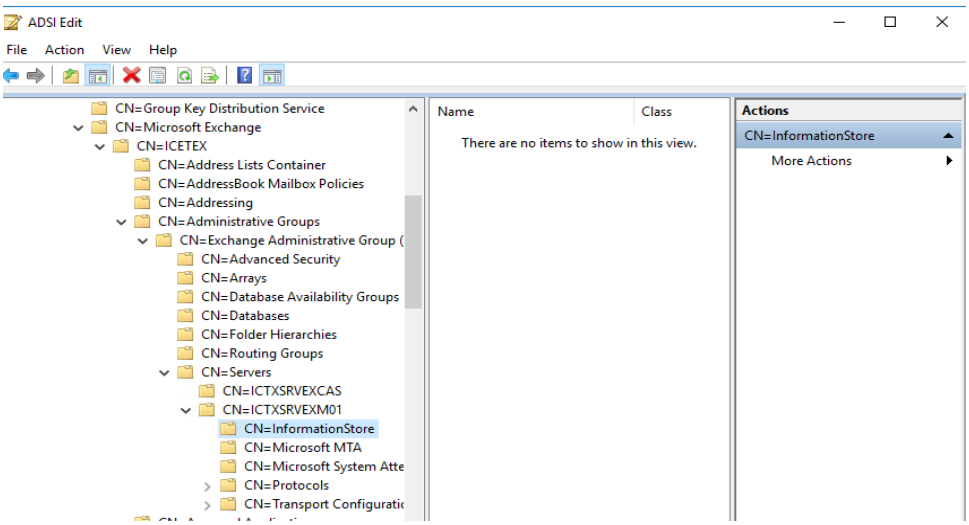
Windows:515 - Mac:10 - Web:449 - OutloMóvil:237 - Móvil:44 - iOS/Mac:3 - Imap4:3 - Ap SMTP: 11



6 Servicios de Exchange

- Correo Exchange – On-premises
    - Estado de Bases de Datos Exchange On-Premises no se encuentran las bases de datos en los discos locales ni registradas en el directorio activo
    - Servicios, capacidad de discos, IIS, Certificado web se observan funcionales y operativos sin errores





- Correo Exchange - Office365
  - ✓ Se creo un nuevo dominio estufuturo.gov.co para la plataforma de M365 donde se registro el dominio y se configuro para tener recepción de correos y se creo un usuario y cuenta de webmaster@estufuturo.gov.co
  - ✓ Se presentaron novedades con aplicaciones que reportaron líos de envió de correos por RELAY se validaron y tenían mal la configuración de parámetros en la aplicación.
  - ✓ Se realizaron varias búsquedas de Correos eliminados para entrega de información existente en las políticas de retención
  - ✓ Se crea una nueva política de retención con 1 año para el buzón de notificaciones

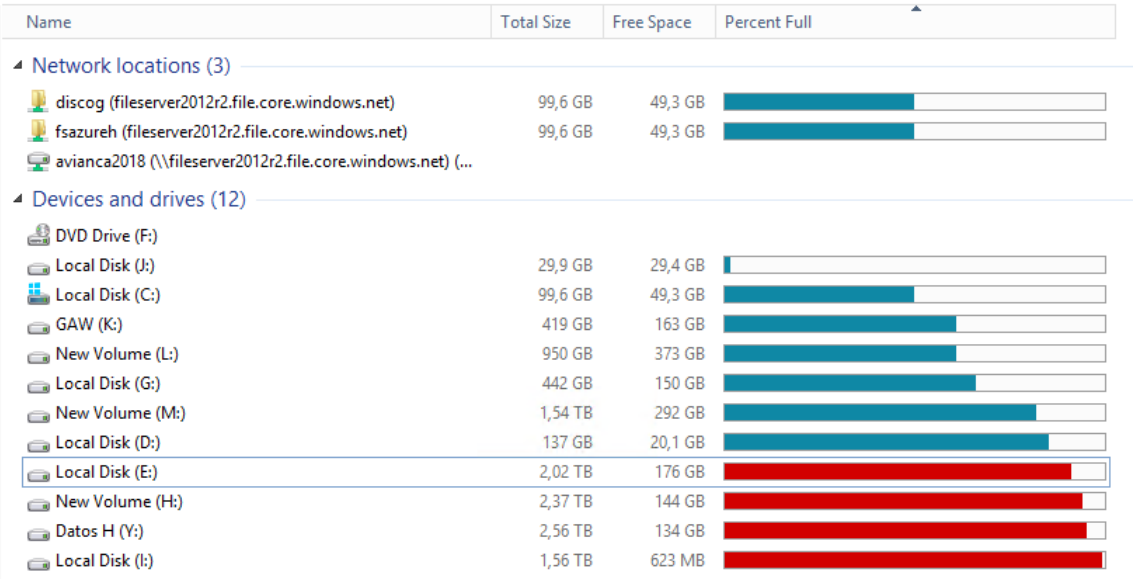
Observaciones:

- Los correos con spam quedan retenidos en lista negra.

- Los correos o archivos encontrados en toda la suite de Office 365 con algún tipo de malware son saneados o retenidos por el módulo de seguridad y cumplimiento para la respectiva investigación.
- Se recomienda validar el uso del Exchange On-premises o si no recomendable retirarlo ya que se observa degradado por BD

7 Servicio de File Server

Se realizan las siguientes actividades en el servidor File Server de ICETEX



Name	Total Size	Free Space	Percent Full
Network locations (3)			
discog (fileserver2012r2.file.core.windows.net)	99,6 GB	49,3 GB	
fsazureh (fileserver2012r2.file.core.windows.net)	99,6 GB	49,3 GB	
avianca2018 (\\fileserver2012r2.file.core.windows.net) (...			
Devices and drives (12)			
DVD Drive (F:)			
Local Disk (J:)	29,9 GB	29,4 GB	
Local Disk (C:)	99,6 GB	49,3 GB	
GAW (K:)	419 GB	163 GB	
New Volume (L:)	950 GB	373 GB	
Local Disk (G:)	442 GB	150 GB	
New Volume (M:)	1,54 TB	292 GB	
Local Disk (D:)	137 GB	20,1 GB	
Local Disk (E:)	2,02 TB	176 GB	
New Volume (H:)	2,37 TB	144 GB	
Datos H (Y:)	2,56 TB	134 GB	
Local Disk (I:)	1,56 TB	623 MB	

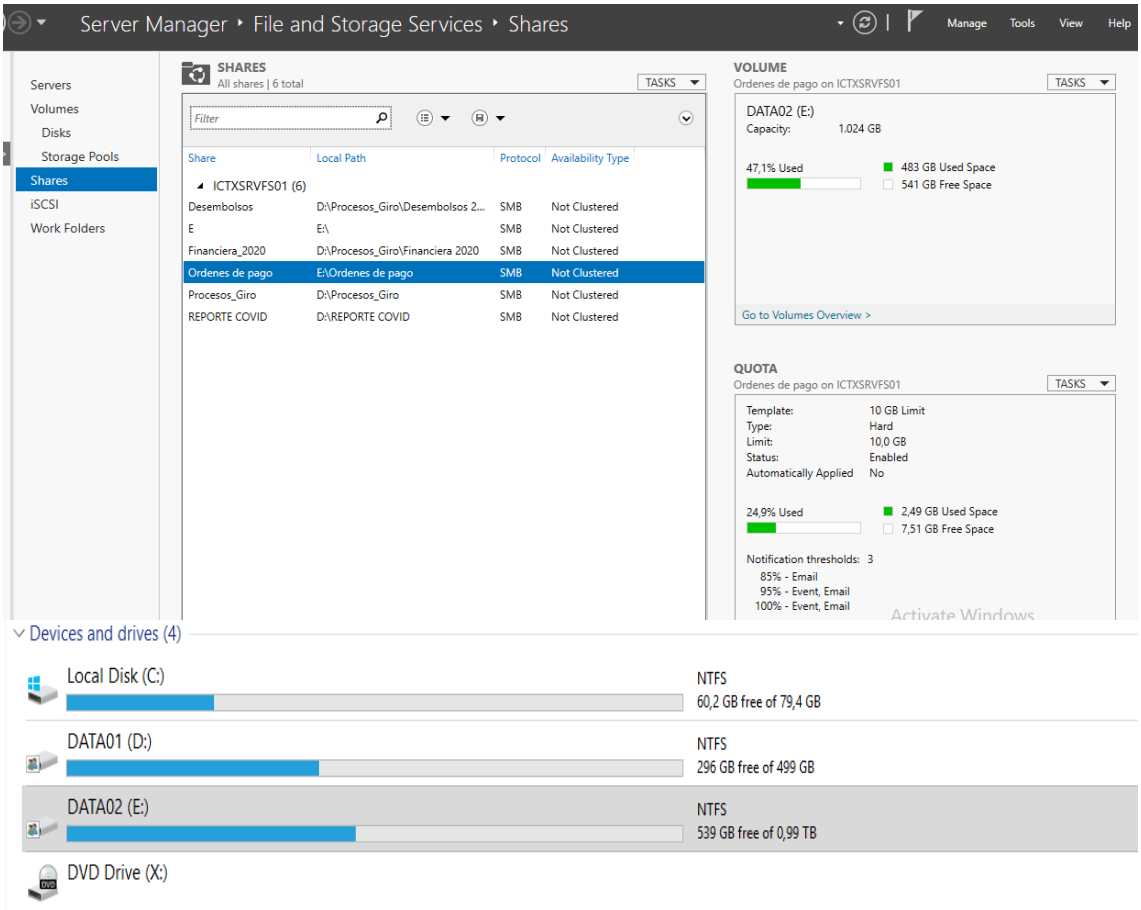
Observación 1:

- Se asignan nuevas cuotas a distintas carpetas solicitadas en el mes.
- Se realizan varias actividades de Seguimiento en relación a restauraciones
- Se realiza reunión para formalizar y definir el escalamiento de restauraciones para que las gestione el equipo de backup responsable de está labor donde Raúl confirma que gestionara esa asignación
- Se Recibe confirmación por parte del equipo de backup que la herramienta no soporta el proceso de restauración completa o migración del file server a un nuevo servidor con versión y configuración de IP y nombre diferente, se recomendó hacer unas pruebas con unidades mapeadas y estamos a la espera de la confirmación
- Se esta realizando un levantamiento de información de las unidades, archivos, dueños y tamaños del file server ICTXSRVFS para analizar el panorama y proponer la mejor opción de migración de las carpetas con sus respectivos permisos de seguridad y compartido

- Se reporta que no se tiene una política de respaldos del nuevo servidor ICTXSRVFS01 donde ya se tiene carpetas compartidas y productivas y los backup realizados al servidor ICTXSRVFS algunas carpetas no son consistentes ni los respaldos los garantizan con integridad en los archivos.
- Se realiza depuración de los discos y del C del servidor ICTXSRVFS, se escalo al equipo de soporte para la depuración de la unidad I ya que no tiene espacio disponible y se observo una carpeta con 350 G de ocupación con nombre "SOPORTETECNICO"

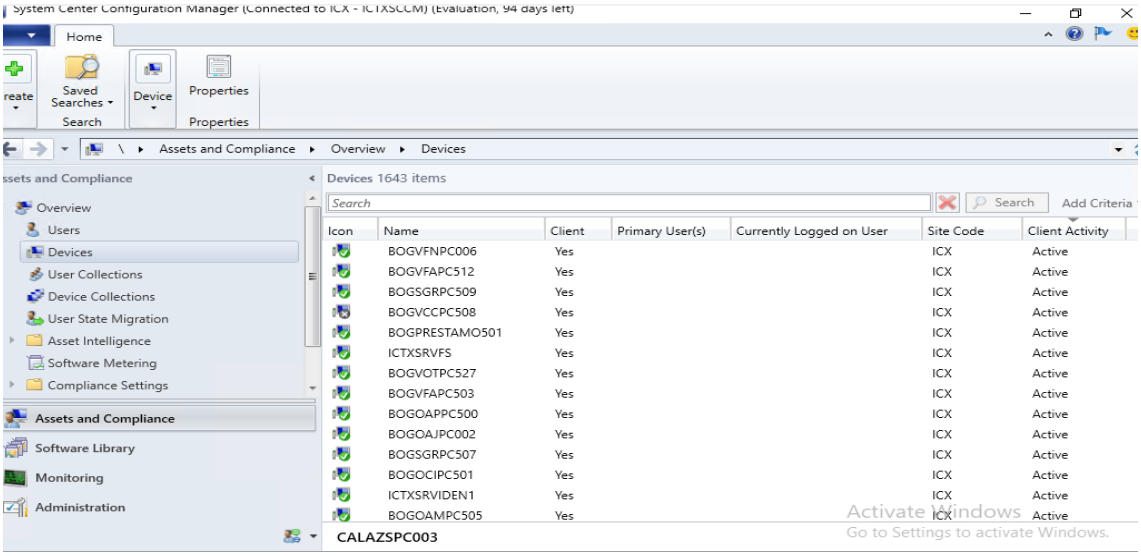
Observación 2:

- Se realiza varios apoyos al equipo de Vicepresidencia financiera para crear una serie de carpetas las cuales trabajan adicionando información y editando por la estructura de la aplicación se les brindo permisos de control total para que la gestionaran y crearan las carpetas todas las mesas ya que se volvería una tarea operativa
- Se llevo la carpeta de Backups de la BD de MIM al servidor ICTXSRVFS01 cómo medida de seguridad ya que estaban quedando en la misma ruta y disco del servidor de la aplicación, estoy pendiente de validar con Backups una política para que la lleven cómo política de archivos.

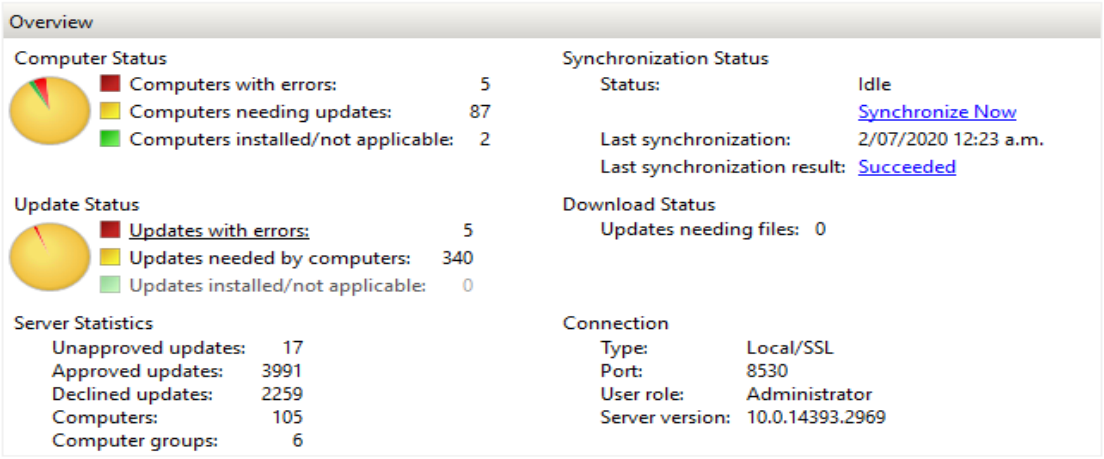


8 Windows Update Services (WSUS)

- Se Realiza análisis del servidor de SCCM pero se observa que no cumple con los prerrequisitos para alojar el software y la consola de administración de este servicio, requiere discos, memoria, procesador, un nombre con estándar de Icetex y una IP productiva ya que se observa que fue montado en una maquina de prueba utilizada por Yomar administrador de Virtualización, actualmente tiene un disco donde registraron algunas carpetas de instalación pero Yomar confirma que ese disco no es para uso productivo, por tal razón se requiere desinstalar y montar todo desde cero.



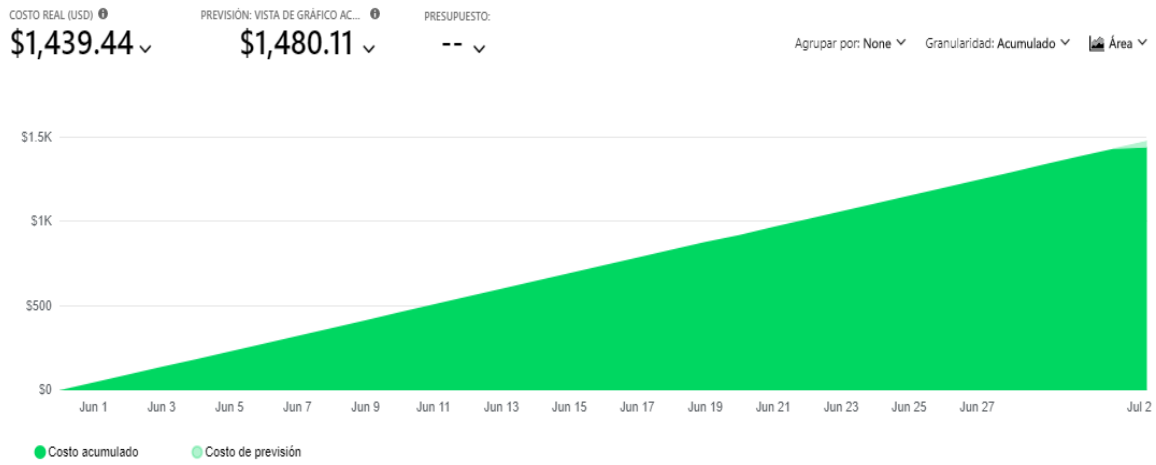
- Estadísticas de actualizaciones aplicadas por el servidor Wsus



- Se recomienda considerar la actualización del servidor de WSUS con nombre ICETEXWSUS2014 a la versión 2016 ya que esto permitirá catalogar los sistemas operativos más recientes, mejorar la estabilidad y conexión de las estaciones de trabajo con la consola principal

9 Microsoft Azure - Análisis de Costo

A nivel de Azure con promedio mensual de 1,480.11 **USD,** contemplando los despliegues de Escritorios virtuales y almacén de datos.



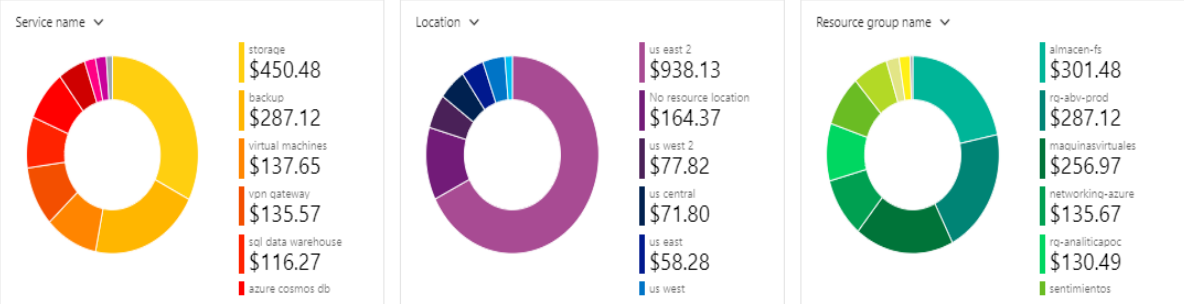
Saldo disponible:

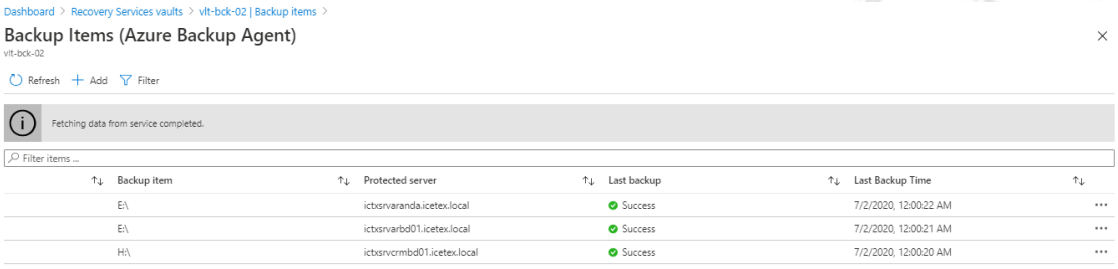
Crédito restante total: 6384,12 USD

Buscar en elementos de filtro...

Fecha de amortización	Método de pago	Crédito inicial (USD)	Expiración	Crédito restante (USD)	Estado
30/10/2019	Clave que finaliza en 2J9XJ	15.000,00	21/11/2020	6384,12	En uso
21/8/2019	Clave que finaliza en H8PP8	2800,00	21/8/2020	0,00	Consumido

Costos discriminados Azure:

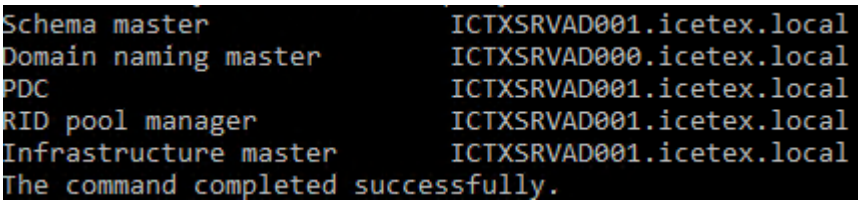




10 Active Directory

Observaciones:

- Se verifica la asignación de roles en los controladores de dominio



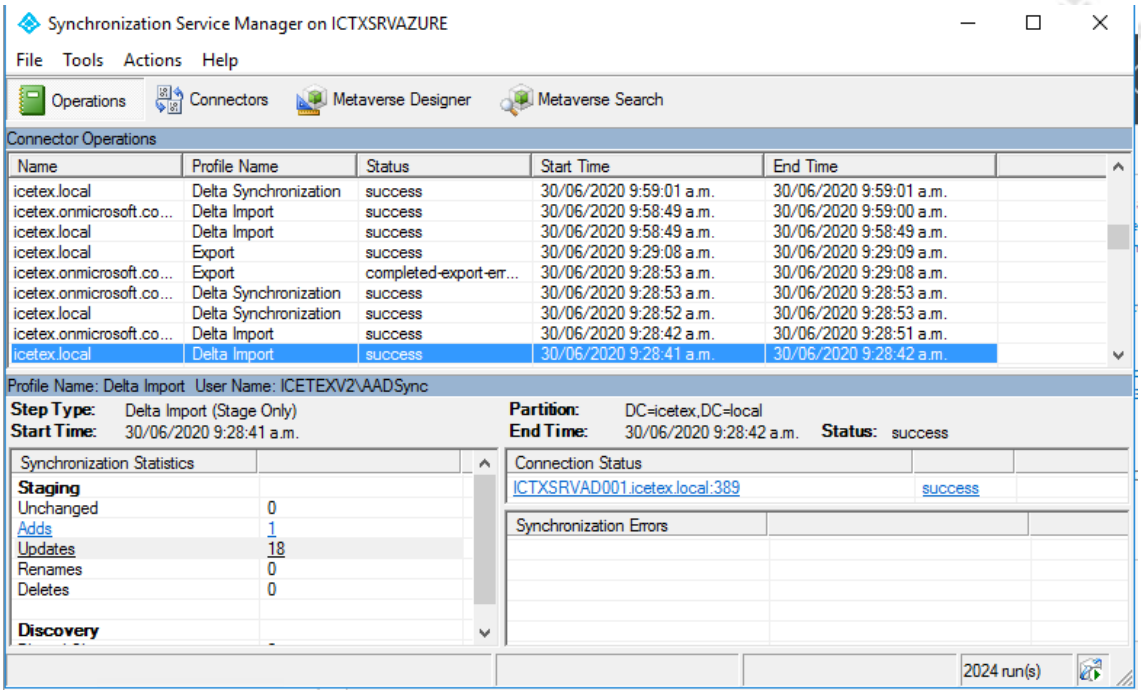
Observación:

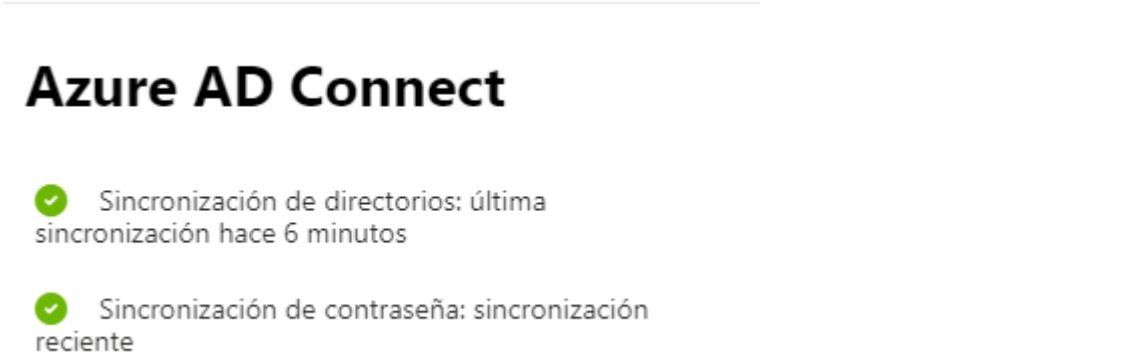
- Se reportan varios errores con la sincronización con MIM donde se a tenido que realizar actividades manuales de creación de objetos, se a estado trabajando para dejar la plataforma de MIM sincronizada con AD
- Se reportan varios errores en la plataforma de sincronización con ADCONNECT donde se a realizado labores de mejoras para dejar el servicio funcional y operativo en replica.
- Se valida replicación entre los DC del dominio Icetex y se observa funcional y operativo
- Se observa muchos Objetos deshabilitados dentro de la BD de metadatos de AD
- Se observan unidades organizacionales desocupadas

11 Labores Ejecutadas sobre plataformas

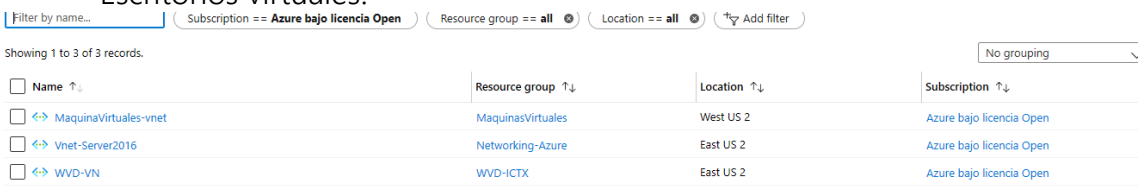
Azure

- Validaciones en la integridad de datos y permisos sobre repositorios.
- Depuración de errores Azure AD Connect

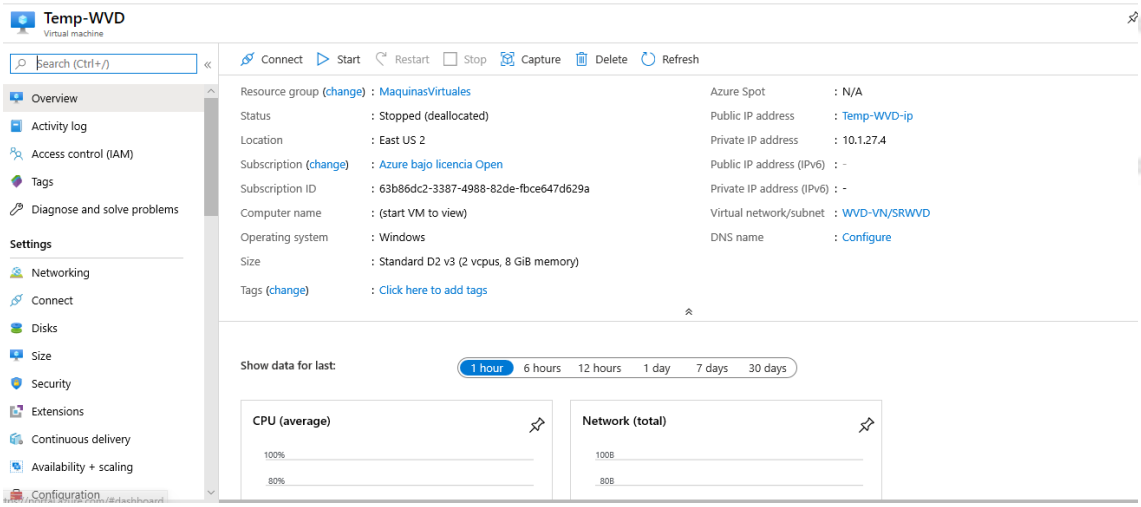




- Configuración de nueva network dentro de la vpn icetex para el proyecto Escritorios virtuales.



- Se despliega máquina virtual para escritorios virtuales, permanece apagada para que no consuma saldo.
- Se está a la espera de que confirmen la viabilidad de la plantilla de la máquina virtual con las pruebas funcionales



- Se configura con Ip publica para el acceso a la misma, se valida conectividad, se ingresa al dominio Icetex.local y se instalas los aplicativos para la puesta en marcha con ayuda de la mesa de ayuda.

RESUMEN ACTIVIDADES ARANDA

GESTIÓN CASOS ARANDA JUNIO	
TIPO CASO	**TOTAL**
Requerimientos	18
Incidentes	5
Tareas	5
Cambios	0

12 Hechos Relevantes y Recomendaciones

- Se observa el certificado de Skype For Bussines caducado y se recomienda renovarlo
- Se realiza validación del System Center y se observan novedades.
- Se da solución pertinente a los casos en Aranda.
- Se continúa con el proyecto de migración File Server.
- Se inicia proyecto escritorios virtuales.
- Se sigue con el pendiente de pruebas de rendimiento en máquinas para proyecto escritorios virtuales.
- Se valida la plataforma de MIM la cual tenía los servicios con errores y no se sincronizaba con AD, se trabajó varios días y se dejan los servicios operativos y en seguimiento de mejoras.
- Se realiza depuración de discos C y E del servidor de base de datos de MIM
- Novedades en los tiempos de respuesta al restaurar archivos en los File Server por parte del proveedor Internexa
- Se observa que los usuarios finales y algunas personas nuevas de soporte nivel 1 no tienen una adopción y un conocimiento previo en la gestión y uso de las herramientas colaborativas de M365 cómo lo son One Drive, SharePoint Online, Outlook, Teams, Planner.
- Se realiza reunión con el equipo de soporte de nivel 1 y reportan que tiene analistas nuevos y que van a generar una capacitación para conocimiento de negocio y soporte con relación a casos conocidos.
- Se valida con Raul y confirma que validara la matriz de escalamiento de soporte de nivel 1 para acoplarla con los niveles de especialista nivel 2
- Se observan los servicios de la plataforma M365 con políticas de uso muy permisivas y por defecto que pueden generar algunos riesgos en su servicio y funcionalidad
- Se recomienda hacer un escalamiento a especialista de desarrollo de MIM para validar errores de metadata en los procesos de sincronización

13 Proyectos y Actividades Desarrollados - Junio 2020

Proyectos

- Despliegue de Escritorios virtuales.

- Reconfiguración del System Center.
- Replantear el plan de migración del File Server luego de que superen novedades con la plataforma de Backups y que confirmen respaldos de forma granular.
- Autogestión de contraseña.
- Desplegar File Server para la administración de perfiles en Escritorios Virtuales en Azure.
- Se realiza continúa trabajando con Angela, Jannez y Mauricio para validar nuevo flujo con parámetros nuevos desde Kactus a MIM y que repliquen al AD con el fin de automatizar proceso en la Creación de usuarios de planta ICETEX que nacen desde Talento Humano
- Se recibe archivo de seguridad con las políticas de riesgo de Icetex para evaluar el contexto de la plataforma de M365 y presentar mejoras en seguridad

Actividades

- Soporte y gestión de Caso con Microsoft para caso de usuario anónimo en archivos compartidos de One Drive con externos
- Contexto y Recomendaciones del Uso de Teams para reuniones masivas
- Parcheo de servidores bajo administración.
- Pruebas de autogestión de contraseña.
- Baja en los tiempos de replicación del Tenant sobre el DA para la gestión de contraseñas.
- Contexto y recomendaciones para el uso de herramientas de comunicaciones unificadas para el equipo de OCM Icetex donde se informo a Raul la viabilidad de un proyecto de integrar Skype con Teams y las plantas telefónicas
- Reconfiguración de Permisos para carpetas de junio compartidas del servidor ICTXSRVFS01 solicitado por la Vicepresidencia Financiera

Portales de administración de servicios en nube y servicios On-Premises Icetex

Office365: https://portal.microsoft.com/Adminportal/Home#/setupproducts
Usuario de acceso: admin365@icetex.onmicrosoft.com

Portal Azure:
https://portal.azure.com/#blade/Microsoft_AAD_IAM/UsersManagementMenuBlade/AllUsers
Usuario de acceso: admin365@icetex.onmicrosoft.com

MIM2016: https://mim.icetex.local/IdentityManagement/default.aspx
Usuario de acceso: fimservice@icetex.gov.co

Security and Compliance: https://protection.microsoft.com/homepage
Usuario de acceso: admin365@icetex.onmicrosoft.com

Skype: https://adminsfb.icetex.gov.co (Preferiblemente realizar el ingreso en el servidor ICTXSRVFRONTEND)
Usuario de acceso a la consola: jcarrillo@icetex.gov.co

Inter Grupo®

Cognitive
Digital Services

Digital Transformation

ICETEX

Administración Microsoft Dynamics CRM COSMOS

JUNIO 2020

PREPARADO POR:
Rafael Eduardo Ojeda Moya
rom@intergrupo.com
Especialista de Plataforma

Versión 1.0

Digital Transformation

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN – OBJETIVO Y/O ALCANCE 3

2. ACTIVIDADES PERIÓDICAS 4

3. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS SERVIDORES DE APLICACIÓN DE CRM - COSMOS 5

3.1 MONITOREO Y DEPURACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES 5

3.2 MONITOREO DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES DE BASE DE DATOS 25

3.3 UNIDADES DE ALMACENAMIENTO. 28

3.4 ESTADO DE LA CONFIGURACION DEL ADMINISTRADOR Y CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS 33

3.5 RENDIMIENTO IO DASE DE DATOS. 35

3.6 CONSUMO DE MEMORIA DE LA BASE DE DATOS 35

3.7 USO DE DISCO DE LA BASE DE DATOS 36

3.8 ESTADO DE BACKUP 36

3.9 FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO CRM COSMOS 37

4. ACTIVIDADES DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN 38

4.1 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN SOBRE CRM – COSMOS 38

4.2 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y AJUSTE DE AMBIENTE CRM 38

4.3 ACTIVIDADES DE MEJORAS EJECUTADAS 40

1. INTRODUCCIÓN – OBJETIVO Y/O ALCANCE.

Realizar el monitoreo y verificación del buen funcionamiento de los servidores de CRM y los servicios que conforman la plataforma Cosmos-Icetex.

Contribuir en la mejora y la optimización del CRM, para consolidarla en una herramienta eficiente y efectiva al servicio del instituto.

Dar soporte al usuario en los problemas que presente en los módulos del CRM ocasionados por errores de los servicios.

Generar plan de mitigación del riesgo de la plataforma siempre que se evidencien riegos, para garantizar la disponibilidad del servicio ante el instituto.

Implementar buenas prácticas de monitoreo de los servidores de CRM, para contribuir a garantizar un eficiente y efectivo servicio al instituto.

Implementar el plan de trabajo de acuerdo con el diagnóstico efectuados a la plataforma CRM Cosmos-Icetex.

2. ACTIVIDADES PERIÓDICAS.

- Gestión de los diferentes casos reportados en la herramienta Aranda – Permanente.

- Adición de usuarios en CRM – Cosmos-Icetex. – Por Solicitud.

- Monitoreo del sistema, gestión de usuarios y verificación de buen funcionamiento y consumo de la aplicación. – Diario.

- Revisión y depuración de la ejecución de las tareas de los Back up -Permanente.

- Resolución de problemas encontrados en el día a día y gestión de documentación sobre los mismos en la Base de datos de conocimiento. – Permanente.

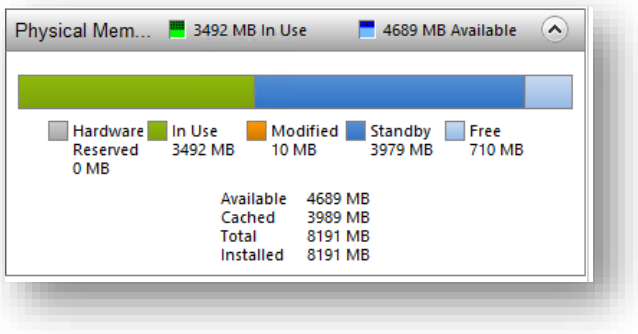
- Verificación de SMTP se realiza diariamente para validar la salida de los correos de CRM

3. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS SERVIDORES DE APLICACIÓN DE CRM - COSMOS.

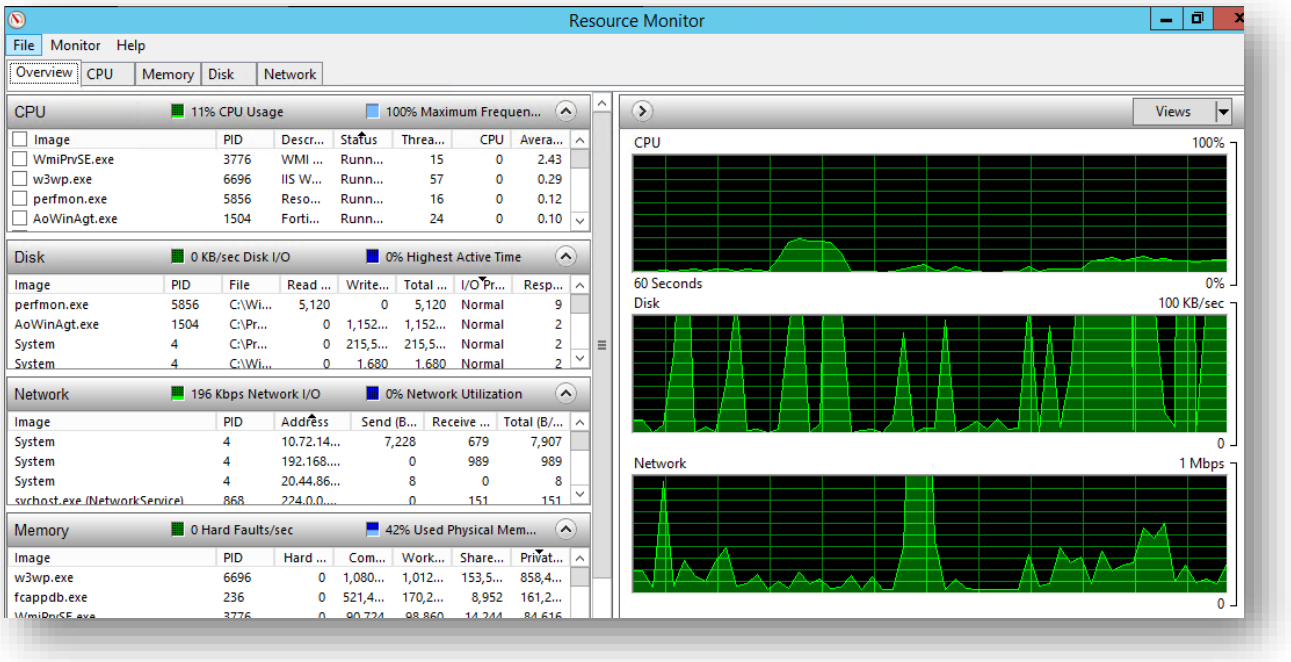
3.1. MONITOREO Y DEPURACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES.

➢ Estado de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMF1 (IP 192.168.51.160).

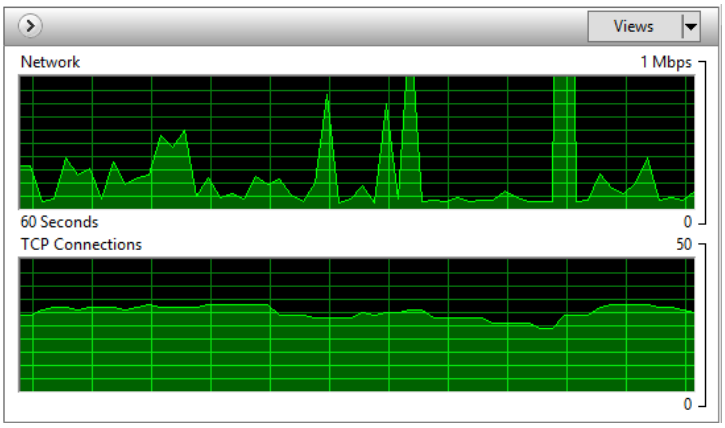
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMF1
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMF1
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	2
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	8192MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	76%
Used Space	76.2GB
Free Space	23.5GB
Total Space	99.7GB
Memoria	
Total Memory	8192MB
Free Memory	4673MB
Maximum Swap File	16383MB
Free Swap File	12575MB



ESTADO DE LA MEMORIA.



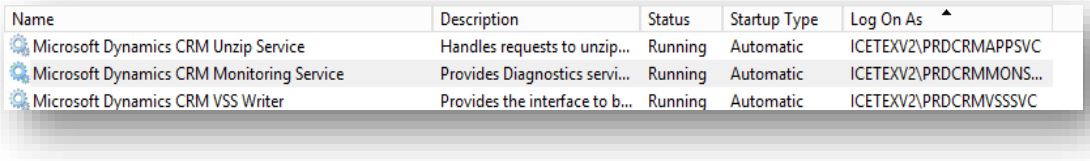
MONITOR DE RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

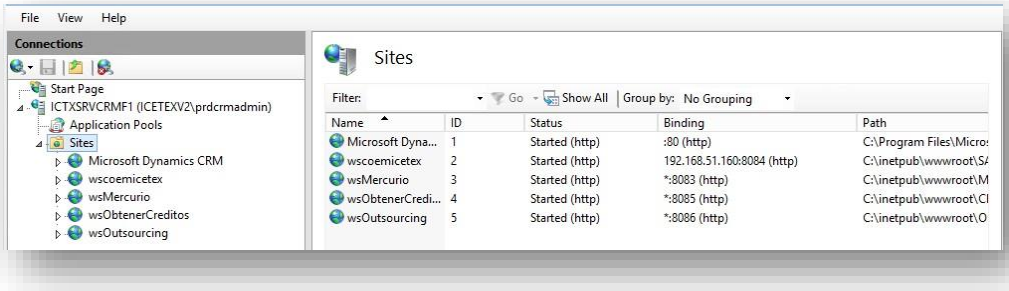
- Se verifica el estado de los servicios.
  - Microsoft Dynamics CRM Unzip Service.
  - Microsoft Dynamics CRM Monitoring Service.
- Microsoft Dynamics CRM VSS Writer.
- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en

la siguiente imagen.



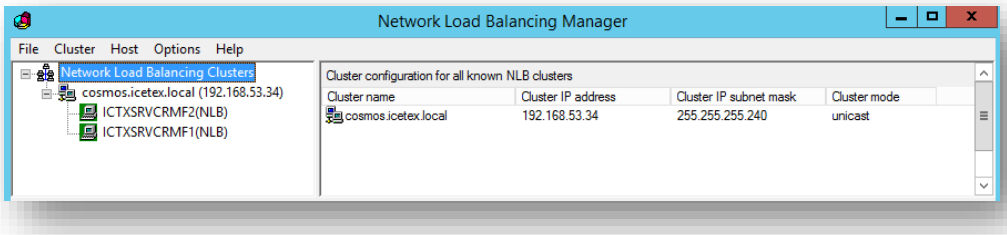
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.
    - Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



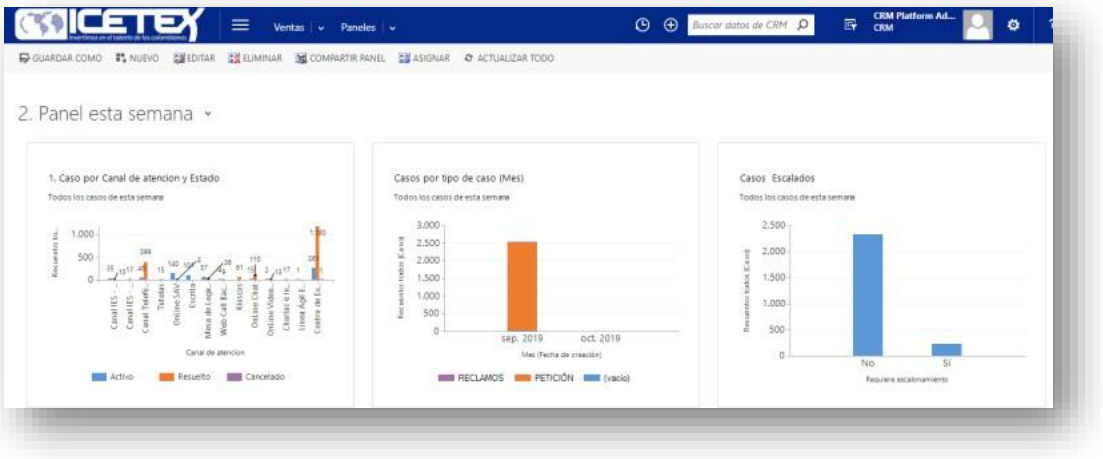
ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Se monitorea el estado del balanceador de carga de red.



ESTADO GENERAL DEL BALANCEADOR.

- Se valida el correcto estado del balanceador



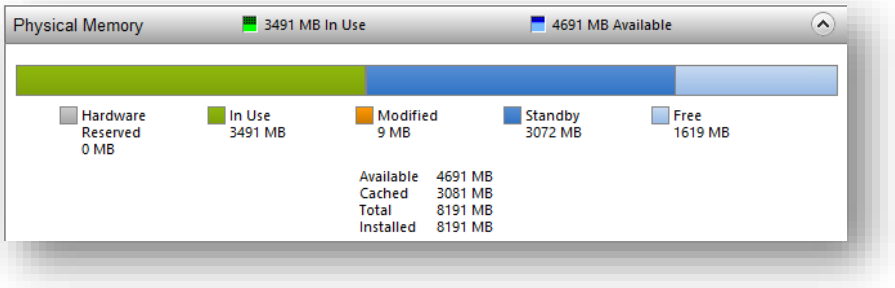
ESTADO GENERAL SITIO WEB.

- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 76,4 GB equivalente al 76% de la unidad, espacio usado.
  - 23,3 GB equivalente al 23% de la unidad, espacio libre.

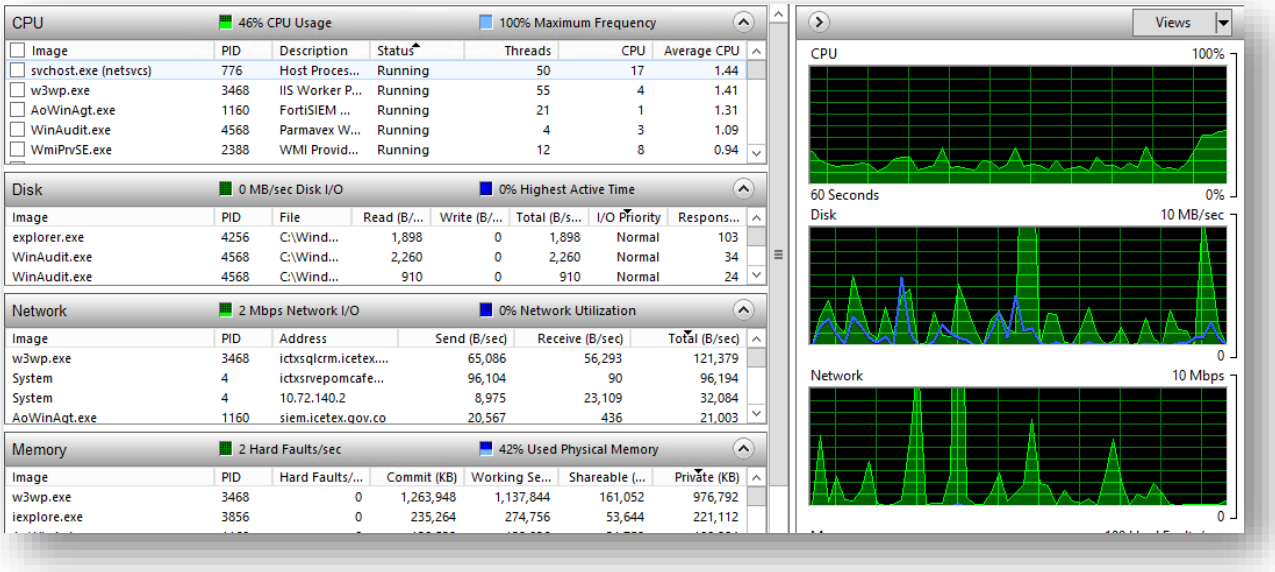
➢ Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMF2 (IP 192.168.51.162).

Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMF2
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Number of Processors	2
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	8192MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL - 6040000
User Account	prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	84%
Used Space	84.0GB
Free Space	15.6GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	

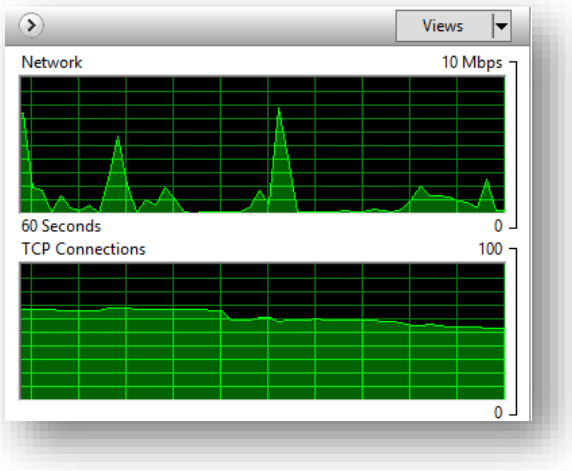
Total Memory	8192MB
Free Memory	4690MB
Maximum Swap File	9471MB
Free Swap File	5777MB



MONITOREO DE MEMORIA.



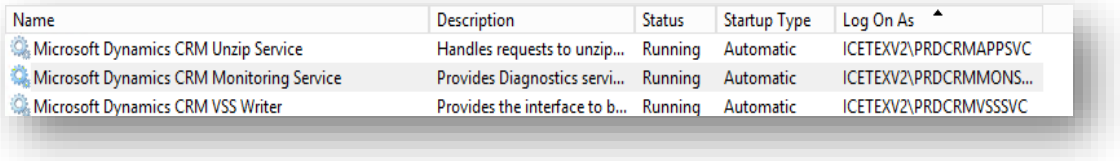
MONITOREO DE RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- ✓ Se verifica el estado de los servicios.
  - o Microsoft Dynamics CRM Unzip Service.
  - o Microsoft Dynamics CRM Monitoring Service.
  - o Microsoft Dynamics CRM VSS Writer.

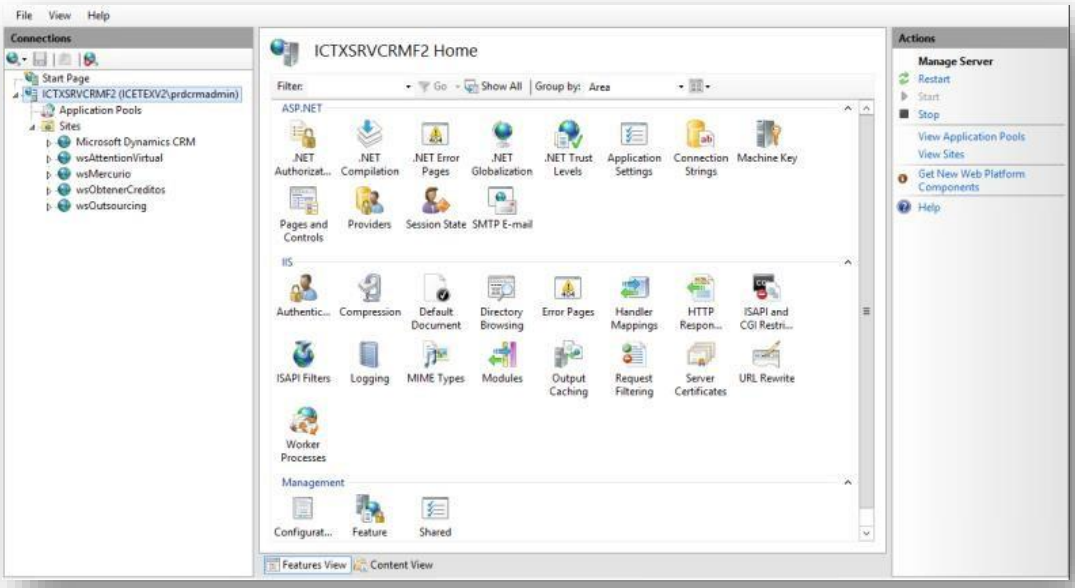
- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente Imagen.



Name	Description	Status	Startup Type	Log On As
Microsoft Dynamics CRM Unzip Service	Handles requests to unzip...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMAPPSVC
Microsoft Dynamics CRM Monitoring Service	Provides Diagnostics servi...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMMONS...
Microsoft Dynamics CRM VSS Writer	Provides the interface to b...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMVSSSVC

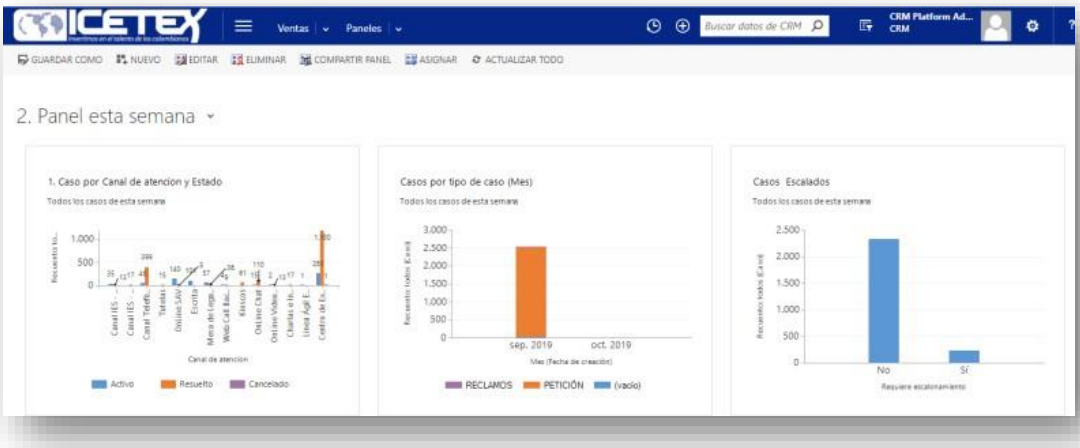
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

- ✓ Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.



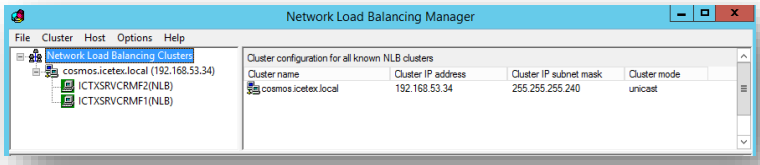
ESTADO GENERAL DEL IIS.

✓ Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL SITIO WEB

- ✓ Se monitorea el estado del balanceador de carga de red.
  - o Se valida el correcto estado del balanceador



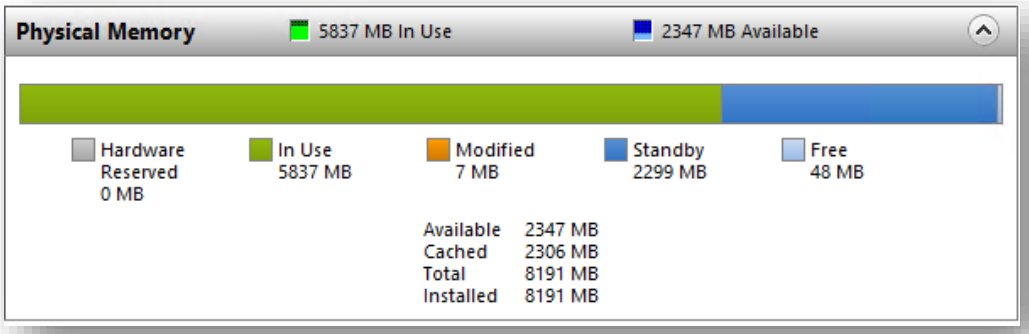
ESTADO GENERAL DEL BALANCEADOR.

- ✓ Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - o 84,2 GB equivalente al 84% de la unidad, espacio usado.
  - o 15,5 GB equivalente al 15% de la unidad, espacio libre.

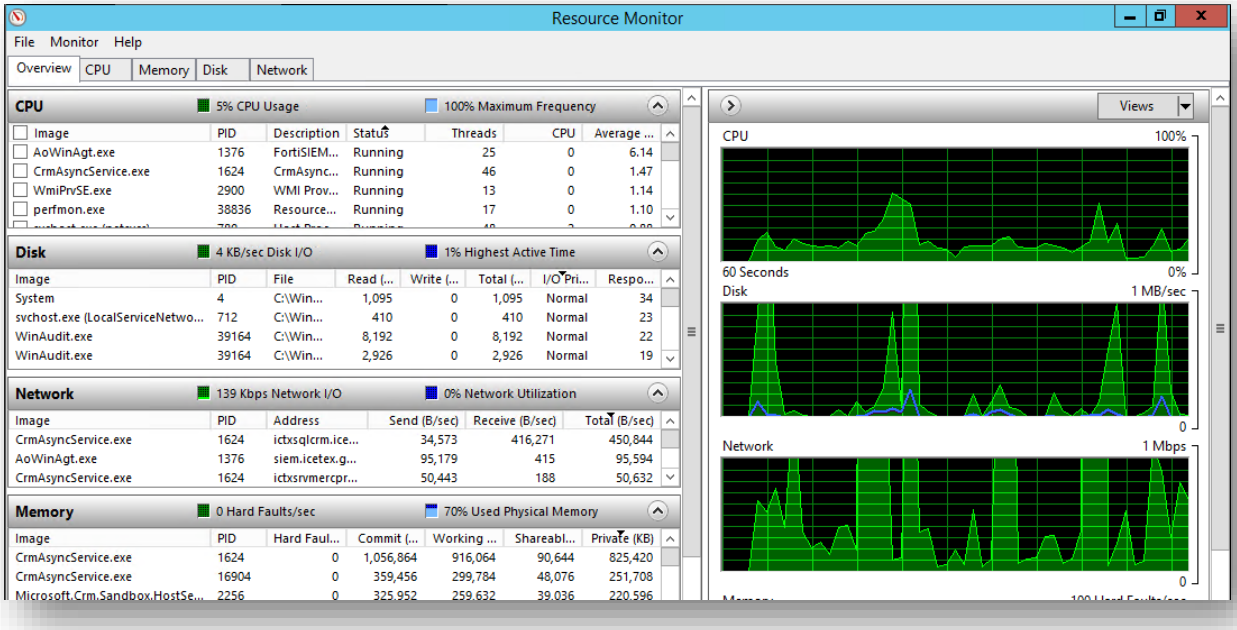
- Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMB1 (IP 192.168.51.161).

Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMB1
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMB1
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Asset Tag	No Asset Tag
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	6144MB
Total Hard Drive	80.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	41%
Used Space	38.0GB
Free Space	41.5GB
Total Space	79.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6

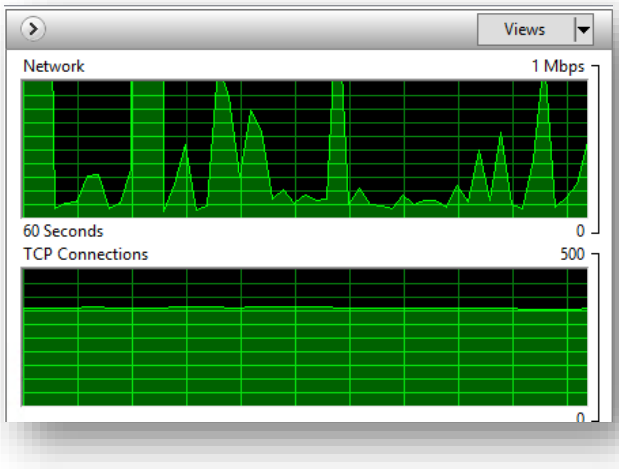
Memoria	
Total Memory	8392MB
Free Memory	2392MB
Maximum Swap File	16383MB
Free Swap File	8309MB



RECURSOS DE MEMORIA



RECURSOS.

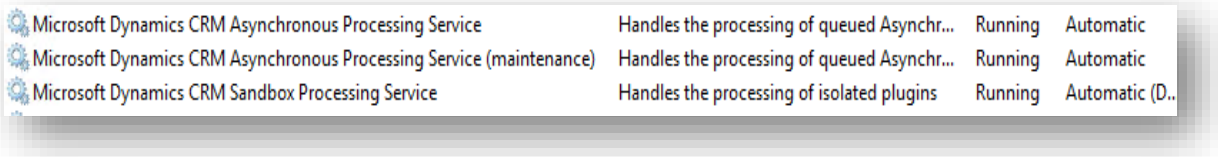


CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- Se verifica el estado de los servicios, se encuentra funcionales y corriendo.

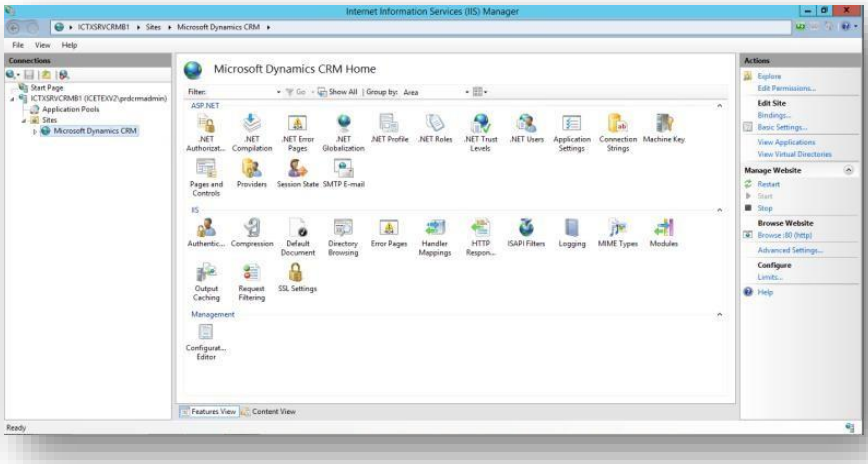
- MSCRMEmail.
- MSCRMAsyncService.
- MSCRMAsyncService$maintenance.
- MSCRMMonitoringService.
- MSCRMSandboxService.
- Wsearch.

- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente imagen.



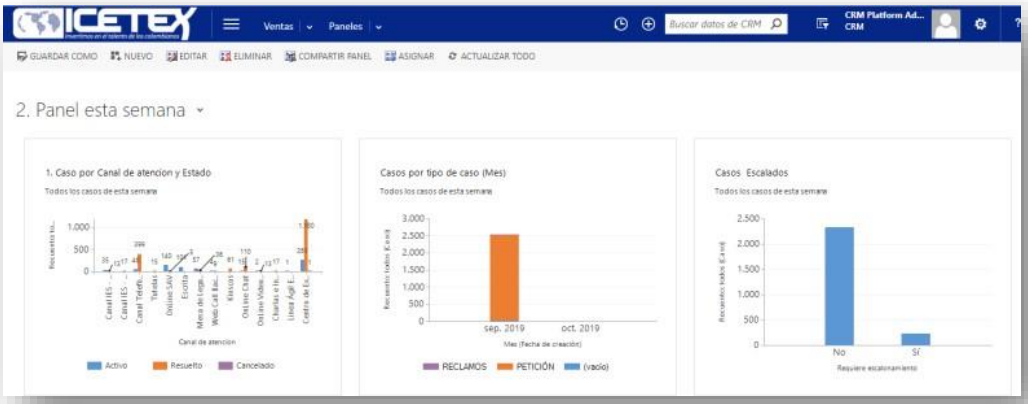
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.



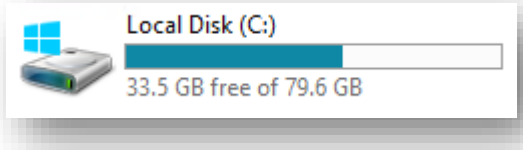
ESTADO GENERAL DEL IIS

- Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS

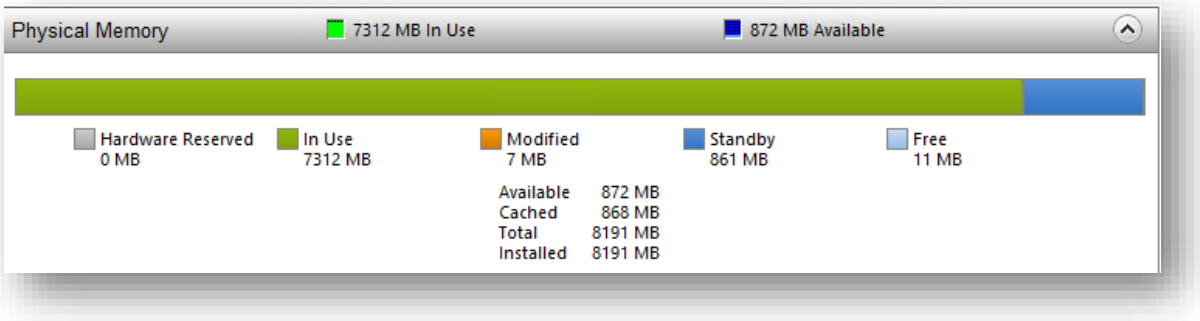
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 46,1 GB equivalente al 57% de la unidad, espacio usado.
  - 33,5 GB equivalente al 43% de la unidad, espacio libre.



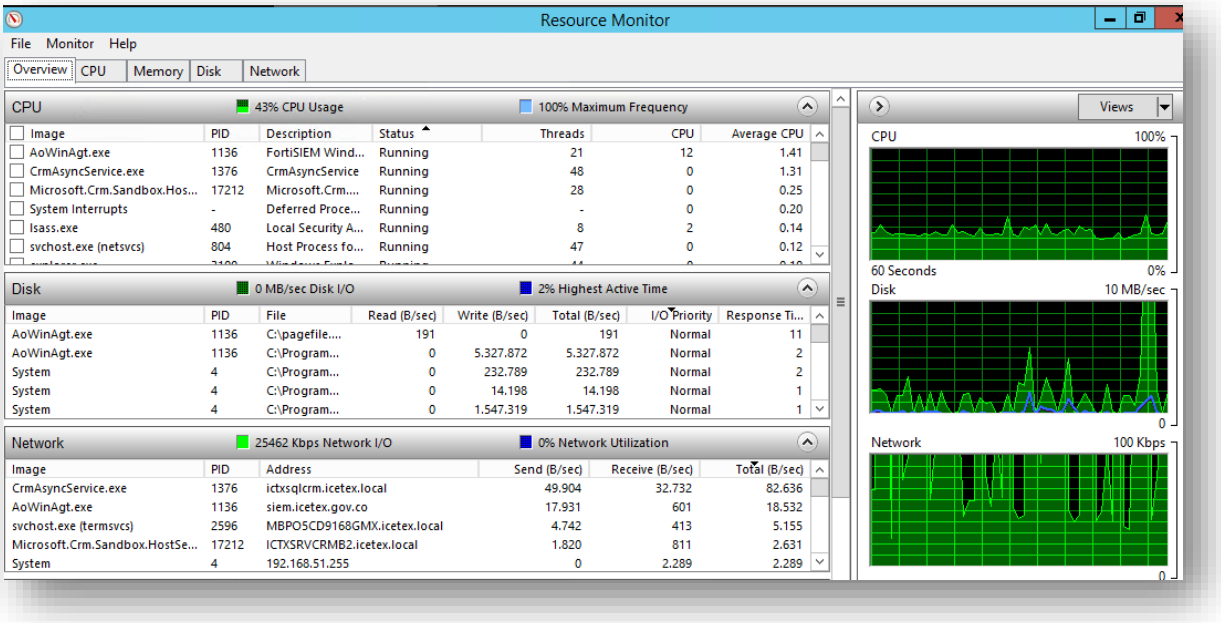
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

- Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMB2 (IP 192.168.51.163).

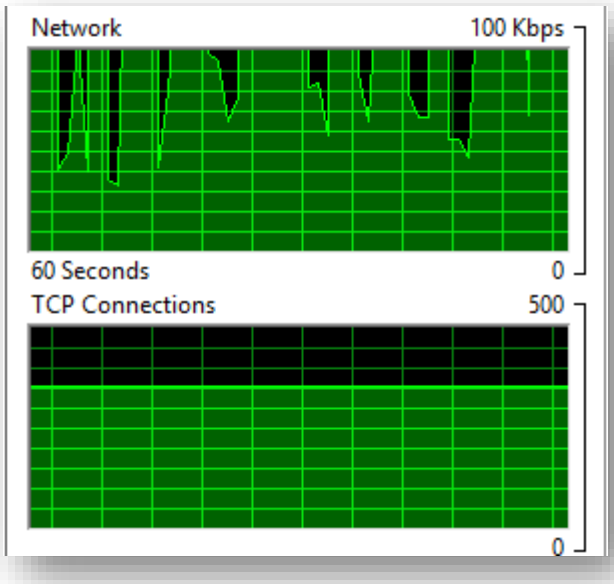
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMB2
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	6144MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	47%
Used Space	46.7GB
Free Space	53.0GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Memoria	
Total Memory	8192MB
Free Memory	858MB
Maximum Swap File	13749MB
Free Swap File	2787MB



ESTADO DE MEMORIA



ESTADO DE RECURSOS

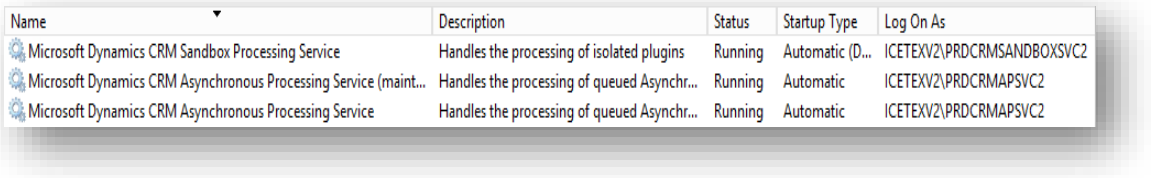


CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- Se verifica el estado de los servicios, se encuentra funcionales y corriendo.
  - MSCRMEmail.

- MSCRMAsyncService.
- MSCRMAsyncService$maintenance.
- MSCRMMonitoringService.
- MSCRMSandboxService.
- Wsearch.

- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente Imagen.

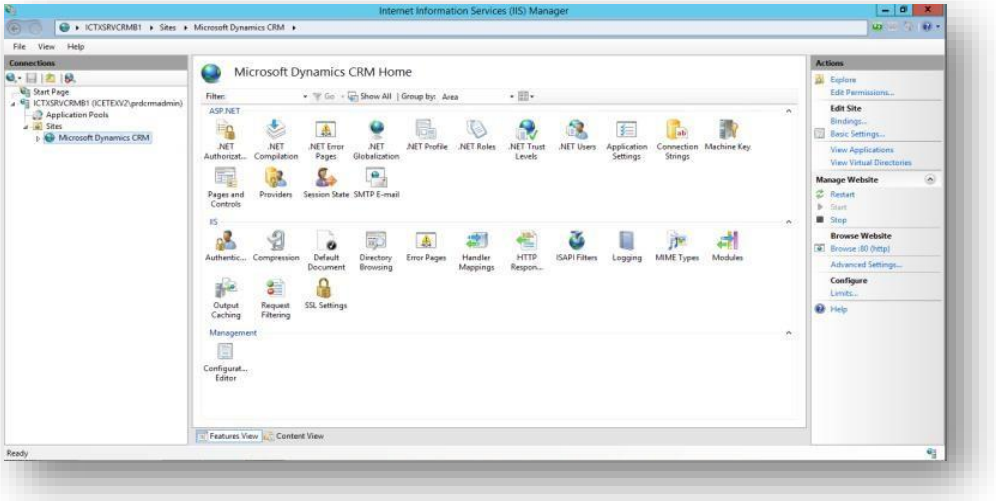


Name	Description	Status	Startup Type	Log On As
Microsoft Dynamics CRM Sandbox Processing Service	Handles the processing of isolated plugins	Running	Automatic (D...	ICETEXV2\PRDCRMSANDBOXSVC2
Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service (maint...	Handles the processing of queued Asynchr...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMAPSVC2
Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service	Handles the processing of queued Asynchr...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMAPSVC2

ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

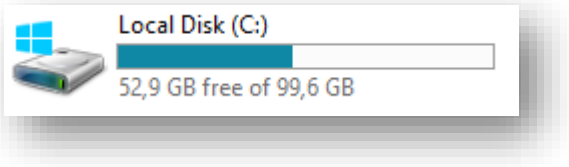
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.

- Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS.

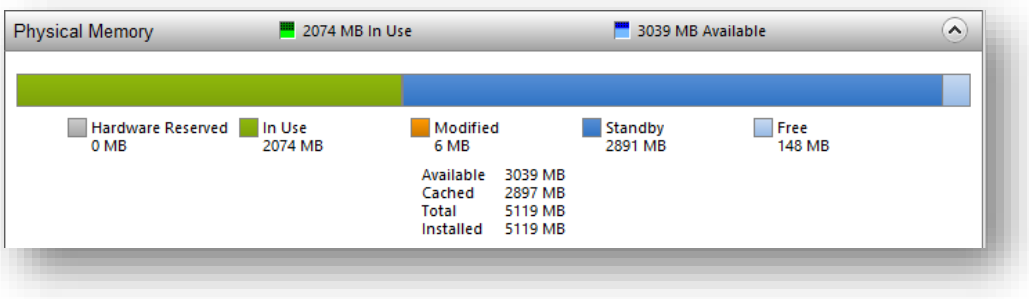
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 47,0 GB equivalente al 47% de la unidad, espacio usado.
  - 52,9 GB equivalente al 52% de la unidad, espacio libre.



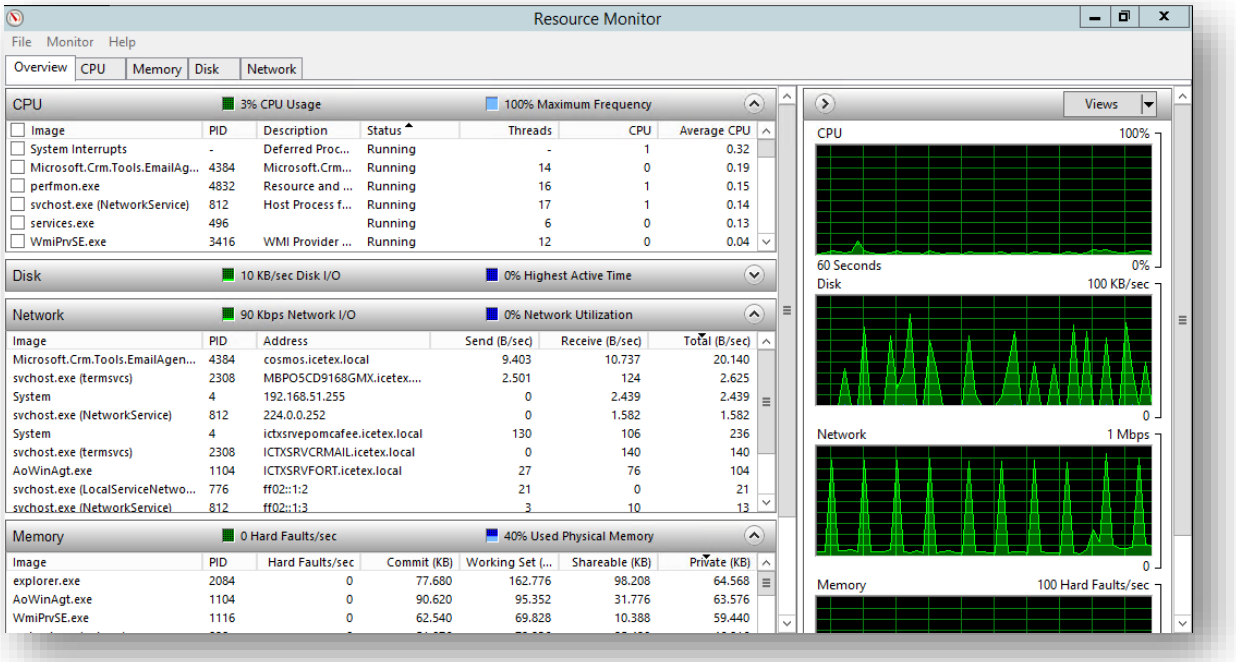
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

- Estado general de los servicios del servidor de aplicación ICTXSRVCRMAIL (IP 192.168.51.164).

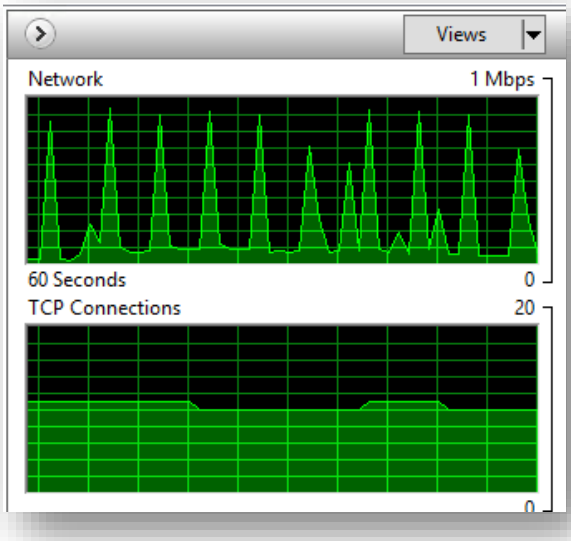
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMAIL
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMAIL
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v2 @ 2.80GHz
Total Memory	5120MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	31%
Used Space	30.1GB
Free Space	69.6GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	
Total Memory	5120MB
Free Memory	2920MB
Maximum Swap File	10239MB
Free Swap File	8272MB



RECURSOS DE MEMORIA



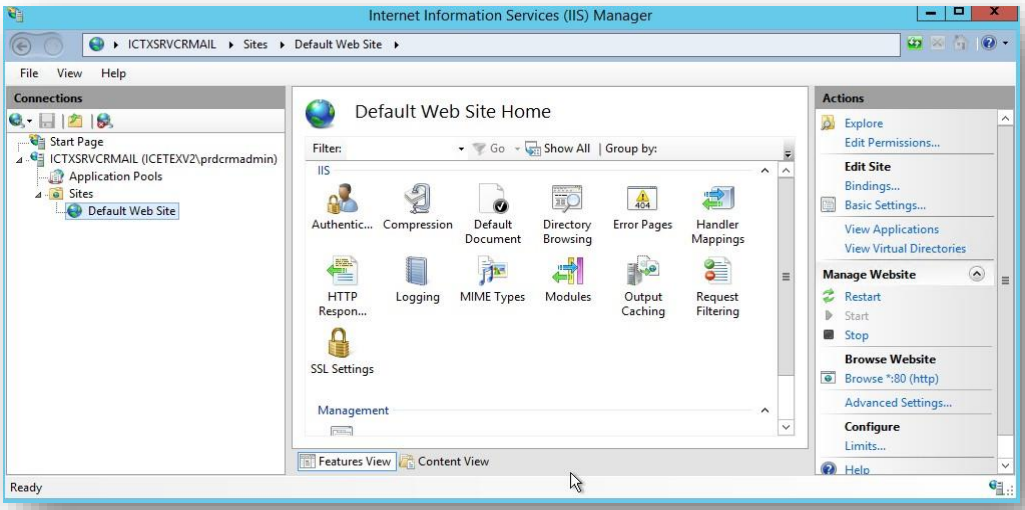
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

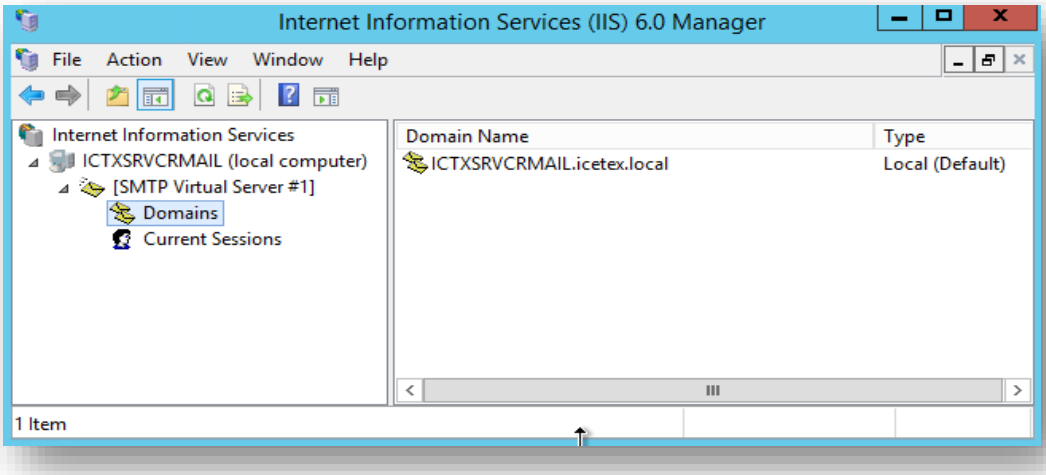
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web, se evidencia normalidad en los servicios.

Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Se valida el correcto funcionamiento del servicio SMTP

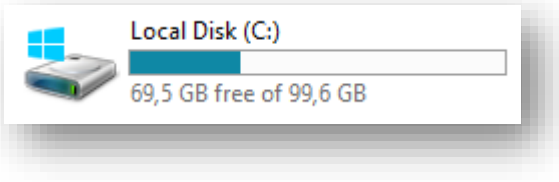


ESTADO GENERAL SITIO SMTP.

➢ Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.

- 30,4 GB equivalente al 30% de la unidad, espacio usado.

- 69,5 GB equivalente al 70% de la unidad, espacio libre.



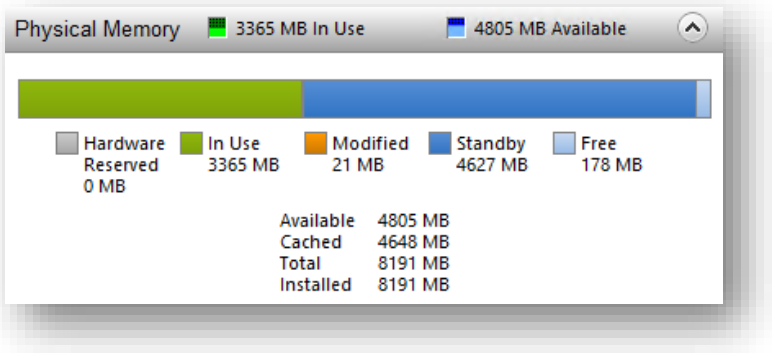
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

	Year	Month	StateCode	StatusCode	Envio_Pendiente
1	2020	2	1	6	20504

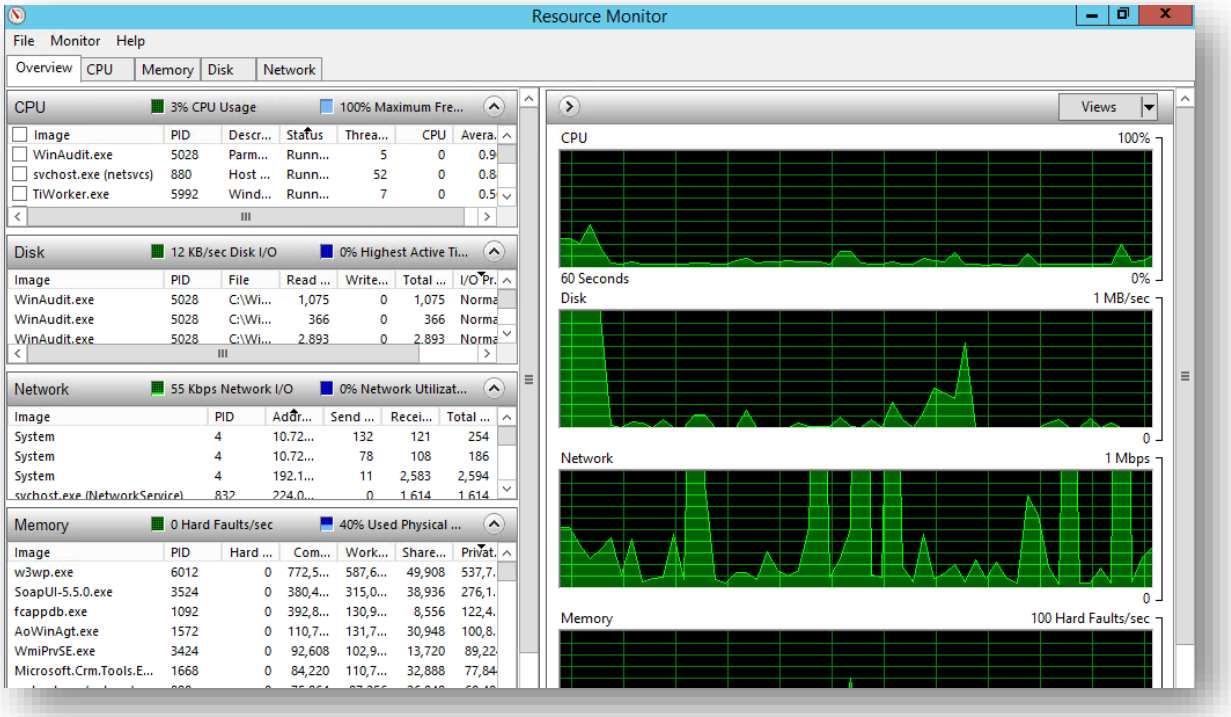
ESTADO DE ENVIO DE CORREOS.

➢ Estado general de los servicios del servidor de aplicación ICTXSRVCRMSW01 (IP 192.168.51.159).

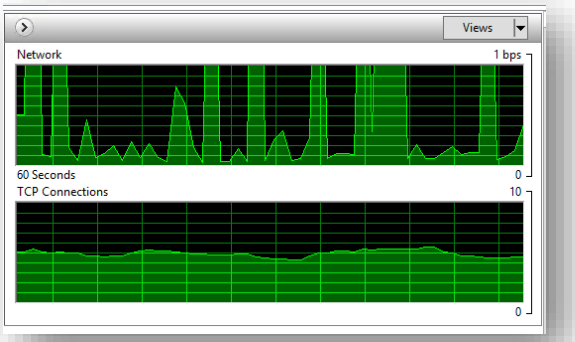
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMAIL
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMAIL
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v2 @ 2.80GHz
Total Memory	5120MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	24%
Used Space	23.6GB
Free Space	76.0GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	
Total Memory	5120MB
Free Memory	3333MB
Maximum Swap File	5941MB
Free Swap File	4463MB



RECURSOS DE MEMORIA

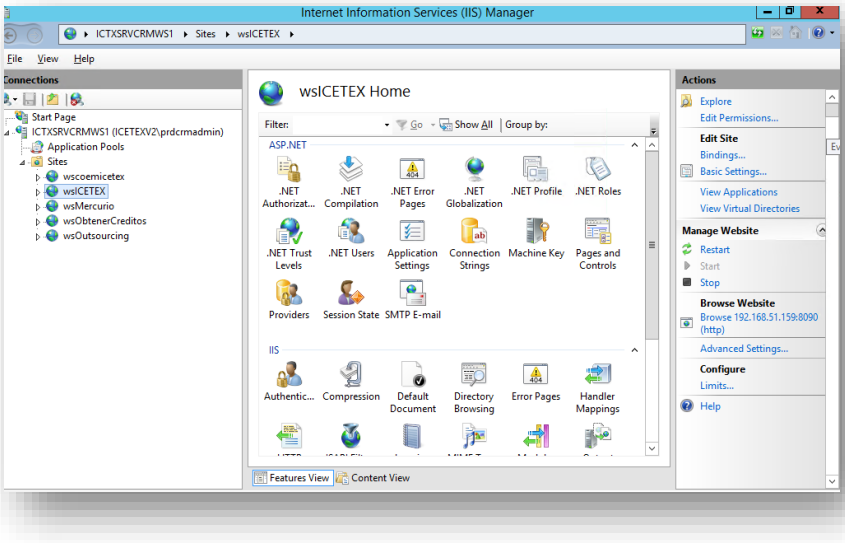


RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

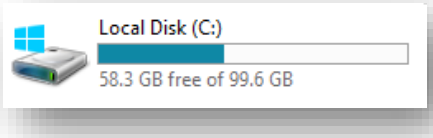
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web, se evidencia normalidad en los servicios.



Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web

ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 41,6 GB equivalente al 41% de la unidad, espacio usado.
  - 58,3 GB equivalente al 59% de la unidad, espacio libre.



4. ACTIVIDADES EN LOS SERVIDORES DE BASES DE DATOS DE CRM - COSMOS.

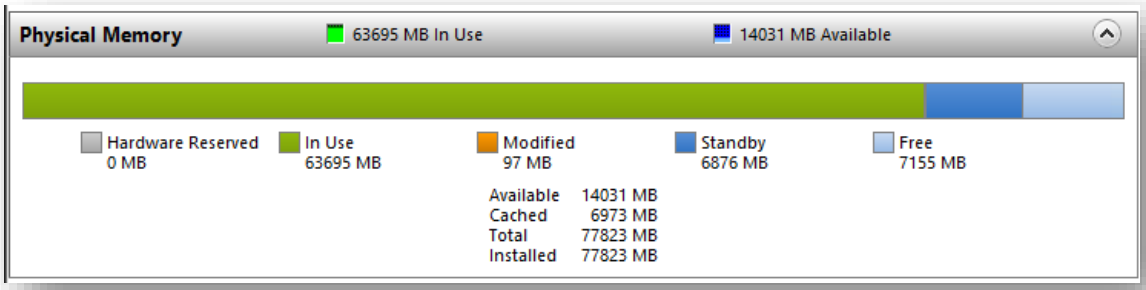
4.1. MONITOREO DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES DE BASE DE DATOS.

- Estado general los servicios del servidor de Base de datos ICTXSRVCRMBD01 (IP 192.168.53.38).

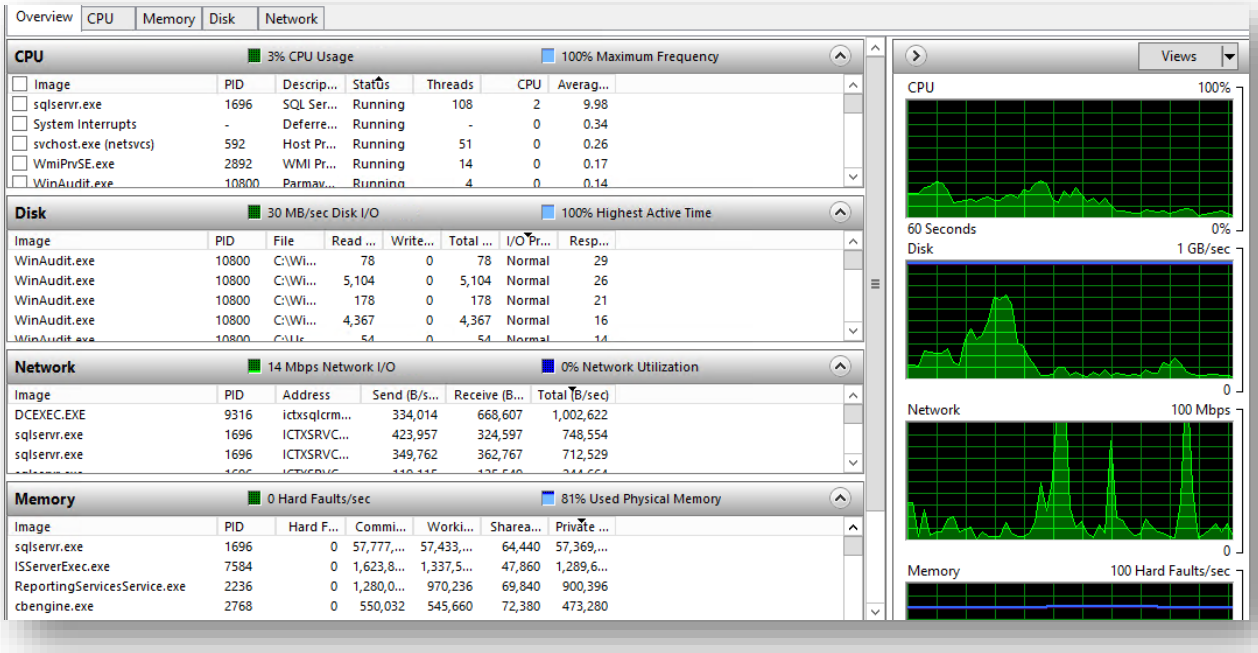
Sistema	**Value**
Computer Name	ICTXSRVCRMBD01
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	
Roles	Workstation, Server, SQL Server, Non-Domain Controller Server, Potential Browser, Backup Browser, Master Browser
Description	ICTXSRVCRMBD01
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	6
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	77824MB
Total Hard Drive	3.36TB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
System Uptime	16 Days 16 Hours 7 Minutes
Local Time	2020-04-06 13:27:47
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	56%
Used Space	54.8 GB
Free Space	44.8 GB
Total Space	99.7 GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6
Discos	
Letter	E
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	23%
Used Space	50.0 GB
Free Space	169.8 GB
Total Space	219.9 GB
Volume Name	TEMP
File System	NTFS
Volume Serial Number	B498-4480
Discos	

Letter	F
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	69%
Used Space	839.9GB
Free Space	389.9GB
Total Space	1.20TB
Volume Name	BACKUP
File System	NTFS
Volume Serial Number	4245-6A4A
Discos	
Letter	G
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	6%
Used Space	52.9MB
Free Space	937.1MB
Total Space	989.9MB
Volume Name	QUORUM
File System	NTFS
Volume Serial Number	98B0-E925
Discos	
Letter	H
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	79%
Used Space	1006GB
Free Space	291.4GB
Total Space	1.34 TB
Volume Name	Data
File System	NTFS
Volume Serial Number	14F1-6FB3
Discos	
Letter	J
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	60%
Used Space	179.3GB
Free Space	120.5GB
Total Space	299.9GB
Volume Name	Log
File System	NTFS
Volume Serial Number	F433-B2D3
Discos	
Letter	K
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	77%
Used Space	380.6GB
Free Space	119.3GB
Total Space	499.9GB
Volume Name	Data02
File System	NTFS
Volume Serial Number	D4E1-C808
Discos	
Letter	M
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	1%

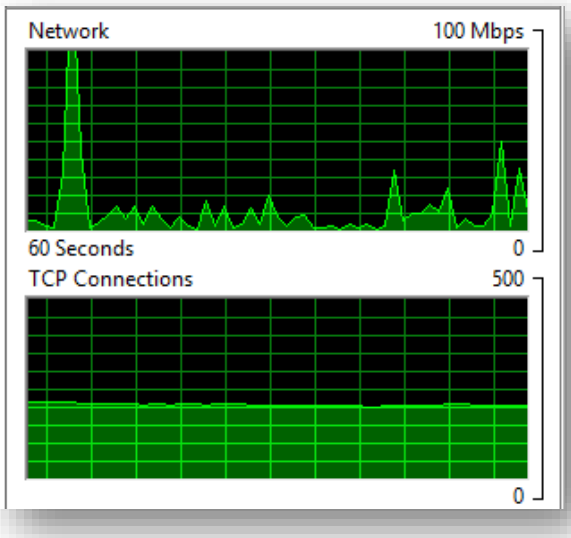
Used Space	0.508MB
Free Space	4.92GB
Total Space	4.97GB
Volume Name	MSDTC02
File System	NTFS
Volume Serial Number	6232-472C



RECURSOS DE MEMORIA



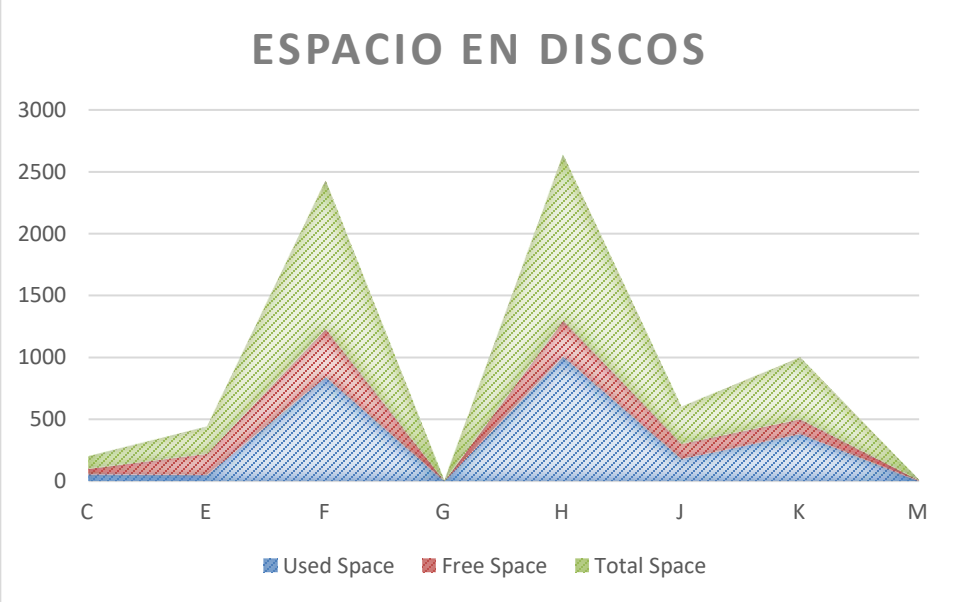
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

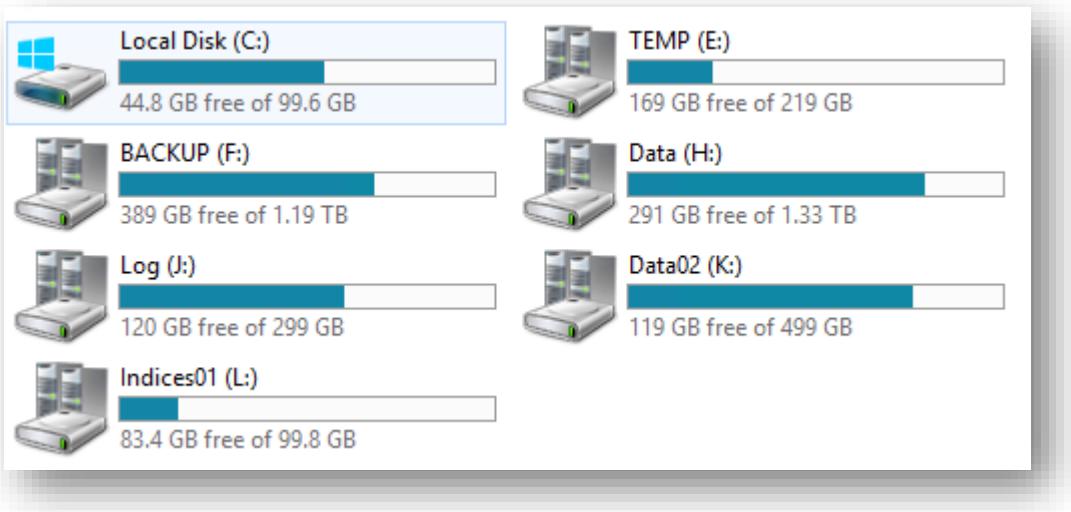
4.2. UNIDADES DE ALMACENAMIENTO.

- Unidades de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.



Unidad	Volume Name	Used Space	Free Space	Total Space	Percented used
C		54,90	44,80	99,70	55%
E	TEMP	50,10	169,80	219,90	23%
F	BACKUP	810,10	389,90	1200,00	68%
G	QUORUM	0,05	0,94	0,99	5%
H	Data	1048,60	291,40	1340,00	78%
J	Log	179,40	120,50	299,90	60%
K	Data02	380,60	119,30	499,90	76%
M	MSDTC02	0,05	4,92	4,97	1%
Total		**2523,80**	**1141,56**	**3665,36**	

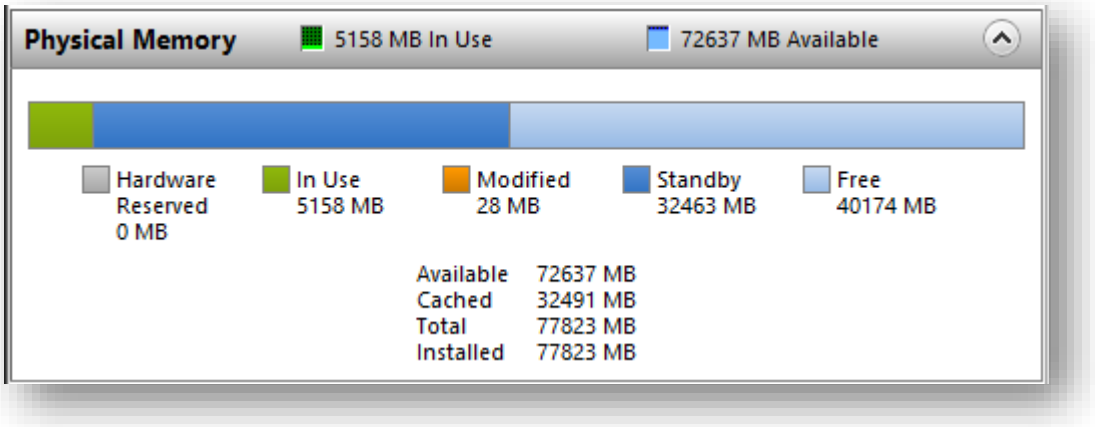
CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO EN GB.



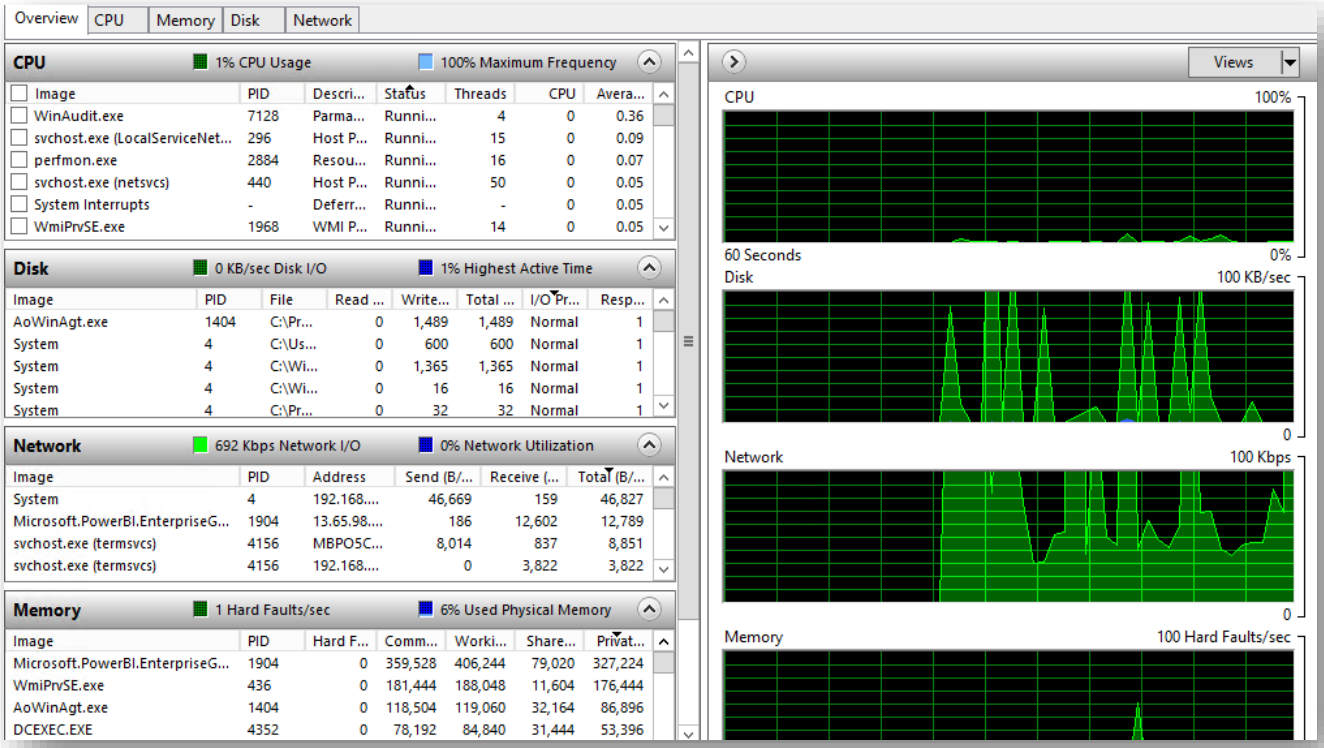
ESTADO DE LAS UNIDADES DE DISCO.

- Estado general de los servicios del servidor de Base de datos ICTXSRVCRMBD02 (IP 192.168.53.39).

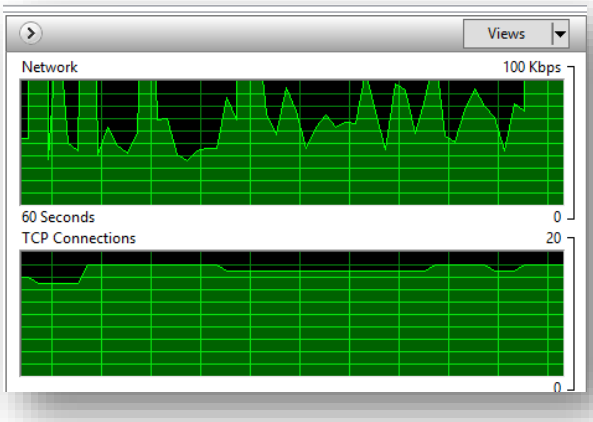
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMBD02
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	CRM BD02
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	6
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	77824MB
Total Hard Drive	3.36TB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL - 6040000
User Account	prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	63%
Used Space	45.5GB
Free Space	34.1GB
Total Space	79.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6
Memoria	
Total Memory	77824MB
Free Memory	72654MB
Maximum Swap File	89087MB
Free Swap File	84285MB



RECURSOS DE MEMORIA.



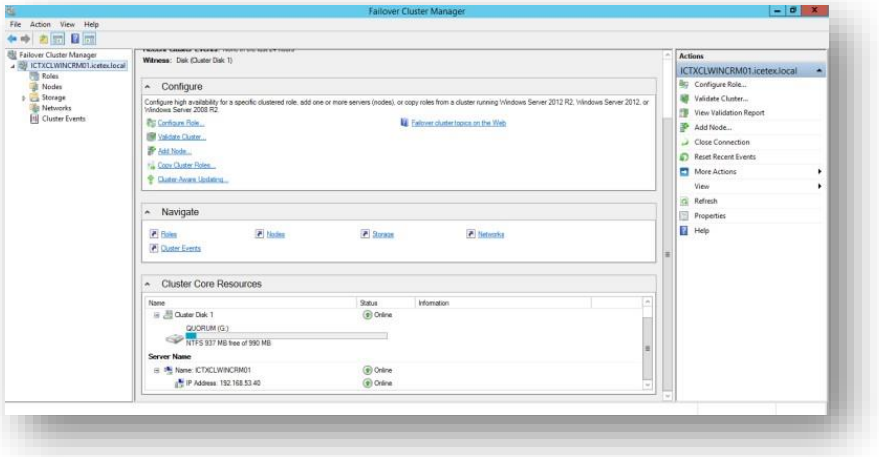
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

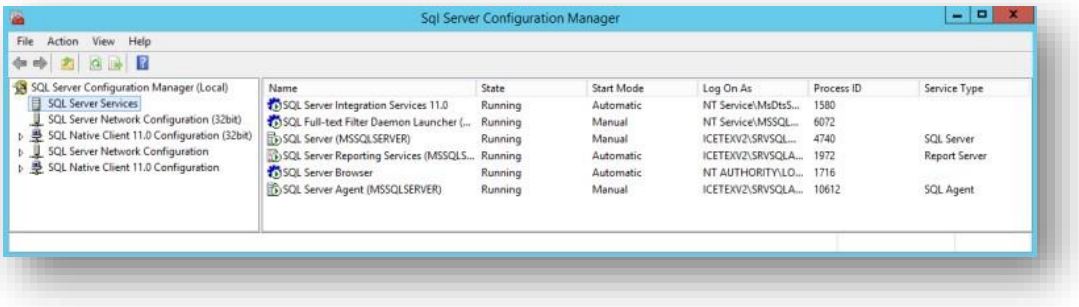
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 45,5 GB equivalente al 63% de la unidad, espacio usado.

- 31,1 GB equivalente al 37% de la unidad, espacio libre.



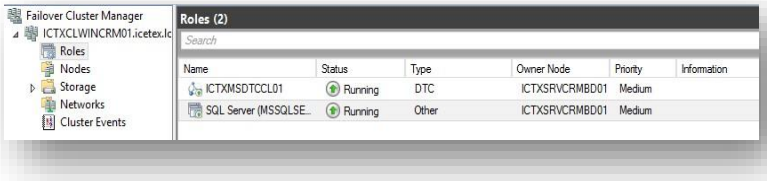
4.3. ESTADO DE LA CONFIGURACION DEL ADMINISTRADOR Y CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS.

- Se verifica la configuración y el estado del administrador de SQL.



ESTADO DEL ADMINISTRADOR DE SQL.

- Se verifica estados de conexión de los roles de la base de datos.

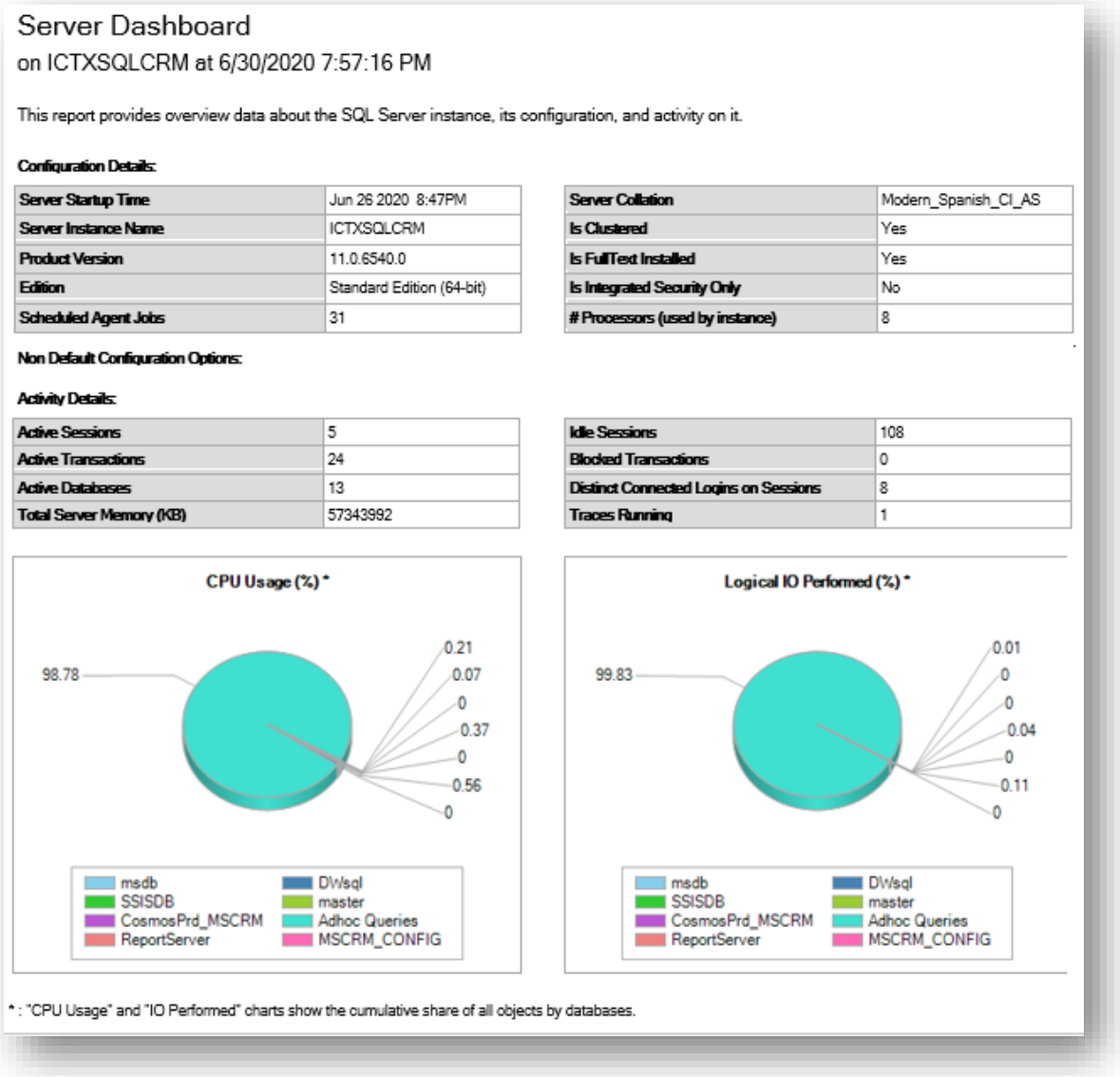


ESTADO DE CONEXIÓN DEL ROL DE LA BASE DE DATOS.

- Se verifica estados de conexión de los Nodos de la base de datos.

ESTADO DE CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS.

- Tablero



Server Dashboard

on ICTXSQLCRM at 6/30/2020 7:57:16 PM

This report provides overview data about the SQL Server instance, its configuration, and activity on it.

Configuration Details:

Server Startup Time	Jun 26 2020 8:47PM	**Server Collation**	Modern_Spanish_CI_AS
Server Instance Name	ICTXSQLCRM	**Is Clustered**	Yes
Product Version	11.0.6540.0	**Is FullText Installed**	Yes
Edition	Standard Edition (64-bit)	**Is Integrated Security Only**	No
Scheduled Agent Jobs	31	**# Processors (used by instance)**	8

Non Default Configuration Options:

Activity Details:

Active Sessions	5	**Idle Sessions**	108
Active Transactions	24	**Blocked Transactions**	0
Active Databases	13	**Distinct Connected Logins on Sessions**	8
Total Server Memory (KB)	57343992	**Traces Running**	1

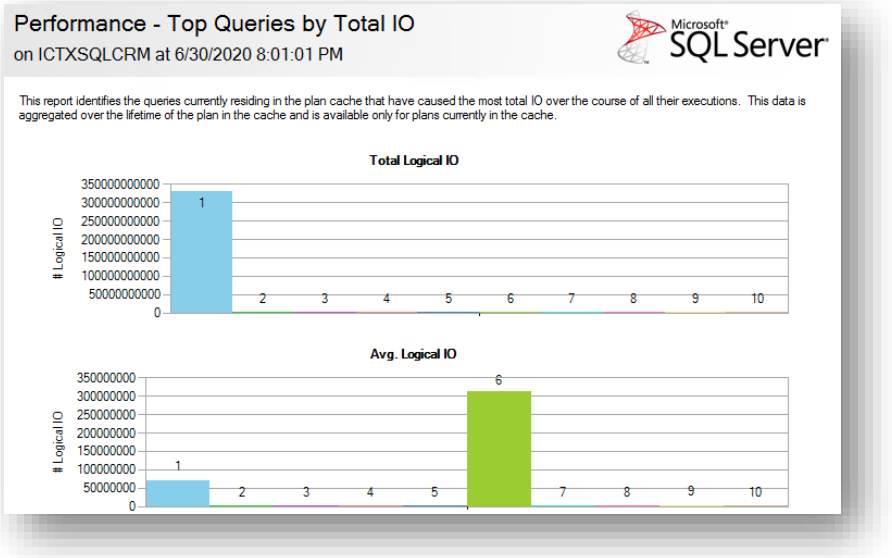
* : "CPU Usage" and "IO Performed" charts show the cumulative share of all objects by databases.

TABLERO.

- Se realiza auditoria al tamaño de la base de datos de CRM (CosmosPrd_MSCRM).

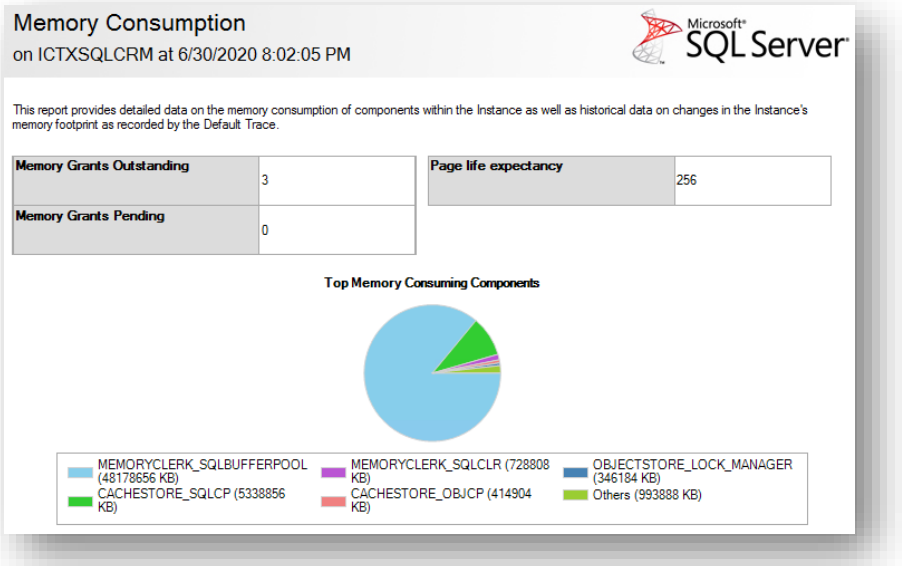
4.4. RENDIMIENTO IO DASE DE DATOS.

- Consultas principales del rendimiento IO



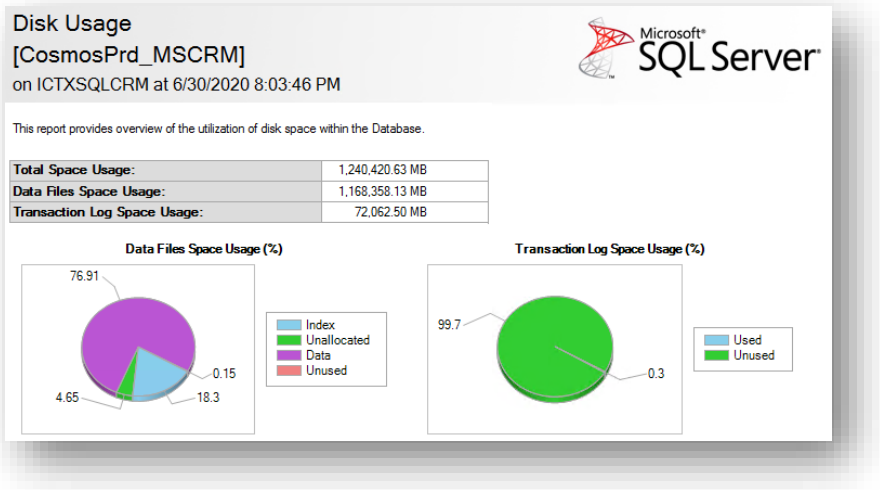
4.5. CONSUMO DE MEMORIA DE LA BASE DE DATOS.

- Consumo de memoria ICTXSQLCRM



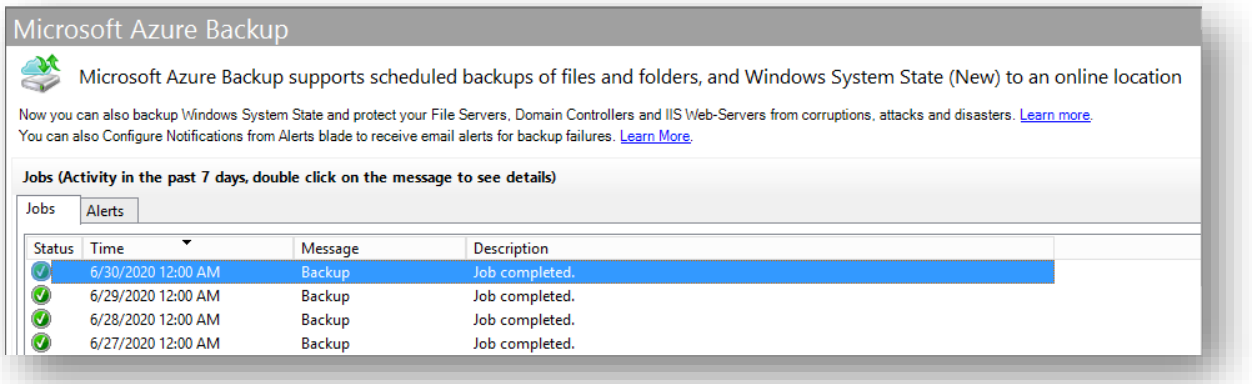
4.6. USO DE DISCO DE LA BASE DE DATOS

- Consumo de disco



4.7. ESTADO DE BACKUP.

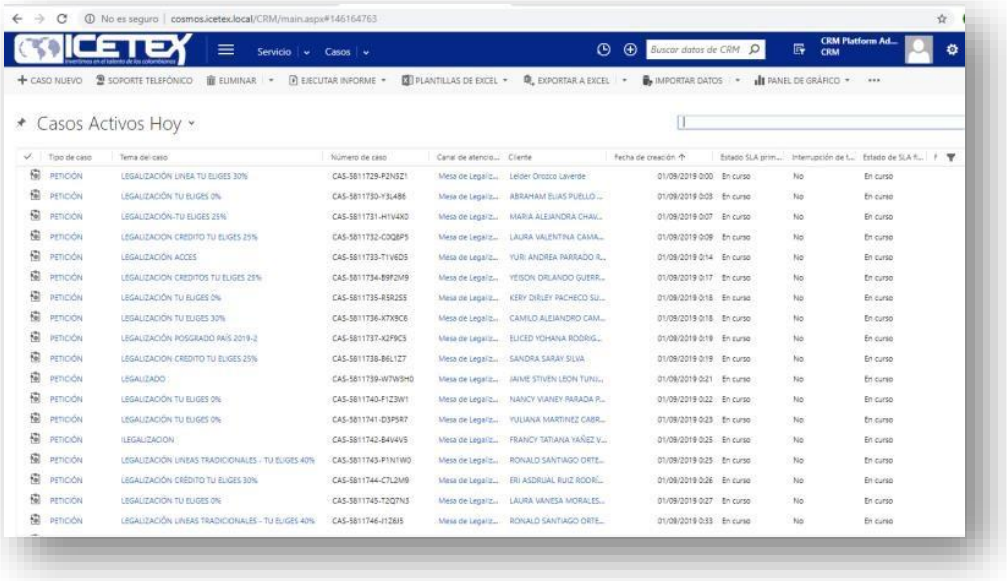
- Estado de backup, se valida ejecución.



VISUALIZACIÓN DE LOS BACKUP EN AZURE.

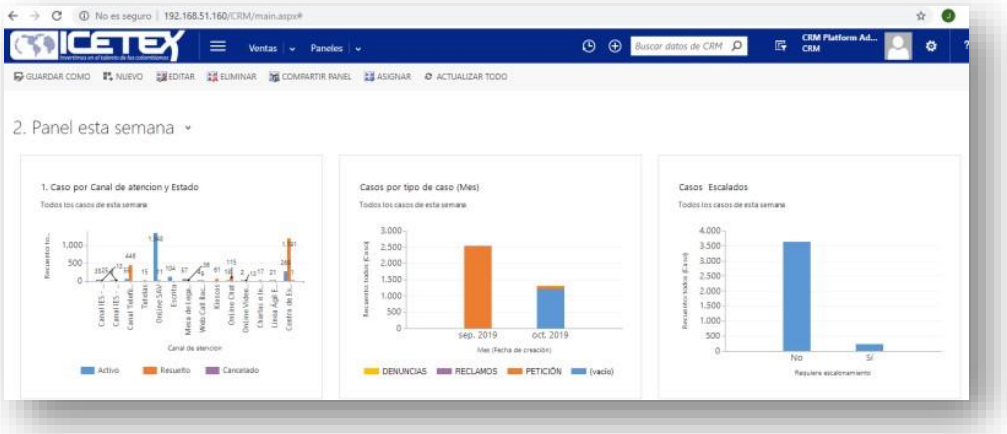
4.8. FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO CRM COSMOS.

- Se verifica estados de conexión CRM (cargue del aplicativo *cosmos.icetex.local*) el nodo 1 se encuentra operativo.



CONEXIÓN CRM

- Se verifica estados de conexión, Módulos de CRM (Operatividad), el nodo 2 se encuentra operativo al igual que el cluster.



VISUALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS ACTIVOS FUNCIONALES.

5. ACTIVIDADES DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN.

5.1. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN SOBRE CRM – COSMOS.

- Verificación de servicios en servidores ICTXSRVCRMB1, ICTXSRVCRMB2, ICTXSRVCRMAIL, ICTXSRVCRMBD1, ICTXSRVCRMBD2, ICTXSRVCRMF1y ICTXSRVCRMF2.
    - Se evidencia total normalidad en los servicios.
- Verificación de reporte en BI.
- Se actualiza la consulta de reporte de atenciones.
- Verificación de las copias de seguridad en el servidor BD.
- Se valida normalidad en la ejecución de los backups
- Se verifica el ingreso al CRM por cada una de sus URL´s
    - URL http://192.168.51.160/CRM/
    - URL http://192.168.51.162/CRM/
    - URL http://cosmos.icetex.local/CRM

5.2. GESTIÓN DE MEJORAS DE CRM

5.2.1. Interoperabilidad de nuevo gestor Documental en reemplazo de Millenium

La Secretaria General y la Dirección de Tecnología están llevando a cabo la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental (SGD) ORFEO, de esta manera es importante verificar la documentación técnica de los Servicios Web expuestos por CRM Cosmos con el fin de revisarlos y determinar el alcance en el desarrollo del contrato 370 de 2020. Se hace un análisis de la documentación de desarrollos de los

Web Services y dar acceso a la documentación solicitada. Adicionalmente coordinar una reunión técnica y funcional entre las partes, con el fin de conocer el procedimiento para realizar el desarrollo, despliegue en ambiente de pruebas y producción, ejecución de las casos de prueba y demás actividades requeridas para llevar a cabo con éxito este proyecto.

Los parámetros de entrada son:

mercurioCases		
CAMPO	**TIPO**	**Descripción**
Cedula_usuario_primer_paso	string	Número de identificación
Desc_solicitud	string	Descripción de la solicitud
entidadSolcitante	string	Identificación del cliente
Fac_radicacion	Datetime	Fecha de radicado
Idasunto	String	Identificación unico de integración Mercurio-crm
No_radicado	String	Numero de radicado creado en Mercurio
Observaciones	String	Observaciones

La respuesta del servicio es:

creationCaseMerc		
CAMPO	**TIPO**	**Descripción**
casoCreado	Bool	True: satisfactorio; false; fallido
detailTransaccion	DetailTransaccion	Contiene: un bool(resultado, true satisfactorio, false no ejecuto la operación); codeerror(codigo

5.2.2. Selección de proveedor de envío de correos electrónicos masivos

Debido al alto volumen de correos electrónicos que está generando la herramienta, se harán planes enviar correos electrónicos que deben ser enviados al cliente a través de herramientas complementarias a Email Router – Exchange online. Para esto se realiza

un trabajo de investigación y selección de la mejor herramienta que pueda suplir las necesidades demandas por ICETEX. Se hára la socialización y entrega del ejercicio al área de tecnología.

Motivadores de negocio

Para la adopción del nuevo servicio se identificaron los siguientes motivadores de negocio que buscan ayudar a alcanzar los objetivos de la vertical de salud a través del apoyo y uso de la tecnología.

Nombre del motivador de negocio	**Medida del impacto**	
Enviar masivamente correos electrónicos de buzones puntuales	En el momento se alcanzo la cuota máxima diaria de envío de correos por parte del proveedor de correos Microsoft Exchange. Esto hace que haya correos represados que no se han enviado al cliente.	
Asociación del motivador con el negocio	Definido por:	Jefe de servicio al cliente Líder de sistema Core
	Ejecutado por:	Infraestructura tecnológica
	Ubicación en el Portafolio del negocio:	Servicio Core Mercadeo y ventas Servicio al cliente

Nombre del motivador de negocio	**Medida del impacto**
Las direcciones de correo que envían email de manera masiva caen en listas negras	Frecuentemente los buzones desde los que se envían correos de manera masiva están cayendo en lista negras. Esto hace que se detenga el envío de correos mientras procedimentalmente se realizan actividades para sacarlo de esta lista

Asociación del motivador con el negocio	Definido por:	Especialista de plataforma
	Ejecutado por:	Infraestructura tecnológica
	Ubicación en el Portafolio del negocio:	Servicio al cliente Servicio Core

Nombre del motivador de negocio	**Medida del impacto**	
Disminuir el tiempo de comunicación de una solicitud del cliente de ICETEX	Aumentar el envío de correos electrónicos diarios para que se pueda notificar a un mayor número de clientes en menor lapso de tiempo.	
Asociación del motivador con el negocio	Definido por:	Jefe de servicio al cliente
	Ejecutado por:	Infraestructura tecnológica
	Ubicación en el Portafolio del negocio:	Servicio al cliente

Nombre del motivador de	**Medida del impacto**	
Aprovisionamiento de una herramienta que permita generar campañas de Mailing y SMS	Es necesario que una vez puesto en funcionamiento el módulo de Mercadeo de Microsoft Dynamics CRM se puedan realizan campañas de Mailing para llegar masivamente a clientes potenciales	
Asociación del motivador con el negocio	Definido por:	Jefe de Mercadeo
	Ejecutado por:	Infraestructura tecnológica
	Ubicación en el Portafolio del negocio:	Mercadeo y Ventas

Análisis de riesgo

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Prioridad	Acciones de mitigación
Fallas en la operación por errores en la administración del hardware	Amplio	Media	5	Definir SLAs con los responsables de administrar la infraestructura.
Fallas en el funcionamiento del software por obsolescencia del hardware	Amplio	Baja	6	Planificación cuidadosa en la adquisición de la infraestructura requerida para la operación, de ser posible con el apoyo del desarrollador del software.
Fallas en la operación por intrusiones y otros problemas de seguridad	Amplio	Alta	1	Adquisición de aplicaciones de seguridad para proteger la infraestructura y la integración.
Imposibilidad de prestar el servicio por quiebra del proveedor	Amplio	Alta	3	Mantener un proveedor alternativo de envío de correos electrónicos de forma masiva
Fallas en la operación por no corrección de alertas tempranas	Amplio	Media	4	Definir planes de monitoreo sobre la herramienta y notificaciones inmediatas sobre fallos en la misma.

Fallas en la operación por imposibilidad de conexión con el aplicativo	Amplio	Alta	2	Mantener un proveedor alternativo de correos electrónicos provisional. Tener un responsable de la integración y monitoreo de la herramienta para realizar el ajuste necesario en la integración.

Identificación de proveedores

Microsoft – Marketing Dynamics:

Características generales

Dynamics 365 Marketing es una aplicación de automatización de marketing que ayuda a convertir posibles interesados en relaciones comerciales. Funciona para el envío de correos electrónicos masivos desde Microsoft CRM Dynamics. La aplicación es fácil de usar, funciona sin problemas con Dynamics 365 Sales y tiene inteligencia empresarial integrada.

Características clave del diseño de correo electrónico de marketing:

- Diseñador sencillo, sin código, con funcionalidad de arrastrar y colocar.
- Plantillas de correo electrónico profesionales para agilizar la creación de correo electrónico.
- Vistas previas de correo electrónico generales y específicas de clientes.
- Integración perfecta con Litmus, un servicio de terceros especializado en generar vistas previas con una perfección a nivel de píxel que muestran la apariencia que tendrán los mensajes en casi cualquier combinación de clientes, factores de forma y orientaciones.

- Editor de código HTML para agregar personalización avanzada y contenido dinámico, colaboración fácil entre usuarios avanzados y usuarios empresariales, e importación de plantillas y diseños de otros sistemas.
- Resultados detallados de aperturas, clics y reenvíos de cada mensaje.
- Mapa térmico, mapas de ubicaciones y otras visualizaciones avanzadas de resultados de correo electrónico.

Las funcionalidades adicionales con la adquisición de la herramienta son:

- Diseñar recorridos del cliente interactivos para consolidar clientes potenciales con experiencias personalizadas
- Aprovechar posibles interesados comerciales de LinkedIn
- Compartir información entre equipos
- Conocer mejor a sus mejores clientes potenciales
- Organizar y publicitar eventos
- Analizar y documentar la rentabilidad de la inversión de marketing (MROI)
- Clasificar clientes potenciales por orden de prioridad para ganar más operaciones
- Lograr resultados de encuestas más prácticos

Seguridad

Informes de auditoria

Replicación de información en las distintas granjas de servidores por todo el mundo STP continúa incluyendo informes de auditoría independientes de terceros, como los informes FedRAMP, ISO y SOC, información detallada como documentos, informes de evaluación de seguridad y guías de protección de datos. En febrero de este año, lanzamos una nueva herramienta en el STP llamada Compliance Manager , que ayuda a las organizaciones a administrar las actividades de cumplimiento y realizar evaluaciones de riesgos en los servicios de Microsoft Cloud.

El interesado solicita recursos

El GPDR proporciona a los interesados mayores derechos para controlar sus datos personales, incluida la capacidad de obtener una copia de sus datos personales y de

borrar sus datos personales de los sistemas de datos utilizados por un controlador de datos.

La nueva sección de solicitudes de sujetos de datos (DSR) en STP centraliza todos los recursos de DSR y le proporciona herramientas y orientación que puede aprovechar para ubicar, exportar y borrar datos a través de los servicios en la nube de Microsoft.

Recursos de notificación de incumplimiento

El GDPR impone requisitos específicos sobre la notificación de incumplimiento. Después de darse cuenta de una violación de datos personales que pone en riesgo a las personas, los controladores de datos deben notificar a la autoridad supervisora y a los interesados sin demora injustificada. Estos requisitos son similares a otras regulaciones, como la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA).

La sección de notificación de violación de datos de la nueva área de Privacidad describe cómo los servicios de Microsoft respaldan sus obligaciones de violación de datos personales, y qué herramientas usar para asegurarse de que Microsoft pueda contactar a las personas apropiadas en su organización sin demora.

Documentos de evaluaciones de impacto de protección de datos

Una parte crítica de la preparación de GDPR implica la creación de evaluaciones de impacto de protección de datos (DPIA) de actividades de procesamiento de datos que probablemente generen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas.

Próximamente, la sección de evaluaciones de impacto de protección de datos (DPIA) proporcionará a las organizaciones la información que necesita para crear sus propios DPIA como controlador de datos. Compartiremos información relacionada con DPIA para servicios específicos de Microsoft Cloud en las próximas semanas.

Actualizaciones de Compliance Manager

Además de las nuevas secciones que presentamos anteriormente, recomendamos

encarecidamente que las organizaciones administren sus actividades de cumplimiento de GDPR utilizando el Administrador de cumplimiento , que le proporciona una evaluación holística y herramientas integradas para la gestión de cumplimiento de GDPR de extremo a extremo, mapeando las obligaciones de GDPR a los controles operativos y técnicos utilizados por los servicios de Microsoft para respaldar el cumplimiento de GDPR. Puede usar el Administrador de cumplimiento y la información que proporciona para mejorar sus programas de responsabilidad y cumplimiento.
Habilitar las características del RGPD en Dynamics 365 Marketing
Por defecto, las características relacionadas con el RGPD, como la administración del consentimiento, están deshabilitadas en las nuevas instalaciones de Dynamics 365 Marketing.
Cuando se habilita el RGPD, puede ver y establecer las opciones de la protección de datos de cada contacto. Para trabajar con ellas, abra un registro de contacto, vaya a la pestaña de Detalles y desplácese hacia abajo hasta encontrar la sección Protección de datos.
La configuración y la información siguientes están disponibles aquí:

Consentimiento otorgado: lea o establezca el nivel máximo de consentimiento concedido por este contacto. Este contacto solo podrá participar en las iniciativas de marketing permitidas para su nivel de consentimiento o para niveles inferiores. Solo debe cambiar este valor cuando reciba consentimiento explícito por parte del contacto. Generalmente, debe permitir que los contactos lo cambien ellos mismos mediante un centro de suscripciones.
Es un menor: marque esta casilla para indicar que este contacto es un menor (normalmente, menor de 18 años), por lo que requiere protección adicional.
Padres o tutores: si el contacto es un menor, seleccione uno de los padres o tutores legales en este campo de búsqueda. Uno de los padres o tutores también debe guardarse como contacto en la base de datos.
Rastreo: Elija si desea realizar un seguimiento de las interacciones de contacto. Si el cuadro está configurado en No permitir, Marketing no realizará un seguimiento de las

interacciones públicas (apertura de correo electrónico, clics de correo electrónico, visitas al sitio web, visitas a formularios, envíos de formularios, etc.). La opción de seguimiento permite a los contactos especificar si aceptan que se guarden sus datos de interacción. Puede activar este campo agregando el campo a los formularios de consentimiento del cliente o actualizando los datos de contacto directamente.

Sending Blue

Características generales

Sendinblue es una solución SaaS para el marketing relacional . La empresa fue fundada en 2012 por Armand Thiberge y Kapil Sharma, y ofrece una basada en la nube suite de software de comunicación de marketing con el marketing por correo electrónico , correo electrónico transaccional , la comercialización de automatización , gestión de relaciones con los clientes , páginas de destino , Facebook anuncios, la reorientación de los anuncios, Marketing por SMS y más.

La compañía tiene cuatro oficinas en todo el mundo, que se encuentran en París (Francia), Delhi (India), Seattle (Estados Unidos) y Berlín (Alemania). La sede se encuentra en la oficina de París, que también es el hogar de los equipos de servicio al cliente , marketing , productos y técnicos.
El producto también ofrece un editor de correo electrónico con plantillas personalizables de correo electrónico y página de destino, un motor de segmentación de base de datos para segmentar contactos en listas para campañas de marketing y paneles de análisis para rastrear el progreso de las campañas de marketing por correo electrónico. El servicio se ofrece en seis idiomas diferentes,
incluidos inglés , francés , español , portugués , italiano y alemán
Con plantillas para newsletter responsive y el uso del editor de diseño de Sendinblue, puedes crear newsletters de forma gratuita y fácil, dignas de las más grandes marcas. Hemos seleccionado para ti más de 30 plantillas de email html gratis y con diseño responsivo para usar directamente en Sendinblue, eso sin contar con las 75 plantillas

ya disponibles en nuestra plataforma.
El marketing automation es una herramienta que te permite automatizar ciertas tareas de tu escenario, el cual se define en base a un conjunto de reglas y condiciones que desencadenan las acciones automatizadas. Estas acciones incluyen el envío de correos electrónicos y mensajes SMS, la asignación de contactos en diferentes listas, la actualización de la información en tu base de datos de contactos y más.
Efectúa la configuración en poco tiempo.
¡Realizar la configuración para un CRM nunca ha sido tan sencillo! No se requiere instalación ni servicios especiales; ¡tan solo tienes que cargar tu información de contacto y empezar a gestionar tus relaciones con los clientes!

Elige entre diferentes opciones de configuración.
Diversas opciones de configuración disponibles: API, SMTP Relay, plugins de ecommerce o marketing automation. Escoge la que mejor concuerde con tu sitio web o aplicación y configura con facilidad tus correos electrónicos de confirmación de pedidos, mensajes de restablecimiento de contraseña y demás notificaciones.
Dirige los correos de marketing a grupos concretos.
Al dividir la lista de contactos en grupos más pequeños que comparten ciertas características, podrás adaptar el contenido más fácilmente. La segmentación puede basarse en distintos parámetros, por ejemplo:

Intereses expresados
Interacciones previas o historial de compras
Características socioeconómicas o geográficas
La segmentación avanzada de contactos juega un papel crucial en el éxito de cualquier estrategia de email marketing.

Seguridad

El RGPD garantiza nuevos derechos para tus usuarios y clientes. Gracias a la

actualización que realiza Sendinblue para su cumplimiento, tú también podrás responder a las exigencias de los usuarios que soliciten ejercer sus derechos sobre los datos de los que tú eres responsable.

Derecho de rectificación: Puedes modificar la información de tus contactos cuando lo desees. También puede contactar con nosotros directamente para que modifiquemos o eliminemos los datos por ti.
Derecho al olvido: Si uno de tus contactos desea ejercer el derecho al olvido, basta con que lo elimines de tus listas de Sendinblue: de este modo eliminarás también toda la información relativa a este. Si uno de tus contactos nos envía directamente una solicitud válida, nosotros te advertiremos y eliminaremos la información de tu cuenta o, si fuera el caso, de todas las cuentas Sendinblue que dispongan de información sobre ese contacto.
Derecho a la portabilidad: Ya puedes exportar la información de tus contactos en un archivo .csv.
Derecho de acceso: Asegúrate de detallar en tu política de confidencialidad el uso que le das a los datos personales que recopilas. Si tus clientes solicitan ejercer su derecho de acceso, puedes exportar la información que les concierna en un archivo .csv (véase: derecho a la portabilidad).

FSEND

Características generales

Herramienta que actualmente esta contratada por el área de Mercadeo. Se tiene un plan para un año y 2 millones correos electrónicos enviados. Somos una empresa colombiana, con más de 10 años de experiencia en el mercado, ofreciendo soluciones de Software, especialmente para la administración y envío masivo de documentos electrónicos, que optimizan el control, el seguimiento y la ejecución de estrategias de mercadeo relacional de nuestros clientes. Gracias a nuestra plataforma de innovación y desarrollo su empresa obtendrá sistemas diseñados a la medida que sin lugar a

dudas serán soluciones efectivas.

EMAIL MARKETING

Aumente sus ventas, reduzca los costos y mejore la efectividad en campañas de comunicación, publicidad y mercadeo. Adquiera y mantenga la información de contacto de sus clientes, mediante encuestas y campañas de actualización de datos. Permite la configurar el cuerpo de mensaje personalizado en formato HTML y/o imágenes, links con marcas de seguimiento, confirmaciones de apertura general o por links.

ENVIO MASIVO DE EMAILS

Envíe extractos, estados de cuenta, facturas y demás información relevante a sus clientes de manera personalizada y segura. . Informes de correo rechazados, envíos , comparativos de gestión, reporte de correos mal escritos, comparativos por cada proceso, rechazos persistentes, rechazos clientes nuevos, evaluación de efectividad de campañas de actualización de datos.

- Team Leader para cada cuenta.
- Atención de incidentes nivel 1, 2, 3.
- Tiempos de Procesamiento
- Tiempo de Envío de Muestras
- Capacidad de envío por día
- Cantidad de Reenvíos
- Espacio entre reenvíos
- Tiempo de visualización de un PDF en sistema
- Cantidad de usuarios Ilimitada
- Presentación de informes
- Soporte y Disponibilidad
- Revisión de la Cuenta
- Encuesta Satisfacción Cliente

Seguridad

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, ha implementado su **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, la cual puede ser consultada en la dirección electrónica www.f1toppoint.com y que es aplicable respecto de los datos personales que forman parte de su base de datos, incluidos aquellos recopilados con antelación al día 27 de junio de 2013.

F1 TOP POINT LTDA. podrá hacer uso de los datos personales para: **a)** Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales; **b)** Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios; **c)** Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos; **d)** Evaluar la calidad del servicio; **e)** Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo; **f)** Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por **F1 TOP POINT LTDA**. y/o por terceras personas; **g)** Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral; **h)** Soportar procesos de auditoría interna o externa; **i)** Registrar la información de empleados y/o jubilados (activos e inactivos) en las bases de datos de **F1 TOP POINT LTDA**.: **i)** Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso; **j)** Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de **F1 TOP POINT** ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

MAILJET

Características generales

Mailjet es un software de email marketing todo en uno fácil de usar. Solución de email transaccional y de marketing. Con más de 130 000 clientes en 150 países, mailjet es el líder de email en Europa. La sede se encuentra en París, aunque se tiene presencia en oficinas en todo el mundo: Nueva York, Londres, Düsseldorf, Ámsterdam, Barcelona, Sofía y Toronto. Los datos se almacenan en nuestros centros de datos seguros con Google Cloud Platform en Frankfurt (Alemania) y Saint-Ghislain (Bélgica).

Seguridad

Los datos son almacenados en nuestros centros de datos seguros con Google Cloud Platform en Frankfurt (Alemania) y Saint-Ghislain (Bélgica).
Todos los datos están alojados en servidores de alta seguridad. Se hace una copia de seguridad de los datos a diario, que se escribe en varios discos al instante. Podemos realizar una recuperación completa de la copia de seguridad en el caso de un evento imprevisto y una emergencia en todo el sistema.
Se cumple con todos los estrictos requisitos del RGPD (o GDPR en inglés). Se tiene un registro de datos personales en continuo mantenimiento, de conformidad con el Artículo 30 del RGPD. Esto incluye: el tipo de datos personales, dónde se almacenan, mantienen y procesan estos datos, cualquier flujo de datos, quién es la parte responsable y los periodos de conservación.
Todos los datos están alojados en servidores de alta seguridad. Se hace una copia de seguridad de los datos a diario, que se escribe en varios discos al instante. Podemos realizar una recuperación completa de la copia de seguridad en el caso de un evento imprevisto y una emergencia en todo el sistema.

Twilio

Características generales

Twilio ha democratizado los canales de comunicación como voz, texto, chat, video y

correo electrónico mediante la virtualización de la infraestructura de comunicaciones del mundo a través de API que son lo suficientemente simples para que cualquier desarrollador las use, pero lo suficientemente robustas como para alimentar las aplicaciones más exigentes del mundo.

Twilio su sede principal esta en San Francisco , California . Twilio permite a los desarrolladores de software realizar y recibir llamadas telefónicas mediante programación , enviar y recibir mensajes de texto y realizar otras funciones de comunicación utilizando sus API de servicios web .

Twilio utiliza Amazon Web Services para alojar la infraestructura de telefonía y proporcionar conectividad entre HTTP y la red telefónica pública conmutada (PSTN) a través de sus API. [25]

Twilio sigue un conjunto de principios de diseño arquitectónico para proteger contra interrupciones inesperadas, y recibió elogios por permanecer en línea durante la interrupción generalizada de Amazon Web Services en abril de 2011

Seguridad

wilio procesa dos amplias categorías de información personal cuando utiliza nuestros productos y servicios:

• Su información personal como cliente (o cliente potencial) de los servicios de Twilio: información a la que nos referimos como Datos de la cuenta del cliente , y
• La información personal de sus usuarios finales que usan o interactúan con su aplicación que ha creado en la plataforma de Twilio, como las personas que se comunican a través de esa aplicación: esta categoría contiene tanto sus Datos de uso del cliente (por ejemplo, metadatos de comunicaciones) como su Contenido del cliente (por ejemplo, el contenido de las comunicaciones).

En términos generales, utilizamos los datos de la cuenta del cliente para promover nuestros intereses legítimos para:

- Comprender quiénes son nuestros clientes y potenciales clientes y sus intereses en los productos y servicios de Twilio,
- gestionar nuestra relación con usted y otros clientes,
- llevar a cabo operaciones comerciales centrales como contabilidad, presentación de impuestos y cumplimiento de obligaciones regulatorias y
- ayuda a detectar, prevenir o investigar incidentes de seguridad, fraude y otros abusos y / o mal uso de nuestros productos y servicios.

La información personal de sus usuarios finales generalmente aparece en la plataforma de Twilio de diferentes maneras:

- Aparecerá información personal relacionada con las comunicaciones sobre sus usuarios finales, como los números de teléfono de sus usuarios finales para comunicaciones basadas en números, las direcciones de correo electrónico de sus usuarios finales para comunicaciones por correo electrónico, direcciones IP para comunicaciones basadas en IP o tokens de dispositivos para notificaciones push. en nuestros sistemas cuando usa o tiene la intención de usar esta información para contactar a su usuario final a través del uso de nuestros productos y servicios.
- La información personal de sus usuarios finales puede aparecer en "nombres descriptivos", que son cadenas que usted proporciona, si elige incluir la información personal de sus usuarios finales como parte de una cadena.
- La información personal de sus usuarios finales también puede estar contenida en el contenido de las comunicaciones que usted (o sus usuarios finales) envíe o reciba utilizando los productos y servicios de Twilio.

- No vendemos ni permitimos que sus Datos de cuenta del cliente sean utilizados por terceros para sus propios fines de marketing, a menos que nos solicite hacer esto o

nos dé su consentimiento para hacerlo. Además, no vendemos la información personal de sus usuarios finales. Tampoco lo compartimos con terceros para su propio marketing u otros fines, a menos que usted nos indique que lo hagamos. Puede leer más en nuestro Aviso CCPA .

Utilizamos medidas de seguridad apropiadas para proteger la seguridad de su información personal tanto en línea como fuera de línea. Estas medidas varían según la sensibilidad de la información personal que recopilamos, procesamos y almacenamos y el estado actual de la tecnología. También tomamos medidas para garantizar que los proveedores de servicios que procesan datos personales en nuestro nombre también tengan controles de seguridad adecuados.

5.3. Desarrollo de Web Service que permita actualizar la autorización del beneficiario

Se necesita que en la plataforma Estado de cuenta cuando el cliente beneficiario decida dar la autorización para que se envíe la facturación a su correo electrónico y se marque el campo como Sí, se haga una actualización dentro de Cosmos en la entidad Ciudadano en el campo Autoriza envió factura electrónica a Sí. Si por el contrario si el cliente no da su consentimiento,en Cosmos debe quedar en la entidad Ciudadano el campo Autorización de envío de factura electrónica en No.
Esto con el fin de que exista una única plataforma donde converjan las autorizaciones dadas por el cliente, en cuanto a comunicaciones por el canal de correo electrónico de ICETEX hacia él. Es necesario desarrollar un Web Service en Cosmos que permita actualizar dicha entidad