1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	08	2020	A	31	08	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 agosto de 2020.

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI	X	**NO**	

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

Se realiza el pago de los servicios prestados según la factura 900005560 servicio del mes de julio de 2020

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 agosto 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)	$ 28.090.321,28
VALOR EJECUTADO	$ 91.293.510,84
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 161.519.381,16

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: 31/08/2020

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 al mes de julio 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 julio de 2020.

Que la presente certificación, se expide para tramitar el pago de la factura y/o cuenta de cobro No. 900005560 del 12 de agosto de 2020 por valor de VEINTIOCHO MILLONES NOVENTA MIL TRESCIENTOS VEINTIUN PESOS CON VENTIOCHO 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 20 días del mes de agosto de 2020.

MAURICIO CAJICA MARINEZ
Coordinador de Infraestructura de Tecnología
Supervisor contrato 2020-0359

Inter Grupo®

Cognitive
Digital Services

ICETEX

Informe - Administración de Plataforma Microsoft

Agosto 2020

Numero de Contrato: ####
Juan Carlos Muñoz Bernal@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 22
7 Servicio de File Server 24
8 Windows Update Services (WSUS) 25
9 Microsoft Azure - Análisis de Costo 26
10 Active Directory 27
11 Labores Ejecutadas sobre plataformas 27
12 Hechos Relevantes y Recomendaciones 29
13 Proyectos y Actividades Desarrollados - Marzo 2020 30

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 Subscripción Microsoft

Enterprise Mobility + Security E5 Licencias por volumen		117 disponibles de 1,000 883 usadas		ICETEX	Sin fecha de expiración
Minecraft Education Edition for Faculty EDU Licencias por volumen		1,000 disponibles de 1,000 0 usadas		ICETEX	Sin fecha de expiración
Office 365 A5 para profesores EDU Licencias por volumen		85 disponibles de 1,000 915 usadas		ICETEX	Sin fecha de expiración
Plan de Dynamics 365 Customer Engagement para profesores EDU Licencias por volumen		390 disponibles de 400 10 usadas		ICETEX	Sin fecha de expiración
Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender Licencias por volumen		999 disponibles de 1,000 1 usadas		ICETEX	Sin fecha de expiración
Windows 10 Enterprise A5 para profesores EDU Licencias por volumen		998 disponibles de 1,000 2 usadas		ICETEX	Sin fecha de expiración
Dynamics 365 AI for Customer Service Virtual Agents Viral SKU Gratis	⋮	10,000 disponibles de 10,000 0 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Dynamics 365 P1 Trial for Information Workers Gratis	⋮	10,000 disponibles de 10,000 0 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Microsoft Business Center Gratis	⋮	9,998 disponibles de 10,000 2 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial Gratis	⋮	10,000 disponibles de 10,000 0 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Microsoft Power Automate Free Gratis	⋮	9,990 disponibles de 10,000 10 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Microsoft Stream Trial Gratis	⋮	999,999 disponibles de 1,000,000 1 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Office 365 A1 for students Gratis	⋮	4,999 disponibles de 5,000 1 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Power BI (free) Gratis	⋮	999,999 disponibles de 1,000,000 1 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración
Rights Management Adhoc Gratis	⋮	50,000 disponibles de 50,000 0 usadas		Not supported	Sin fecha de expiración

Nombre ↑	Licencias disponibles	Tipo de cuenta
Administración de derechos ad hoc	49998 disponibles 2 asignadas de un total de 50000	Organización
Dynamics 365 AI for Customer Service Virtual Agents Vi...	9998 disponibles 2 asignadas de un total de 10000	Organización
Dynamics 365 Customer Engagement Plan	390 disponibles 10 asignadas de un total de 400	Organización
Dynamics 365 P1 Trial for Information Workers	9997 disponibles 3 asignadas de un total de 10000	Organización
Enterprise Mobility + Security E5	117 disponibles 883 asignadas de un total de 1000	Organización
Microsoft Business Center	9995 disponibles 5 asignadas de un total de 10000	Organización
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	9995 disponibles 5 asignadas de un total de 10000	Organización
Microsoft Power Automate Free	9802 disponibles 198 asignadas de un total de 10000	Organización
Office 365 A1 para estudiantes	4958 disponibles 42 asignadas de un total de 5000	Organización
Office 365 A5 para profesores	85 disponibles 915 asignadas de un total de 1000	Organización
Power BI (gratuito)	Número ilimitado de licencias 37 asignadas	Organización
Protección contra amenazas avanzada de Windows Defe...	999 disponibles 1 asignadas de un total de 1000	Organización
Prueba de Microsoft Stream	Número ilimitado de licencias 4 asignadas	Organización
Windows 10 Enterprise A5 para profesores	998 disponibles 2 asignadas de un total de 1000	Organización

- Office 365 Estado

ICETEX

Estado de la sincronización de directorios

Estos son los detalles más recientes de la sincronización de su entorno local. Active Directory

Sincronización de directorios	Activado
Última sincronización de directorios	22 hace minutos
Errores de sincronización de directorios	Se encontraron errores de sincronización del directorio.
Sincronización de contraseñas	Activado
Última sincronización de contraseñas	22 hace minutos
Versión de cliente de la sincronización de directorios	1.4.18.0
Cuenta de servicio de sincronización de directorios	Sync_ICTXSRVAZURE_a52886cc5bb9@icetex.onmicrosoft.com
Herramienta IdFix	Descargar la herramienta IdFix
Dominios comprobados	3
Dominios no comprobados	0

ICETEX

Errores de sincronización de directorios

Seleccione un error para verlo y solucionarlo. Estos errores son para los objetos que se han sincronizado desde su Active Directory local al directorio Azure AD en la nube. Todos los objetos deben tener atributos **UserPrincipalName** y **ProxyAddress** únicos. Este error puede impedir que algunos usuarios inicien sesión en sus servicios.

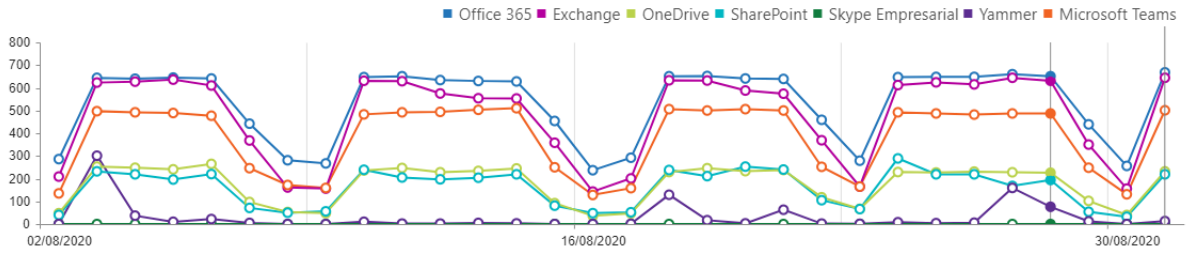
Más información sobre sincronización de Azure AD Connect

Atributo duplicado	Valor	Nombre para mostrar	Tipo de objeto
UserPrincipalName	jbolano@icetex.gov.co	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
Dirección de proxy	SMTP:jbolano.cont@icetex.gov.co	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
Dirección de proxy	smtp:jbolano@icetex.gov.co	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
Dirección de proxy	smtp:jbolano@icetex.mail.onmicrosoft.com	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
UserPrincipalName	jbolano@icetex.gov.co	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
Dirección de proxy	smtp:jbolano@icetex.mail.onmicrosoft.com	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
Dirección de proxy	smtp:jbolano@icetex.gov.co	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario
Dirección de proxy	SMTP:jbolano.cont@icetex.gov.co	Jose Antonio Bolaño Oliveros	Usuario

Se observan errores de sincronización con el usuario Jose Antonio Bolaños Oliveros.

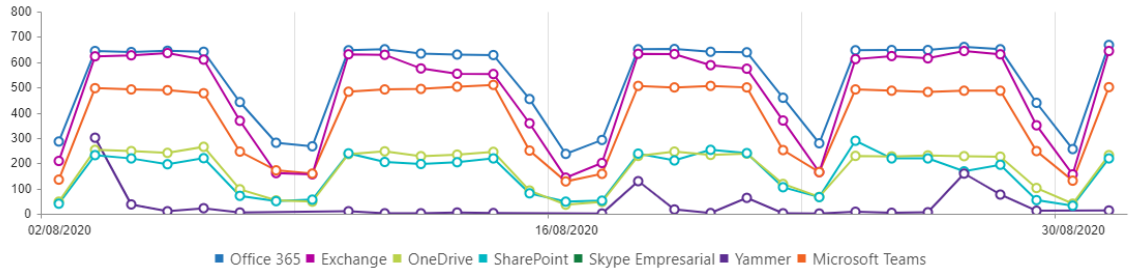
- Activaciones de Office 365

Usuarios activos



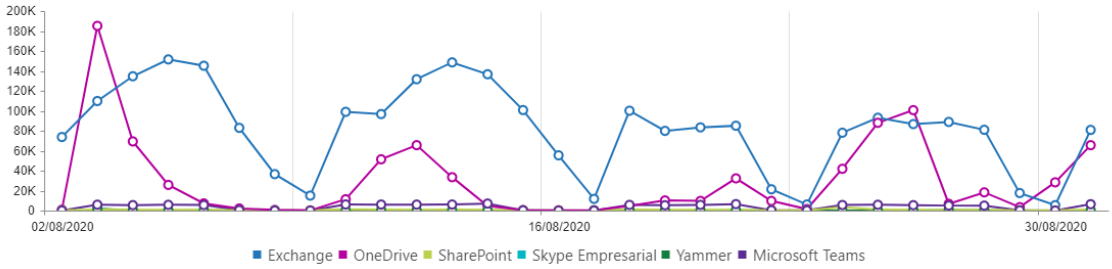
Número de usuarios activos diarios

Export



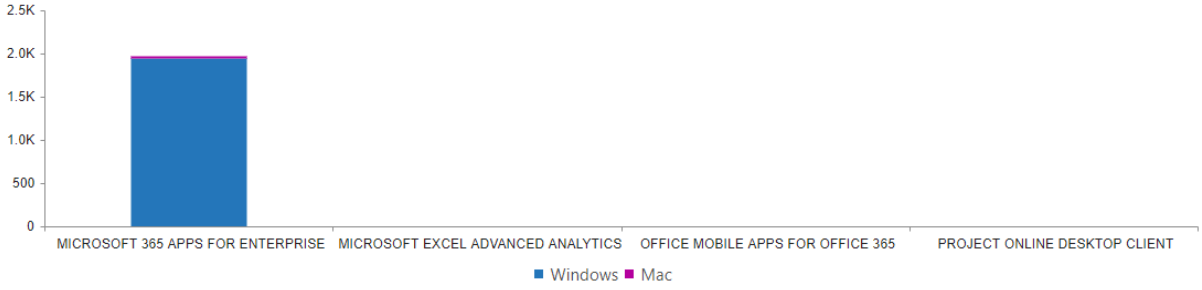
Número de actividades diarias

Export

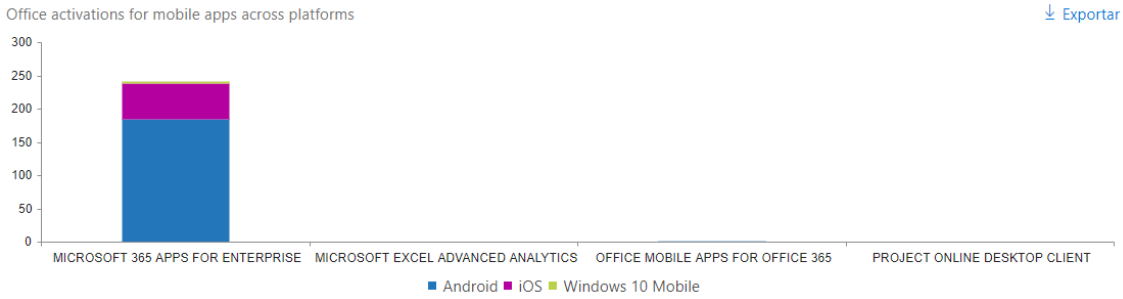


Office activations for desktop clients/apps across platforms

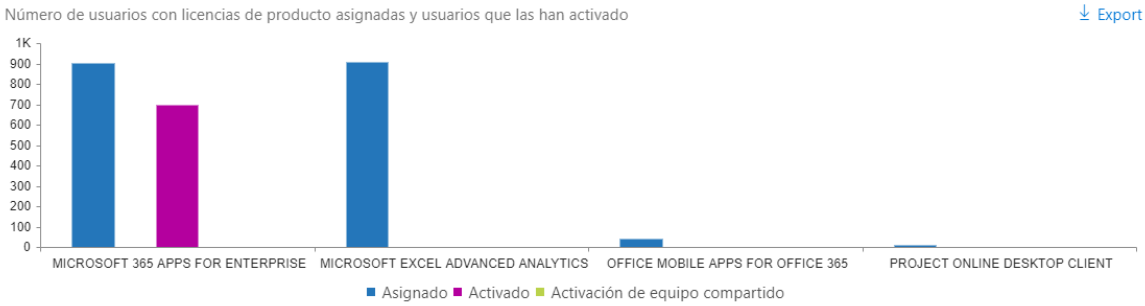
Exportar



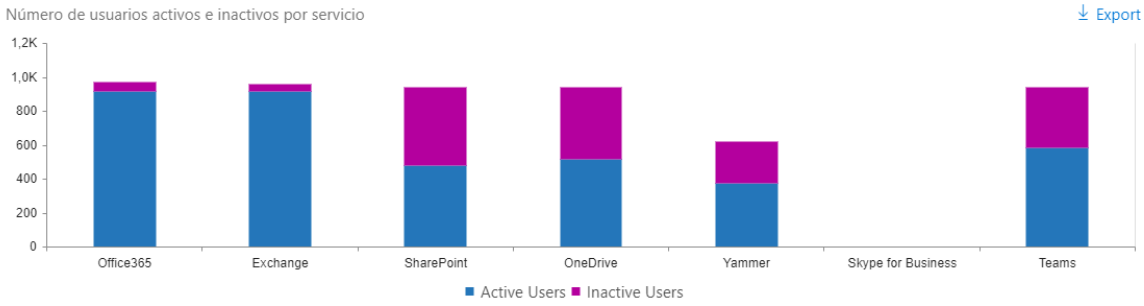
Windows: 1919 MAC 25



Adroid:195 – IOS:54 – Windows 10 Mobile APPS For Office 365:2



- Usuarios por APP



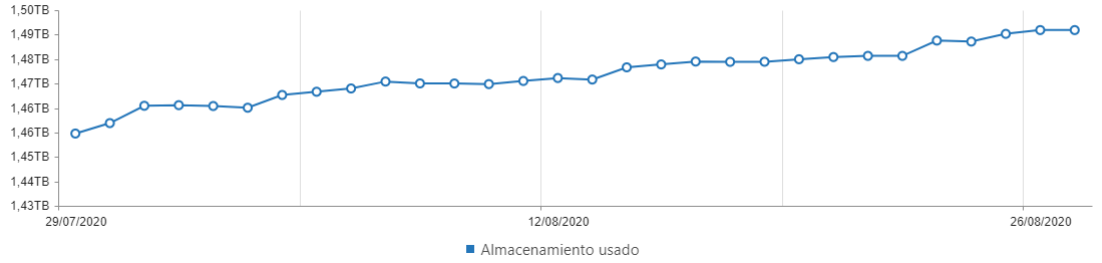
Office:920 – Exchange:920 – Sharepoint:479 – OneDrive:515 – Yammer:373 – Teams:585

Office:53 – Exchange:42 – Sharepoint:463 – OneDrive:427 – Yammer:246 – Teams:354

- Actividad SharePoint

Cantidad de almacenamiento usado

Export

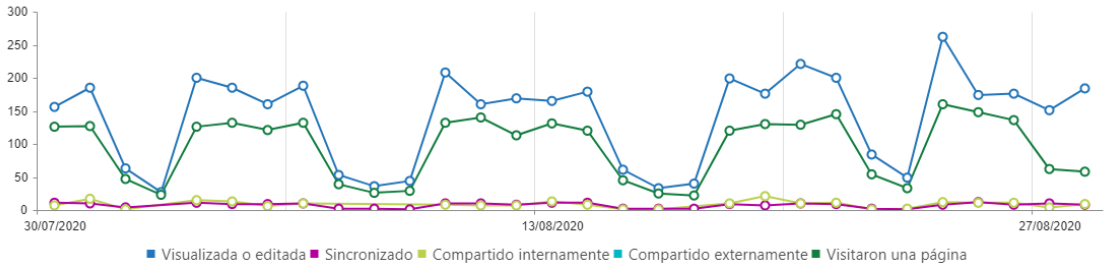


Detalles

Dirección URL del sitio	Archivos acti...	Almacenamiento usado (MB)	Vistas de página
https://icetex.sharepoint.com/sites/analiticadatosVFA	0	107.310	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/Infraestructura	220	3.337	24
https://icetex.sharepoint.com/sites/SoportesBDO2018	1	659	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/equiposterritorialesicetex	223	457	3
https://icetex.sharepoint.com/sites/ArgumentosdefensaPL	15	212	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/ComitEjecutivoICETEX	1	159	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/GRUPODEADMINISTRACINDECARTERA	18	113	22
https://icetex.sharepoint.com/sites/Internexagrupoespecialistaa	0	112	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/GestinVOT	19	111	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/ACCIONESDETUTELA	13	86	5
https://icetex.sharepoint.com/sites/ProyectoMejorasalProcesoDesembolsos	1	84	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/PROYECTOIPV6	1	83	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/ComisionReformalCETEX	1	76	1
https://icetex.sharepoint.com/sites/AUDITORIAINTERNACALIDADYSEGURIDADD...	8	72	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/planillasplaneacion	1	41	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/PlaneacinEstratgica	13	32	7
https://icetex.sharepoint.com/sites/JUNTAS	0	30	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/PROFBCFC	0	28	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/TerritorialCentro	2	15	1
https://icetex.sharepoint.com/sites/mapareporte	1	13	0

Número de usuarios por tipo de actividad

Export



Detalles

Export

Nombre de usuario	Fecha de la última a...	Archivos visualizado...	Archivos sincroniza...	Archivos compartid...	Archivos compartid...	Páginas visitadas ↓
cmunoz@icetex.gov.co	jueves, 27 de agosto de 2020	100	0	0	0	13
JLemos@icetex.gov.co	martes, 25 de agosto de 2020	50	0	0	0	11
plondono@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	56	0	1	0	8
cduque@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	108	0	0	0	8
egalindo@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	9	0	0	0	8
lmantilla@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	21	0	0	0	7
lgamboa@icetex.gov.co	miércoles, 26 de agosto de 2020	18	0	0	0	7
Bamezquita@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	25	0	0	0	6
FChavez@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	18	0	0	0	6
ccmoreno@icetex.gov.co	martes, 25 de agosto de 2020	51	0	0	0	6

100 records of many

Número de vistas de página

Export



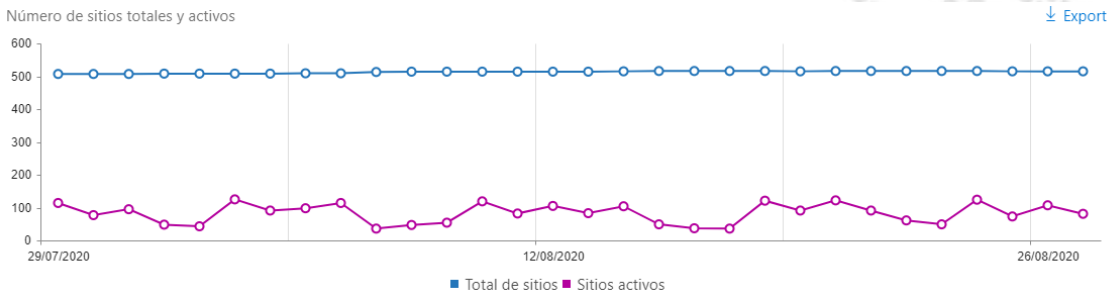
TOP - Sitios visitados en SharePoint

Detalles

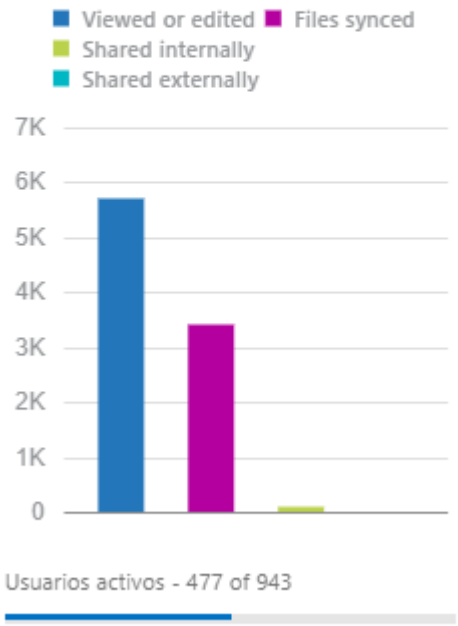
Export

Dirección URL del sitio	Archivos acti...	Almacenamiento usado (MB)	Vistas de página ↓
https://icetex.sharepoint.com/sites/Infraestructura	220	3.337	24
https://icetex.sharepoint.com/sites/GRUPODEADMINISTRACINDECARTERA	18	113	22
https://icetex.sharepoint.com/sites/PlaneacinEstratgica	13	32	7
https://icetex.sharepoint.com/sites/ACCIONESDETUTELA	13	86	5
https://icetex.sharepoint.com/sites/equiposterritorialesicetex	223	457	3
https://icetex.sharepoint.com/sites/ComisionReformalCETEX	1	76	1
https://icetex.sharepoint.com/sites/TerritorialCentro	2	15	1
https://icetex.sharepoint.com/sites/PlandetrabajoComunidad	1	2	1
https://icetex.sharepoint.com/sites/DESCARGASOPORTESINSCRITOSFEST2020-1	0	1	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/OficinadeRelacionesInternacionales	0	1	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/prueba79	0	7	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/CajasMenores2020	0	1	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/Infraestructura_Tec	0	4	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/Seguimientodelavcc-Mercurios	0	7	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/Proyectos2	0	1	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/EventosOAC2	3	7	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/comision	0	1	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/ReportesReporteador	1	10	0
https://icetex.sharepoint.com/sites/SoportesBDO2018	1	659	0

100 records of many



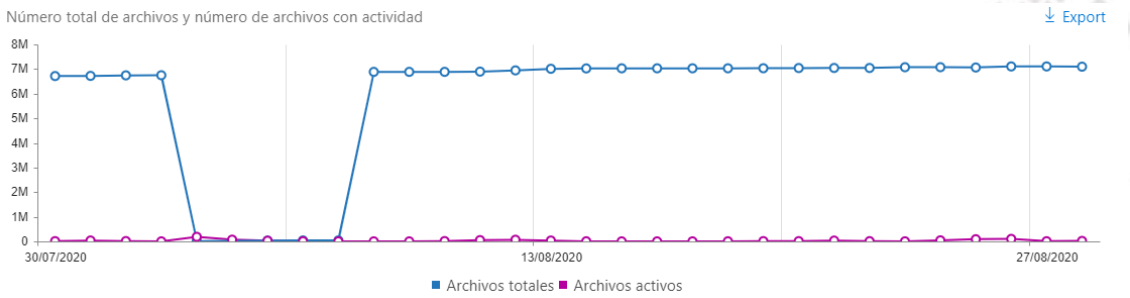


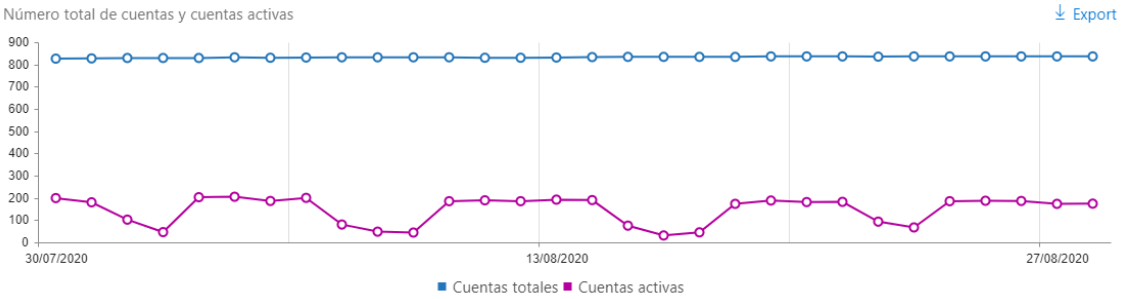


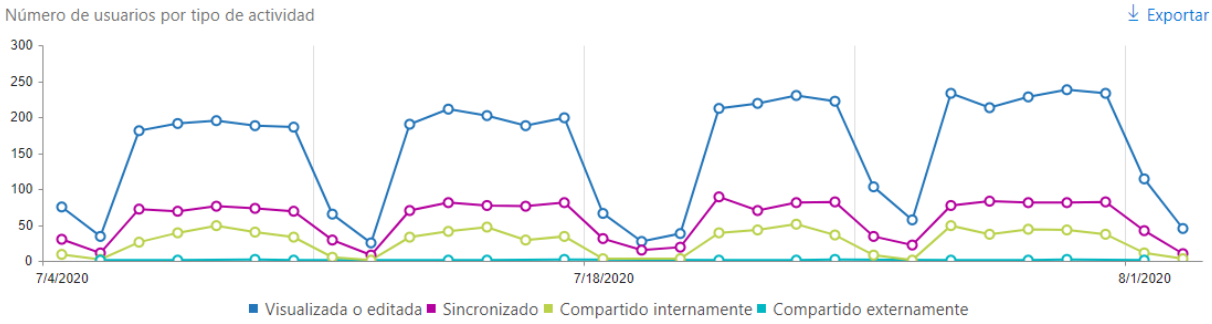
Observaciones:

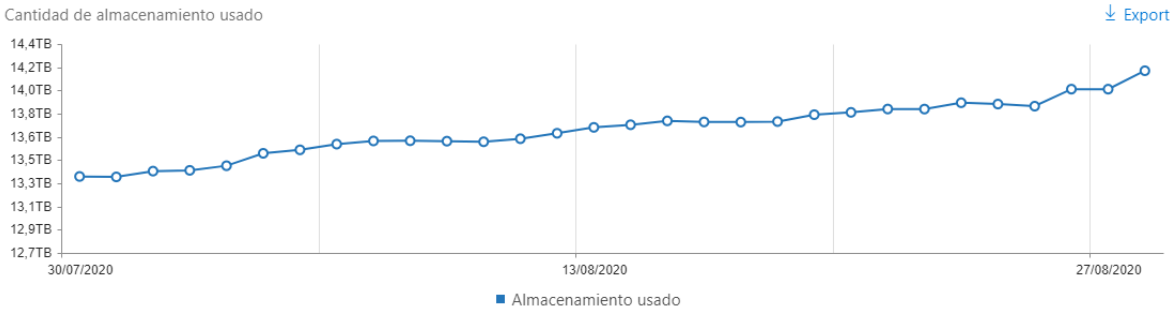
- Se incrementa el uso de Share Point un 0.6%.
- En los sitios de Share Point se usan un total de 1.5 TB
- No se observan sitios activos compartidos de forma externa

- Análisis de utilización de la plataforma de OneDrive.



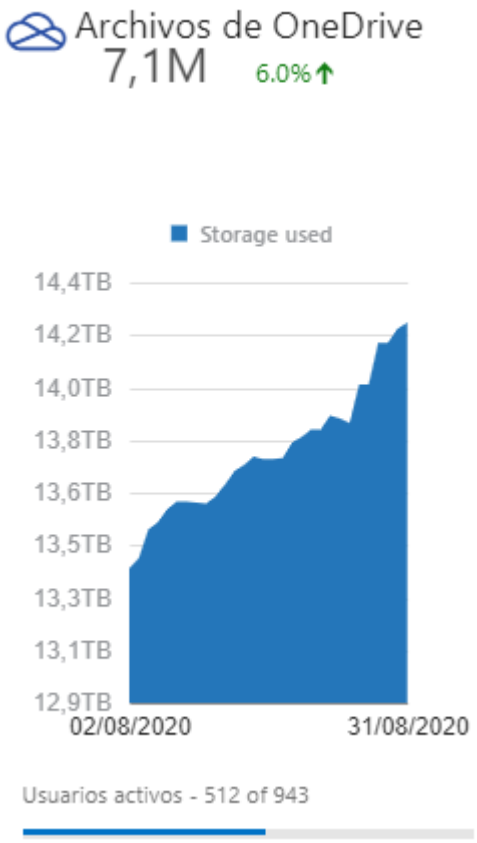






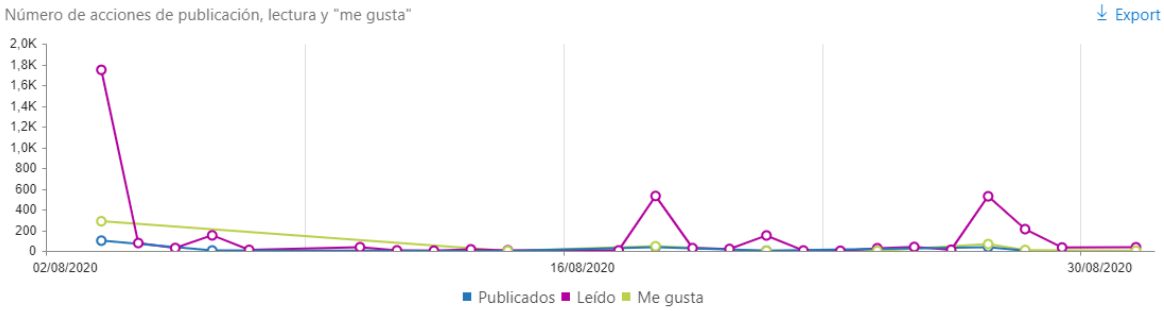
Detalles

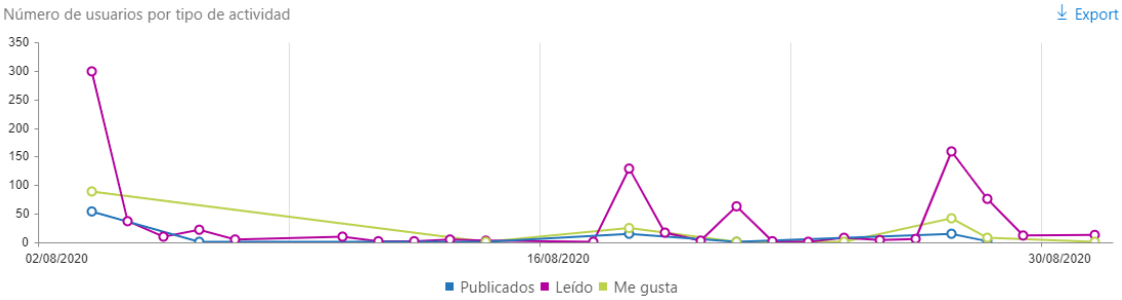
Nombre principal del propietario	Fecha de la última actividad (UTC)	Archivos	Archivos activos	Almacenamiento usado (MB)
hospina@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	3.787	216	159.383
LuzCarreno@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	6.415	116	133.389
arojas@icetex.gov.co	miércoles, 12 de agosto de 2020	69.061	5	120.142
admin365@icetex.onmicrosoft.com	lunes, 24 de agosto de 2020	29.144	314	115.963
nalvarado@icetex.gov.co	viernes, 21 de agosto de 2020	50.158	965	100.695
aarbelaez@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	17.281	224	92.878
elara@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	36.587	7	55.180
eochoar@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	38.137	2.670	50.828
svgonzalez@icetex.gov.co	jueves, 27 de agosto de 2020	18.681	228	47.562
aprietoa@icetex.gov.co	viernes, 14 de agosto de 2020	28.317	2	46.431
imalvarez@icetex.gov.co	martes, 24 de marzo de 2020	6.393	0	38.001
JCabezas@icetex.gov.co	miércoles, 12 de agosto de 2020	91.535	91.546	34.843
sravila@icetex.gov.co	miércoles, 5 de agosto de 2020	7.262	5	26.456
arhernandez@icetex.gov.co	lunes, 10 de agosto de 2020	13.583	43	21.242
JAndrade@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	17.655	53	20.996
jgarciam@icetex.gov.co	miércoles, 26 de agosto de 2020	3.719	21	19.235
jvargasa@icetex.gov.co	lunes, 24 de agosto de 2020	9.365	93	18.843
NGaitan@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	1.268	150	17.368
fajardo@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	8.582	1.198	17.125



- Se incrementa el uso de almacenamiento en 6.0% con respecto al mes anterior
- El almacenamiento utilizado es de 13.9 TB

- Actividad en Yammer.



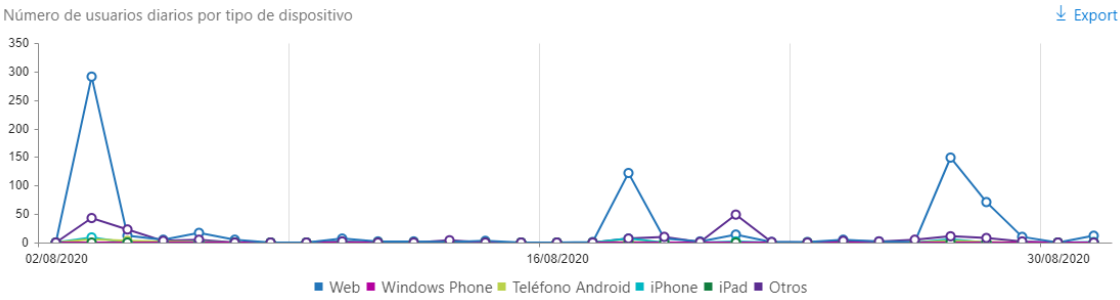


Detalles

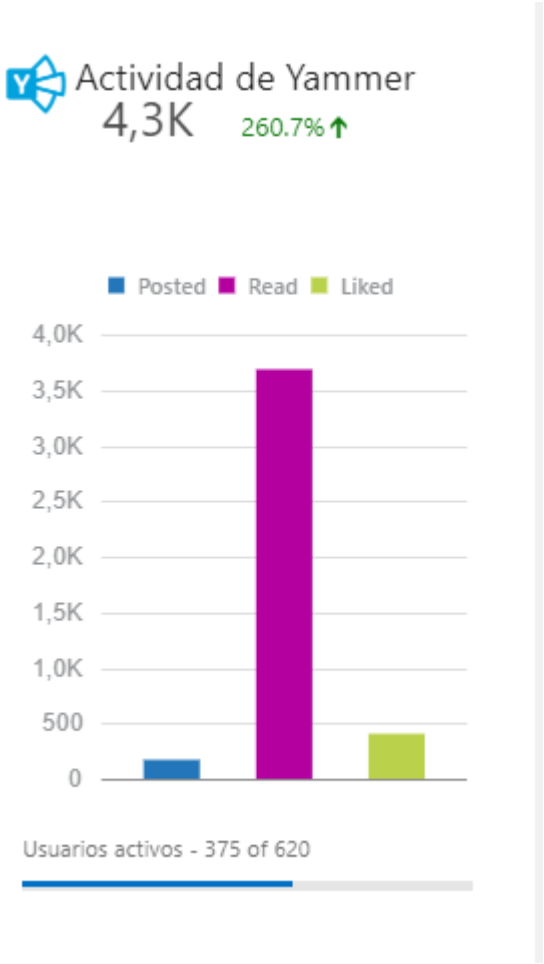
Export

Nombre de usuario	Fecha de la última actividad (U...	Publicados	Leído	Me gusta
prensa@icetex.gov.co	lunes, 31 de agosto de 2020	55	314	114
jblanco@icetex.gov.co	jueves, 27 de agosto de 2020	3	27	3
mcarreno@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	3	16	0
mcaicedo@icetex.gov.co	jueves, 27 de agosto de 2020	2	15	1
cfuquene@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	2	13	1
sarevalo@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	2	9	1
jbarrera@icetex.gov.co	martes, 4 de agosto de 2020	1	25	1
aaranguren@icetex.gov.co	lunes, 3 de agosto de 2020	1	6	4
mpinto@icetex.gov.co	martes, 18 de agosto de 2020	1	2	1
jcampo@icetex.gov.co	jueves, 27 de agosto de 2020	1	8	0
ecuellar@icetex.gov.co	miércoles, 5 de agosto de 2020	1	30	2
administrativo@icetex.gov.co	lunes, 23 de diciembre de 2019	0	0	0
sst@icetex.gov.co	martes, 4 de agosto de 2020	0	1	0
pmoreno@icetex.gov.co	miércoles, 17 de junio de 2020	0	0	0
oespinoza@icetex.gov.co		0	0	0
MeBolanos@icetex.gov.co	jueves, 27 de agosto de 2020	0	5	0
ggualaco@icetex.gov.co	martes, 29 de enero de 2019	0	0	0
wvilla@icetex.gov.co	miércoles, 17 de junio de 2020	0	0	0
apvargas@icetex.gov.co	lunes, 15 de abril de 2019	0	0	0
alcastro@icetex.gov.co	viernes, 28 de agosto de 2020	0	34	0

100 records of many



Web: 291 - Android: 3 - IPhone: 9 - Otros: 43

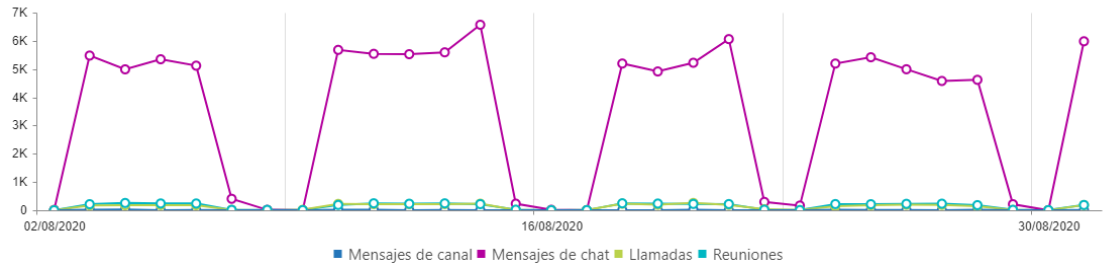


- La actividad en Yammer subió un 260.7% con respecto al mes anterior
- Se reportan 3690 lecturas de las publicaciones para este mes

- Actividad en Teams.

Número de actividades por tipo

Export



Detalles

Export

Nombre de usuario	Mensajes de canal	Mensajes de chat	Llamadas	Reuniones ↓
cmontealegre@icetex.gov.co	0	130	3	125
rforero@icetex.gov.co	0	17	4	114
jcadena@icetex.gov.co	0	725	3	77
mmacedo@icetex.gov.co	0	2.480	36	74
alcastro@icetex.gov.co	0	297	26	70
lhernandezc@icetex.gov.co	0	288	18	68
drodriguezr@icetex.gov.co	0	79	11	62
ayrojas@icetex.gov.co	0	155	14	61
jmeza@icetex.gov.co	0	233	7	61
mfarfan@icetex.gov.co	0	161	14	60
jgiraldos@icetex.gov.co	0	77	21	54
cfuquene@icetex.gov.co	0	830	27	50
WBarreto@icetex.gov.co	0	13	0	44
lnunez@icetex.gov.co	0	732	5	41
iortiz@icetex.gov.co	0	82	49	39
aarbelaez@icetex.gov.co	0	91	2	39
wberdugo@icetex.gov.co	0	502	30	37
eavargas@icetex.gov.co	0	75	15	37
jblanco@icetex.gov.co	0	34	0	35
[illegible]	0	39	2	33

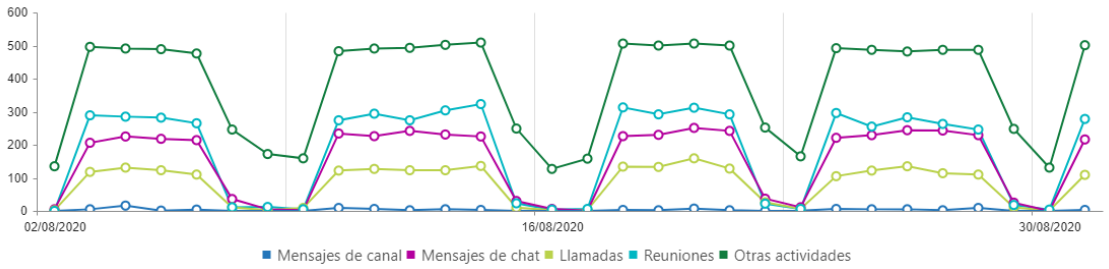
100 records of many

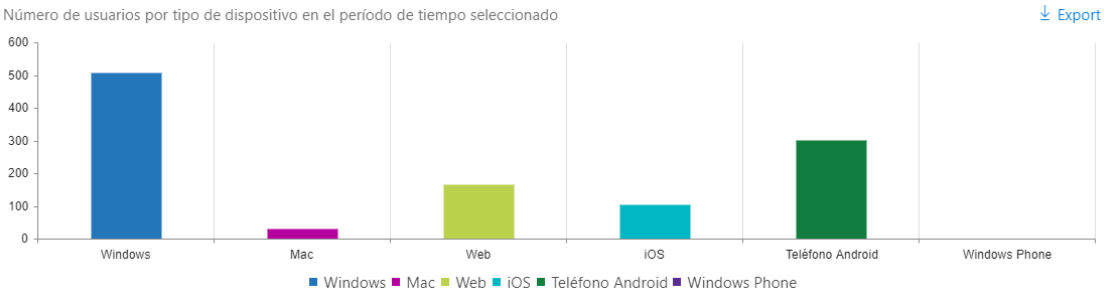
Actividad Usuarios

Data as of: lunes, 31 de agosto de 2020 (UTC)

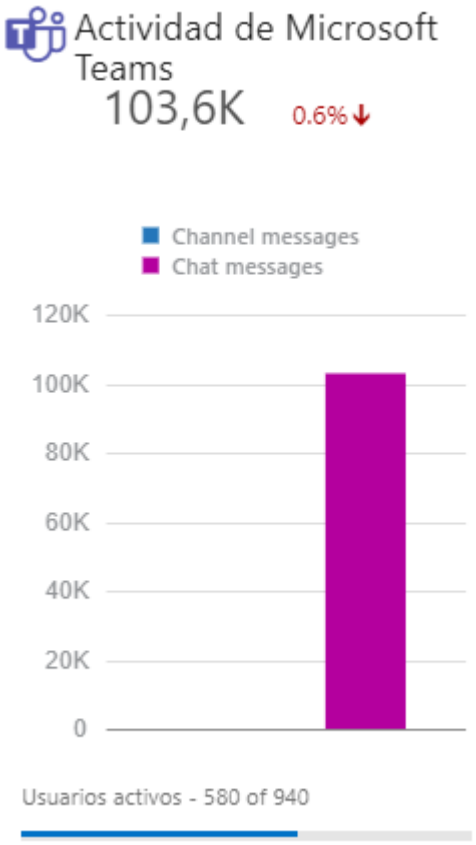
Número de usuarios por tipo de actividad

Export





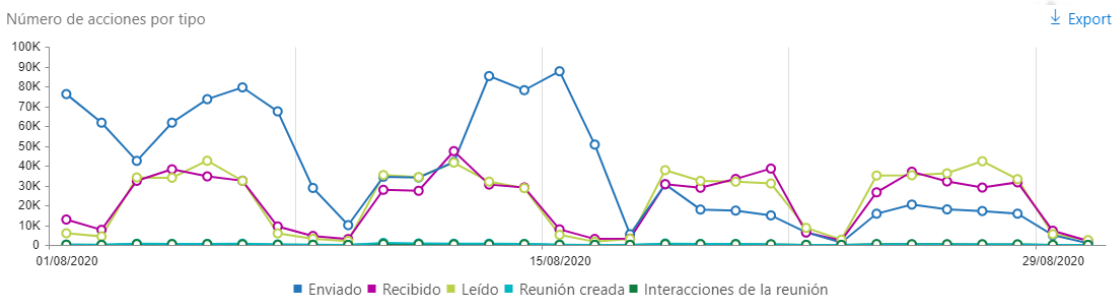
Windows:509 - MAC:30 - Web:166 - iOS:105 - Android:302



- La actividad en Teams descendió 0.6% con respecto al mes anterior

- Actividad en Exchange Online.

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



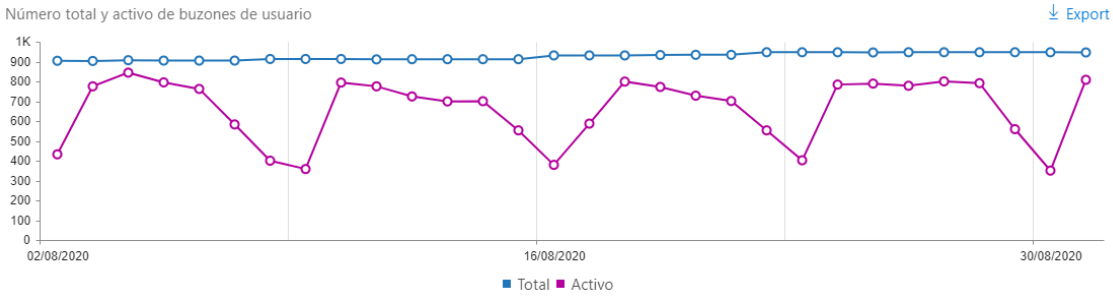
Detalles

Export

Nombre de usuario	Eliminado	Correo enviado...	Correo recibido	Correo leído
noreply@icetex.gov.co		78.935	4.793	0
noreply10@icetex.gov.co		57.183	2.660	0
noreply3@icetex.gov.co		26.400	1.286	0
noreply20@icetex.gov.co		20.243	412	0
noreply26@icetex.gov.co		10.050	88	0
formacioncontinua@icetex.gov.co		5.520	736	1.470
noreply19@icetex.gov.co		1.439	20	0
serpilopaga@icetex.gov.co		1.118	1.331	1.861
MCardona@icetex.gov.co		876	2.167	2.732
kfajardo@icetex.gov.co		713	1.887	5.416
lripe@icetex.gov.co		684	1.289	1.909
zcantero@icetex.gov.co		626	1.109	2.422
ccastillo@icetex.gov.co		506	1.041	1.978
drodriguezc@icetex.gov.co		488	1.573	1.650
mesanchez@icetex.gov.co		480	849	1.020
pavila@icetex.gov.co		451	845	1.675
jrojas@icetex.gov.co		396	887	4.046
mcarreno@icetex.gov.co		382	912	1.827
plondono@icetex.gov.co		363	2.526	1.287

100 records of many

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



Total 946 Activos 808

Detalles

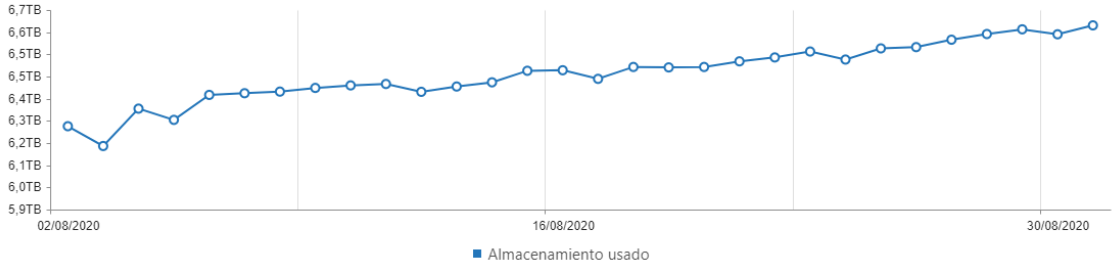
Export

Nombre para mostrar	Recuento de elementos	Almacenamiento usado (MB)	Estado de la cuota	Cuota de advertencia de proble...
Tu Tramite	137.112	94.919	Good (under limits)	100.352
Icetex Cobro Pre jurídico - Recepcion	409.700	77.529	Good (under limits)	100.352
Leady Carolina Ripe Hernandez	42.461	56.144	Good (under limits)	100.352
Maria Victoria Camargo Cortes	77.722	53.558	Good (under limits)	100.352
Jacqueline Palomino Pardo	62.806	48.493	Good (under limits)	100.352
Manuel Alberto Lozano Cardona	89.767	47.987	Good (under limits)	100.352
Retencion Salarial	158.345	47.115	Good (under limits)	100.352
Jose Eduardo Parada Jimenez	71.055	46.580	Good (under limits)	100.352
Notificaciones Icetex	45.859	45.672	Good (under limits)	100.352
Canal.IES	65.137	42.755	Good (under limits)	100.352
Martha Janneth Ortiz Molina	48.616	42.374	Good (under limits)	100.352
Juan Carlos Celis Parada	88.110	42.294	Good (under limits)	100.352
Lida Pedraza Mancipe	44.283	41.255	Good (under limits)	100.352
Libia Esperanza Fonseca Marin	56.090	40.338	Good (under limits)	100.352
Jimer Lozano Portela	56.252	39.026	Good (under limits)	100.352
Leonardo Roberto Perez Aguirre	75.677	38.299	Good (under limits)	100.352
Daihana Angelica Rodriguez Casallas	41.553	37.605	Good (under limits)	100.352
Sandra Gricel Zuleta Hurtado	49.091	36.771	Good (under limits)	100.352
Jose Jaime Beltran Arias	61.238	35.767	Good (under limits)	100.352

100 records of many

Cantidad de almacenamiento usado

Export



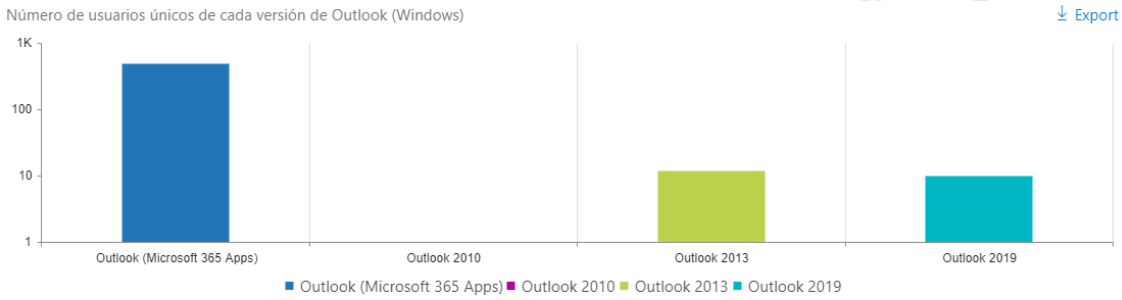
Almacenamiento usado 6.7 TB

Número de buzones de correo de usuario por estado de cuota de almacenamiento

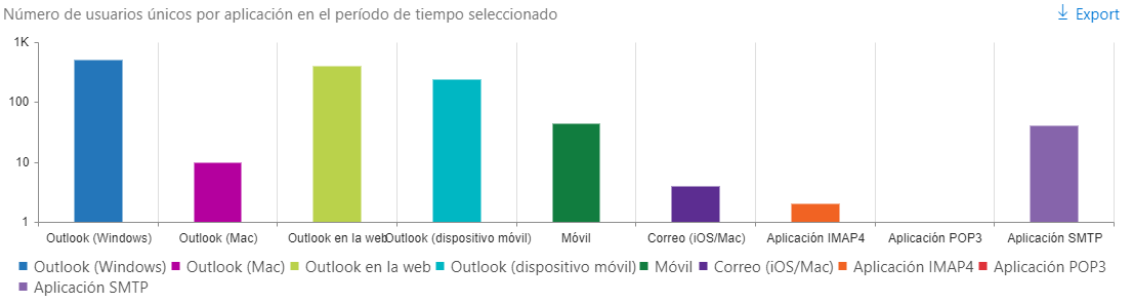
Exportar



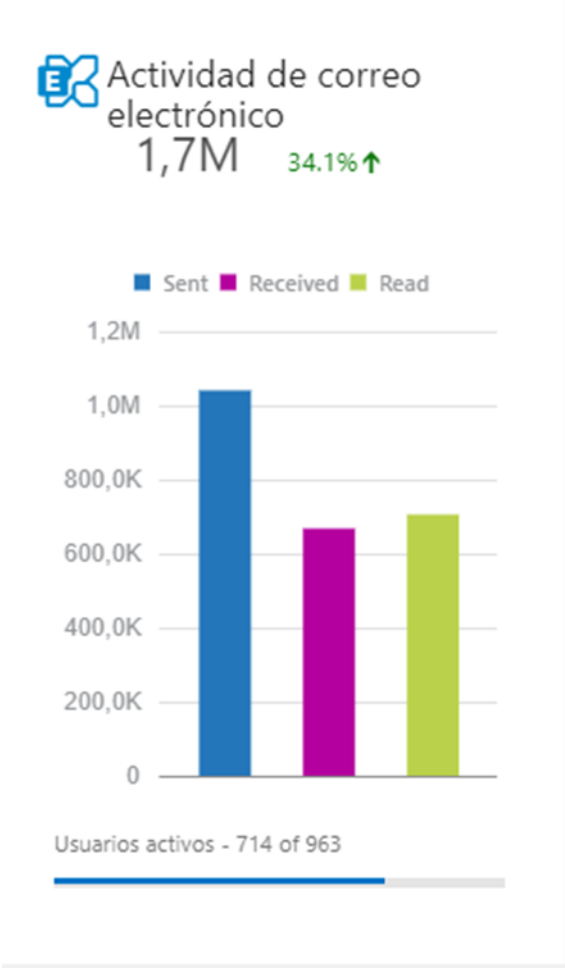
Uso de Correo Por versión de Agente utilizado



Microsoft 365: 500 – Outlook 2010: 0 – Outlook 2013: 12 – Outlook 2019: 10



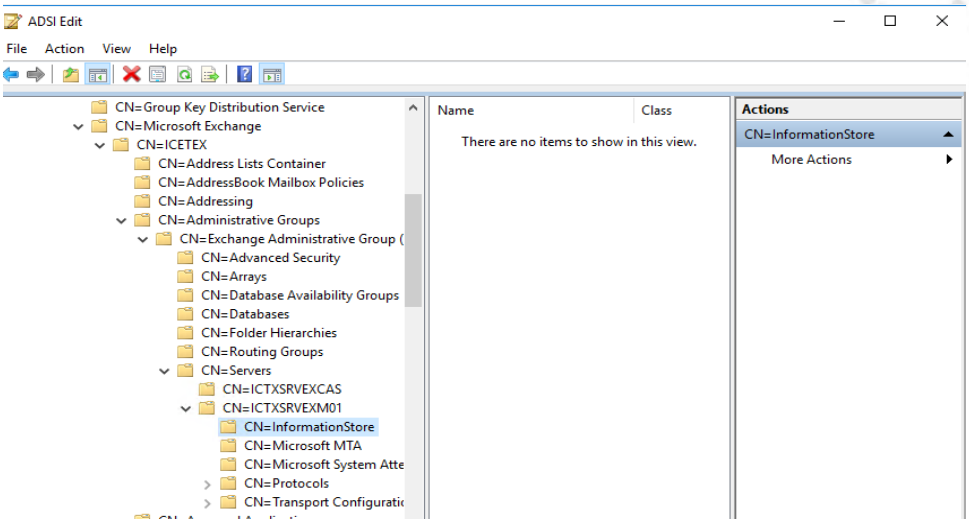
Windows: 515 - Mac: 10 - Web: 400 – Outlook Movil: 238 - Movil: 44 - iOS/Mac :4 - Imap4: 2 - Ap SMTP: 41



- El uso de correo electrónico aumento en un 34.1% con respecto al mes anterior

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



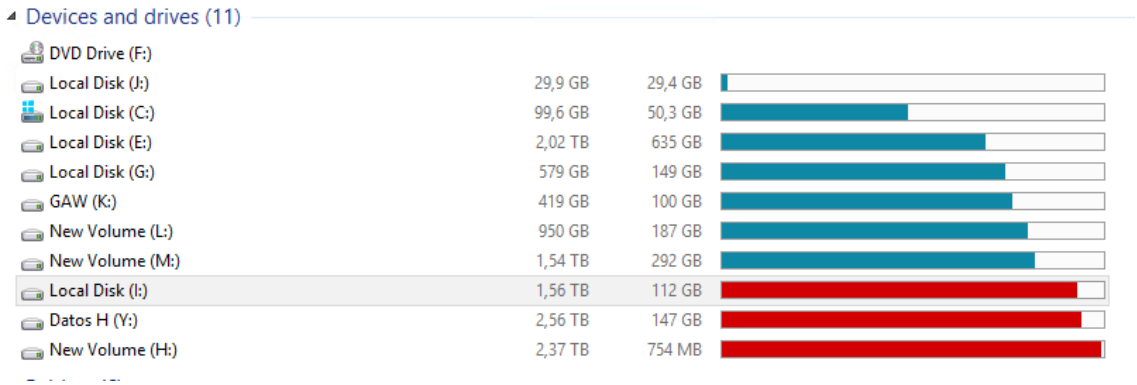
- Correo Exchange - Office365
  - ✓ Se llenó el buzón tutramite@icetex.gov.co nuevamente por lo que fue necesario mover ítems al archive dado que se acercó a los 100 GB de quota máxima. Las licencias Teams Exploratory gratuitas para los usuarios contratistas no se activaron dado que no fue necesario.
  - ✓ Se presto apoyo con el problema presentado de encolamiento de las cuentas noreply, se determinó que el problema no se originó en la plataforma de correo e Office 365, puesto que luego de resuelto el incidente se creo un caso con Microsoft que certificó que el procedimiento seguido para validar si la lentitud en la liberación de los correos fue correcto al revisar si había encolamiento en la plataforma, la cuarentena, los usuarios restringidos y seguimiento de los mensajes.
  - ✓ Se crearon 15 cuentas adicionales noreply para tener un total de 30 en funcionamiento.
  - ✓ Se atendió un incidente con la cuenta servicioalcliente@icetex.gov.co con el que se encontró que los correos no estaban saliendo, debido a que la plataforma detecto actividad sospechosa y lo clasifico de spam, por lo que fue necesario sacar la cuenta de los usuarios restringidos y reenviar los mensajes retenidos.
  - ✓ Se atendió la solicitud de Claudia Stella Cortez y Ruby Alexandra Moreno de revisar todos los pasos requeridos para implementar las etiquetas para la clasificación de correo como Clasificado, Reservado y Público de acuerdo a la ley 1712.
  - ✓ Se realizaron exportaciones y descargas de pst de mas de diez cuentas por solicitudes realizadas por medio de Aranda.

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
- Al momento de elaborar éste informe se encontró que el 100% de las cuentas se encuentran dentro de los límites de las cuotas, sin embargo se recomienda monitorear la cuenta tutramite@icetex.gov.co dado que se encuentra cerca al 95% de uso.

7 Servicio de File Server

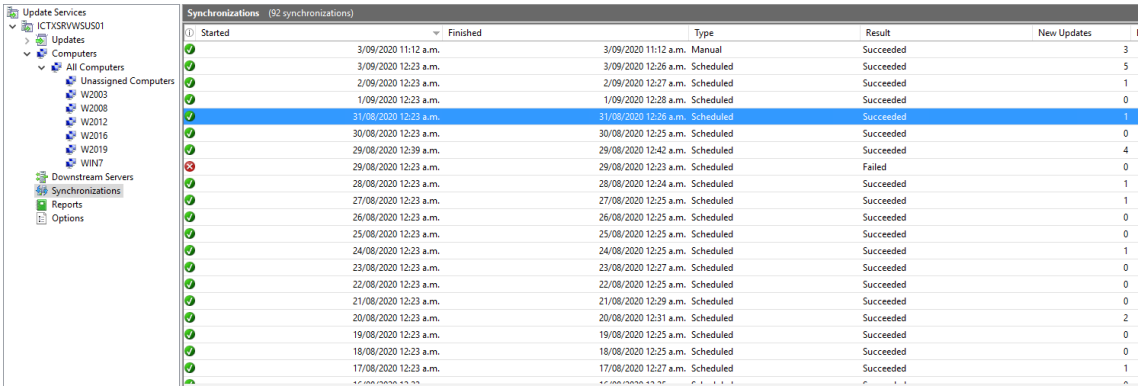
Se realizan las siguientes actividades en el servidor File Server de ICETEX

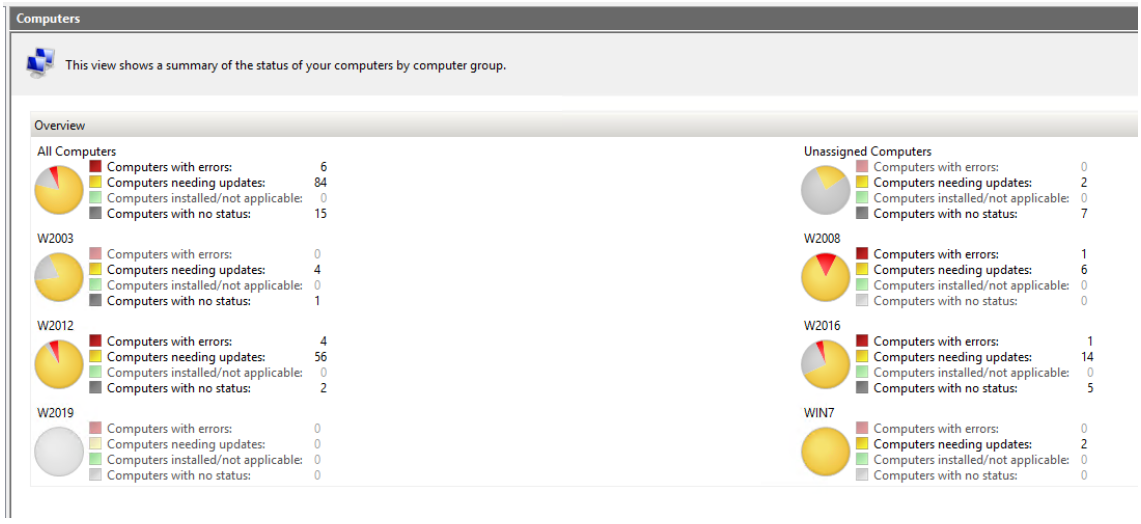


- Se asignan nuevas cuotas a distintas carpetas solicitadas en el mes.
- Se realizan varias actividades de Seguimiento en relación a restauraciones
- Se realizó un levantamiento de información con el tamaño de las carpetas compartidas en las diferentes unidades del servidor ICTXSRVFS. Con el levantamiento de información se encontró que hay carpetas con nombres demasiado extensos y se advierte que van ocasionar fallas en el proceso de migración.
- Como prerrequisito para la migración de archivos se instaló la versión 5 de Powershell en el servidor ICTXSRVFS puesto que su Sistema Operativo es Windows Server 2012 R2 y su versión nativa no permite la administración remota desde el servidor ICTXSRVFS01 para la migración .

8 Windows Update Services (WSUS)

- Se realiza la validación del servidor ICTXSRVWSUS01 se observa que continua sincronizando y distribuyendo las actualizaciones correctamente como en los ejemplos de la imágenes, aunque se observa que el día 28 se presento una falla en la sincronización.



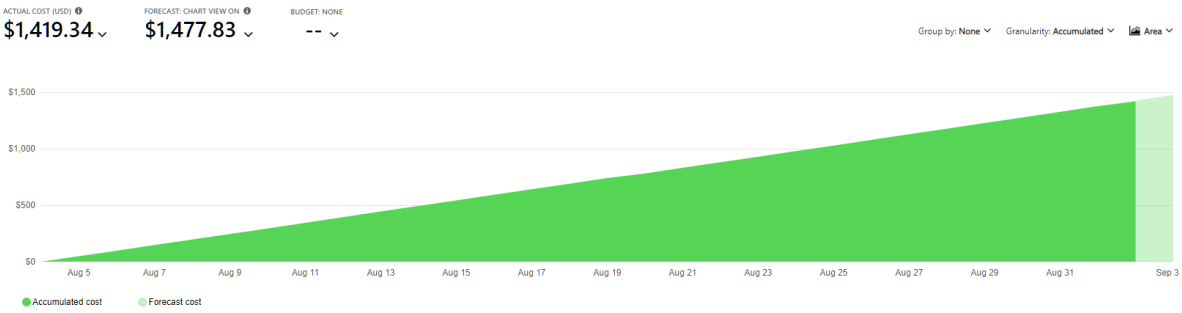


- Estadísticas de actualizaciones aplicadas por el servidor Wsus

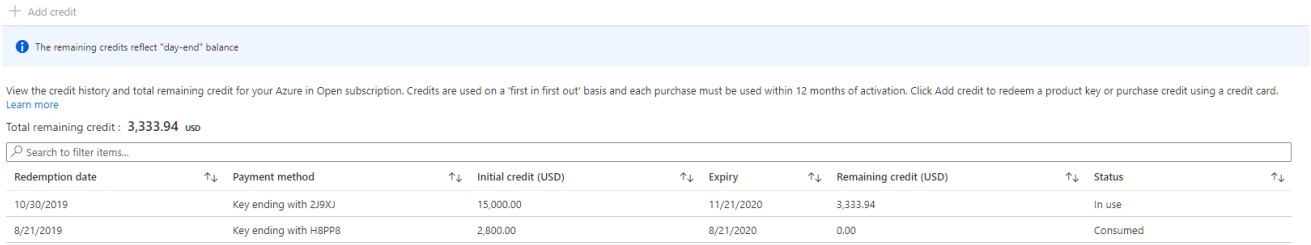
- Se encuentra pendiente la generación del plan de trabajo para la actualización del servidor Icetexwsus2014 a Windows Server 2019 de preferencia.

9 Microsoft Azure – Análisis de Costo

A nivel de Azure con promedio mensual de 1,513.11 **USD,** contemplando los despliegues de Escritorios virtuales y almacén de datos.

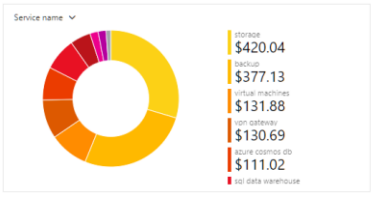


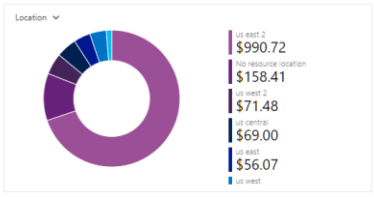
Saldo disponible:

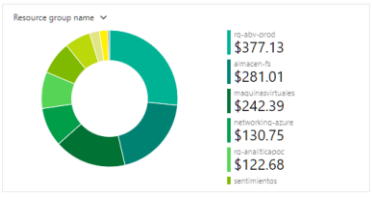


- Se observa un saldo disponible 3.333,94 USD

Costos discriminados Azure:





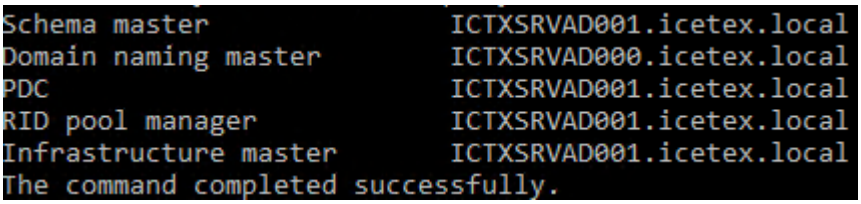


- Se llevó a cabo una revisión de costos de Azure con los promedios de los últimos tres meses con el Ing. Luis Alba de Microsoft y se encontró que los consumos son consistentes y no hay elementos que disparen la facturación.

10 Active Directory

Observaciones:

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



Observación:

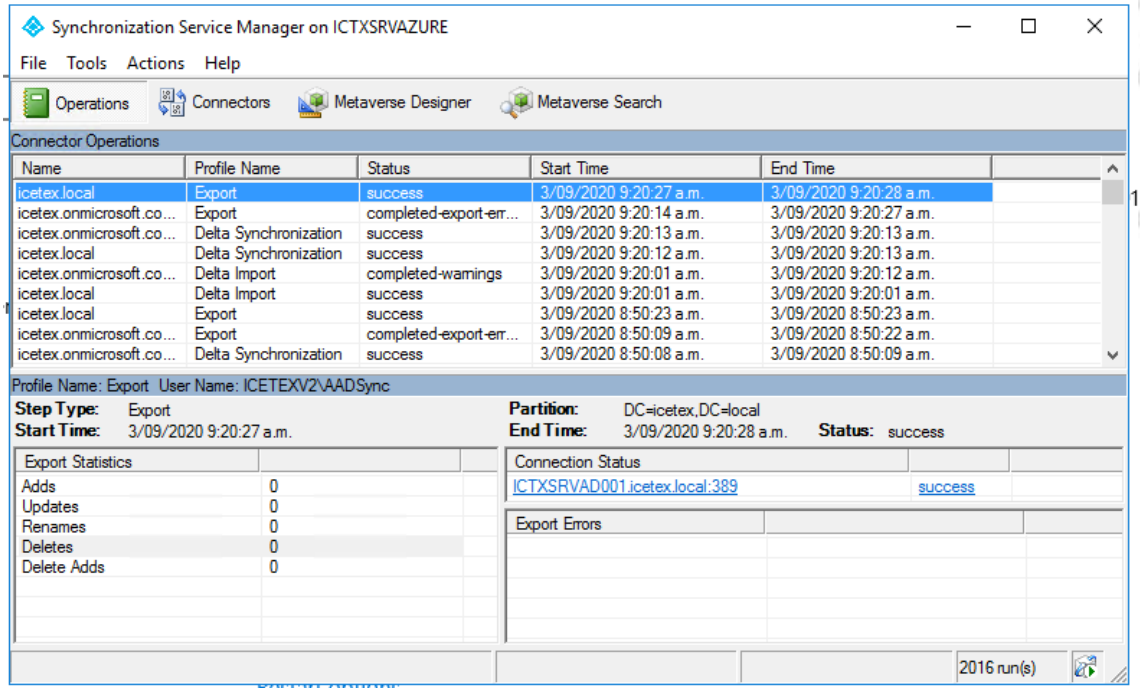
- Se valida replicación entre los DC del dominio Icetex por medio del comando repadmin /syncall y se observa funcional y operativo
- Se inician las labores de diagnóstico de Active Directory para conocer posibles Issues y tareas de remediación.
- Con el diagnóstico de vulnerabilidades entregado por el Ing. Juan Gabriel Téllez se desarrolló un plan de trabajo para mejorar la seguridad en los controladores de dominio.

11 Labores Ejecutadas sobre plataformas

Azure

- Validaciones en la integridad de datos y permisos sobre repositorios.
- Depuración de errores Azure AD Connect
- Concesión de permisos de lectura al usuario Humberto Andres Diaz Escudero
- Revisión de facturación sobre la suscripción de Azure

AD Connect



Se encuentra operativo y sincronizando AD Connect.

RESUMEN ACTIVIDADES ARANDA

GESTIÓN CASOS ARANDA SOPORTE TI AGOSTO	
TIPO CASO	**TOTAL**
Requerimientos	18
Incidentes	6
Tareas	27
Cambios	1

12 Hechos Relevantes y Recomendaciones

- Se continua brindando solución pertinente a los casos de incidentes, requerimientos, cambios y tareas en Aranda.
- Se continúa con el proyecto de migración File Server, observando que dado el tamaño aproximado de 12 TB de información contenida en las carpetas y que no se puede aprovisionar la misma cantidad de almacenamiento en el nuevo servidor, se requiere una estrategia de migración con coexistencia.
- Se encuentran nombres más largos de lo permitido en las rutas de las carpetas compartidas en el file server
- Se continúa proyecto escritorios virtuales.
- Se sigue con el pendiente de pruebas de rendimiento en máquinas para proyecto escritorios virtuales.
- Se observa que los servicios de Microsoft Office 365 pueden mejorar en términos de seguridad, puntualmente se encontró trafico que no esta asegurado con TLS 1.2 por lo que se recomienda verificar que las aplicaciones que hacen el relay hacia Office 365 tengan habilitada esta característica.
- El especialista de MIM realizó la correspondiente validación de errores en la metadata en los procesos de sincronización y luego de aprobación, se tomó la alternativa de hacer la sincronización de cero, lo que implicaba menor riesgo.
- Se concluye que se puede reparar la sincronización de lo empleados contratados por nómina al 100% por la sincronización con Kactus, sin embargo en el caso de los contratistas el proceso se deberá continuar realizando de manera manual, mientras se pueda crear un flujo nuevo para tal labor.

13 Proyectos y Actividades Desarrollados - Agosto 2020

Proyectos

- Para continuar con el apoyo despliegue de Escritorios virtuales se espera la definición de prerrequisitos hardware.
- Se encuentra pendinte la reconfiguración del System Center, se recomienda evaluar la posibilidad de migrar a la última versión disponible.
- Se continua con el plan de migración del File Server teniendo en cuenta el inventario de carpetas y la remediación del problema de las rutas con nombres largos.
-
- Luego de la revisión con Elkin Marín para validar nuevo flujo con parámetros nuevos desde Kactus a MIM se determino que ya es posible luego de la remediación poner en marcha el flujo para automatizar el proceso desde la base de datos de Talento Humano, queda pendiente entregar la proyección y la aprobación para disparar el proceso.
- Se recibe archivo de seguridad con las políticas de riesgo de Icetex para evaluar que medidas se están aplicando ya y cuales se pueden aplicar a la plataforma de Microsoft Office 365 y presentar las mejoras de seguridad requeridas.

Actividades

- Soporte y gestión de para caso de problema de envío y recepción de correo de la cuenta servicioalcliente.
- Se continuó con pruebas y recomendaciones del Uso de Teams para reuniones masivas, invitaciones con registro de asistentes y uso de métricas.
- Parcheo de servidores bajo administración.
- Solución de incidentes presentados con MIM, relacionados en el servicio de sincronización.
- Reconfiguración de Permisos para carpetas de julio compartidas del servidor ICTXSRVFS01 e ICTXSRVFS solicitado por la Vicepresidencia Financiera y otras áreas.
- Backup de información de OneDrive y Correos de varias cuentas solicitadas.
- Se dio continuidad al desarrollo del proyecto de aseguramiento de plataformas para acceso remoto.
- Se estableció el procedimiento para poner en funcionamiento el etiquetado de correo seguro en cumplimiento de lo establecido por la ley.
- Se realiza acompañamiento para las pruebas de activación de datacenter alterno que tendrán lugar el 18 de septiembre del año en curso.

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

AGOSTO 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.

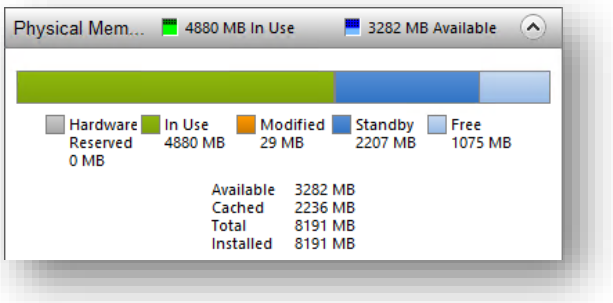
- Verificación de SMTP se realiza diariamente para validar la salida de los correos de CRM

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

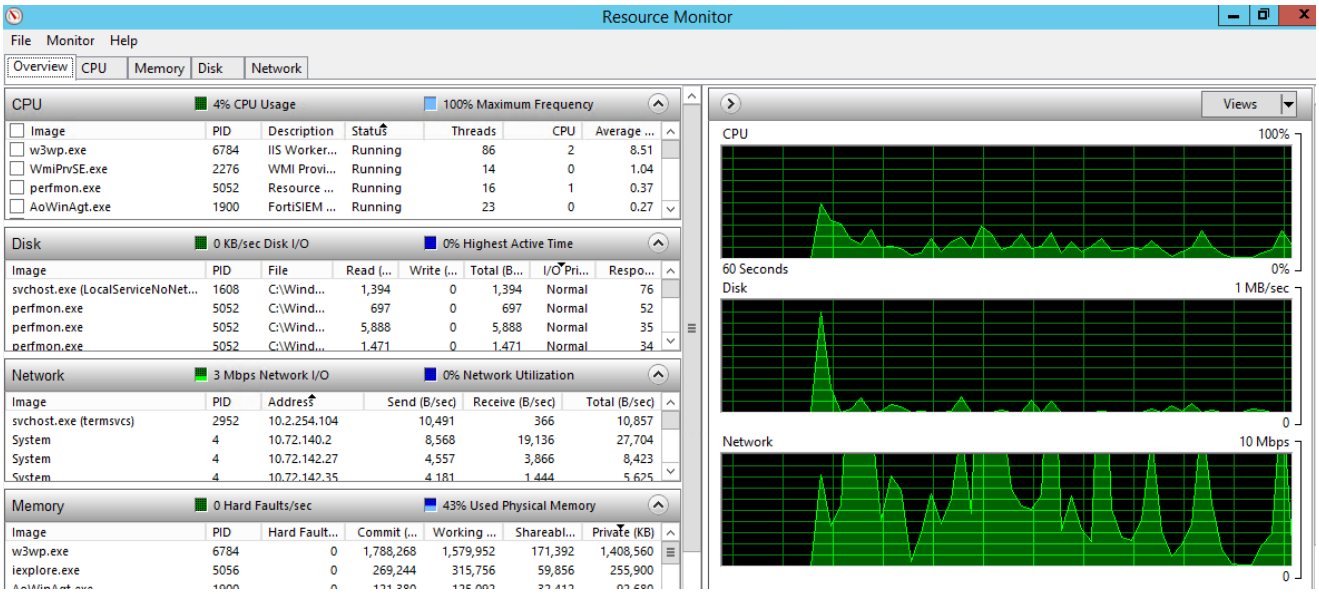
3.1. MONITOREO Y DEPURACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES.

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

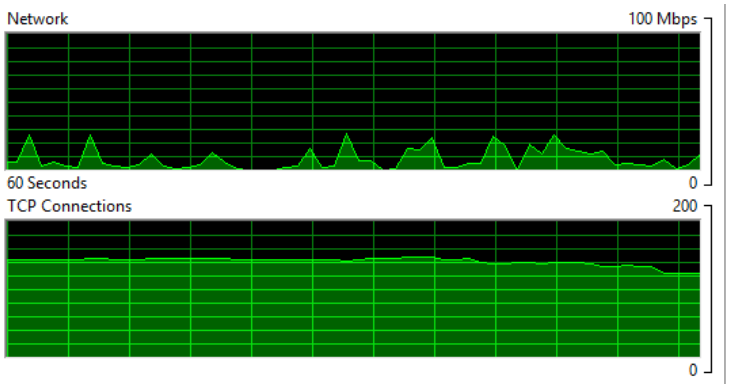
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMF1
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMF1
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	2
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 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	47%
Used Space	47.1GB
Free Space	42.9GB
Total Space	99.7GB
Memoria	
Total Memory	8191MB
Free Memory	3397MB
Maximum Swap File	16383MB
Free Swap File	12575MB



ESTADO DE LA MEMORIA.



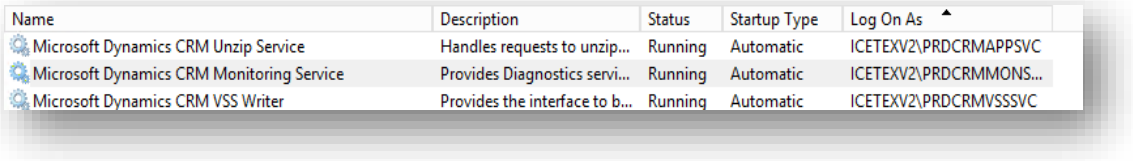
MONITOR DE RECURSOS.



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.

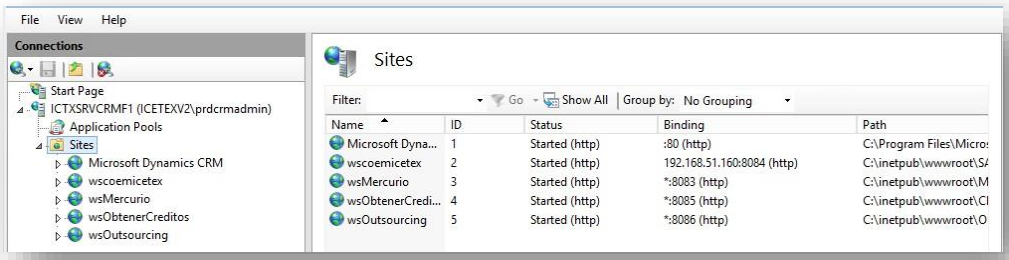
- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en



la siguiente imagen.

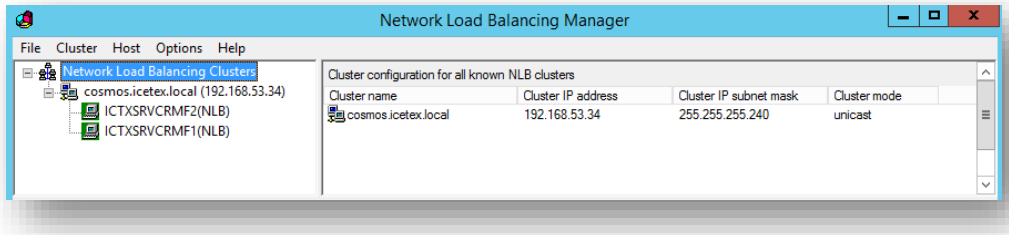
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

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



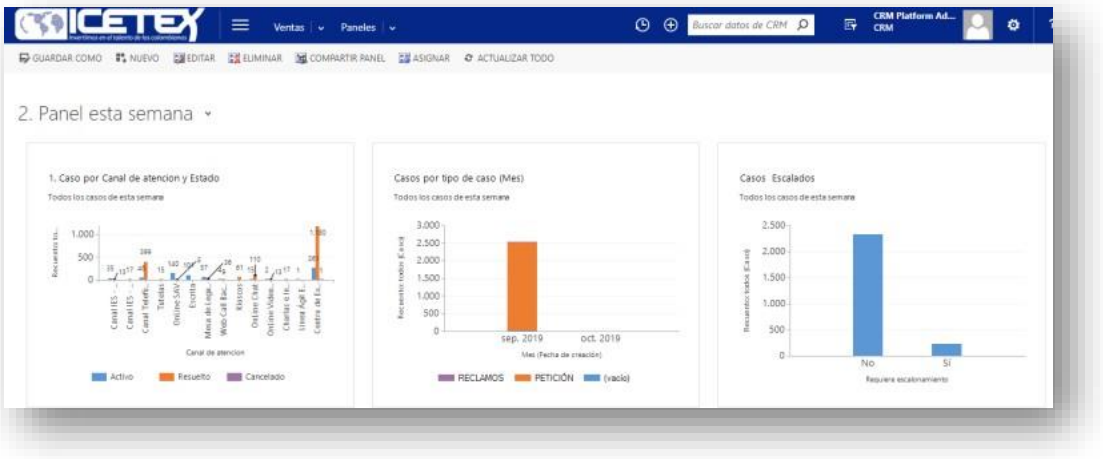
ESTADO GENERAL DEL IIS.

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



ESTADO GENERAL DEL BALANCEADOR.

- Se valida el correcto estado del balanceador



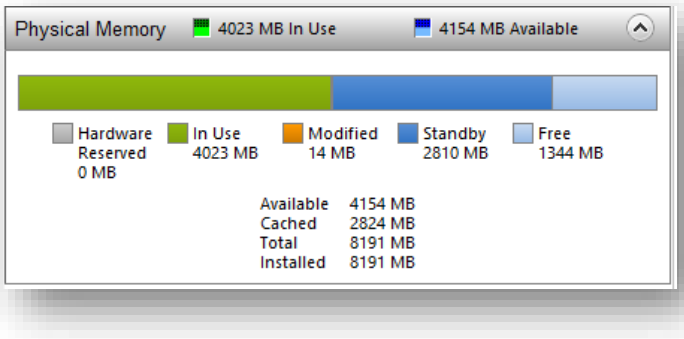
ESTADO GENERAL SITIO WEB.

- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 47,1 GB equivalente al 47% de la unidad, espacio usado.
  - 52,9 GB equivalente al 52% de la unidad, espacio libre.

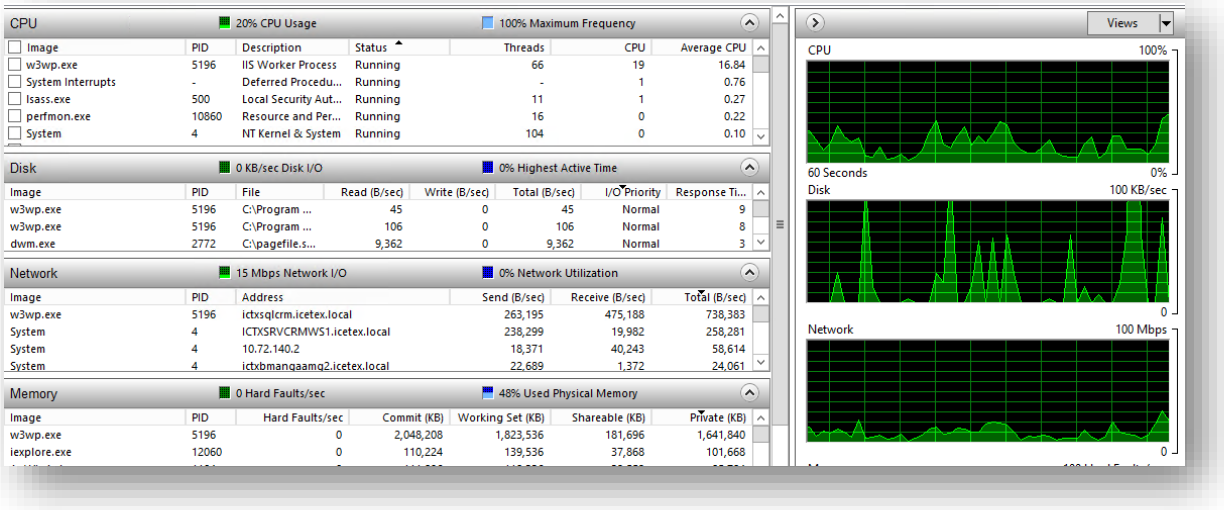
➢ Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMF2 (IP 192.168.51.162).

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	55%
Used Space	55.2GB
Free Space	44.5GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	

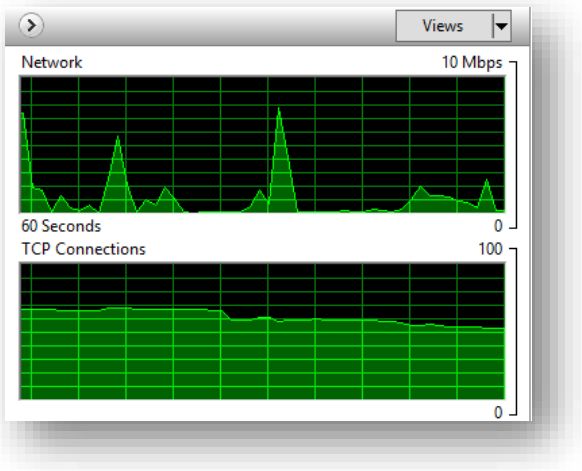
Total Memory	8192MB
Free Memory	4154MB
Maximum Swap File	9471MB
Free Swap File	5777MB



MONITOREO DE MEMORIA.



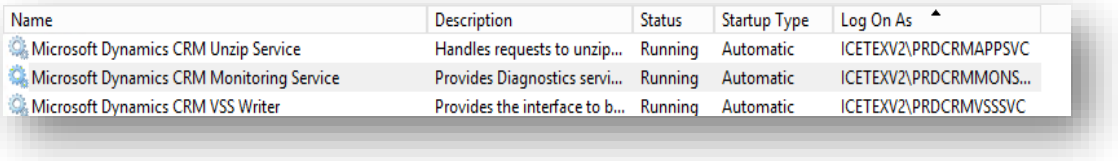
MONITOREO DE RECURSOS.



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.

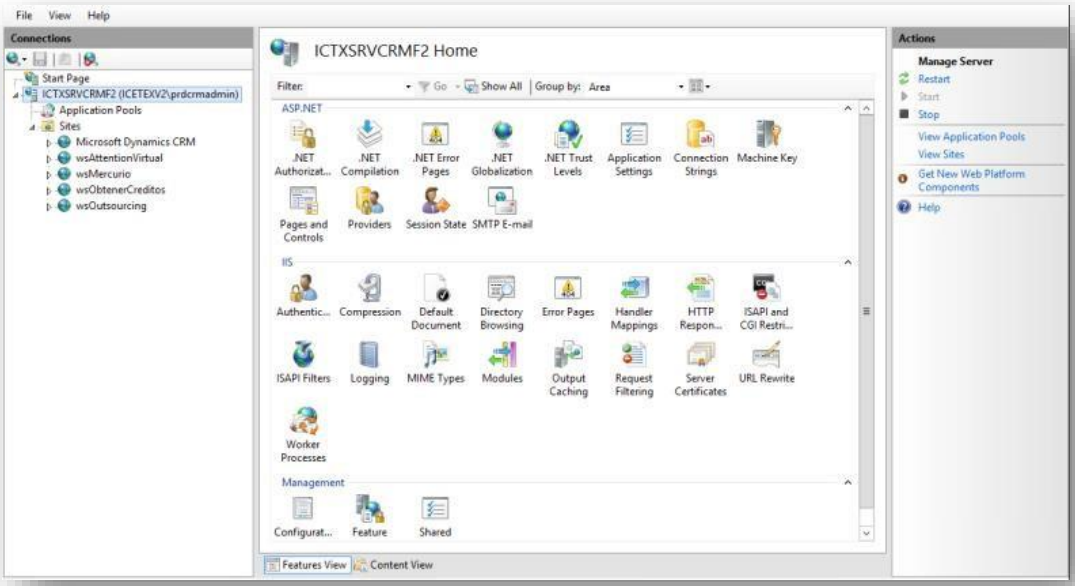
- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente Imagen.



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

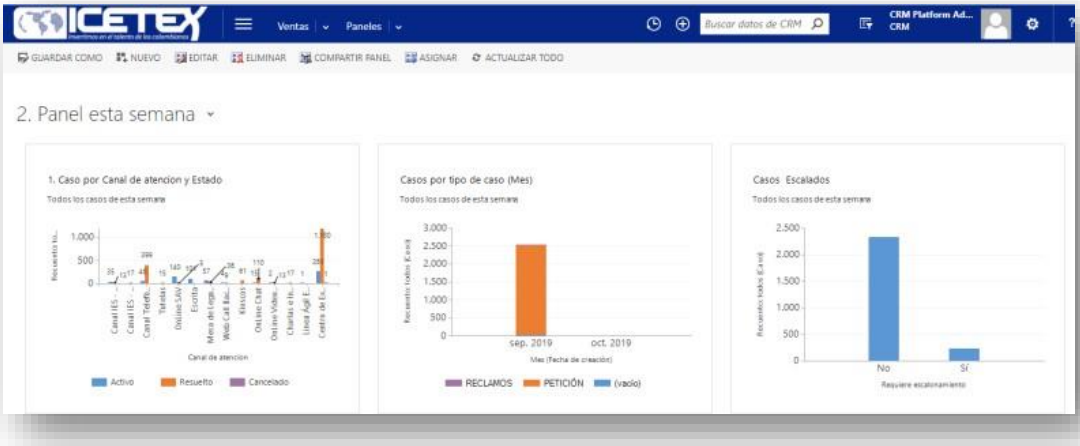
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

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



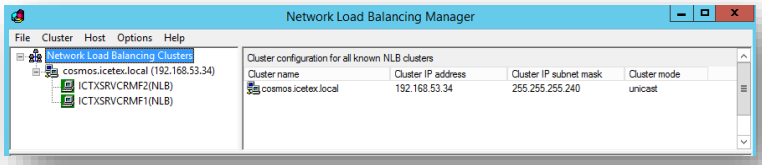
ESTADO GENERAL DEL IIS.

✓ 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



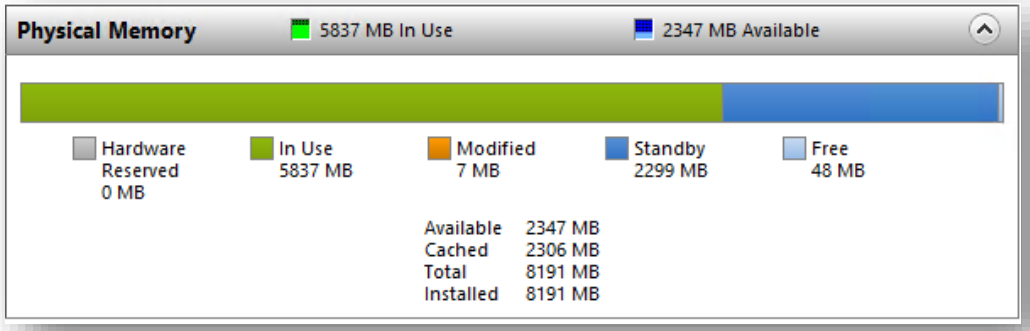
ESTADO GENERAL DEL BALANCEADOR.

- ✓ Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - o 55,4 GB equivalente al 55% de la unidad, espacio usado.
  - o 44,5 GB equivalente al 44% de la unidad, espacio libre.

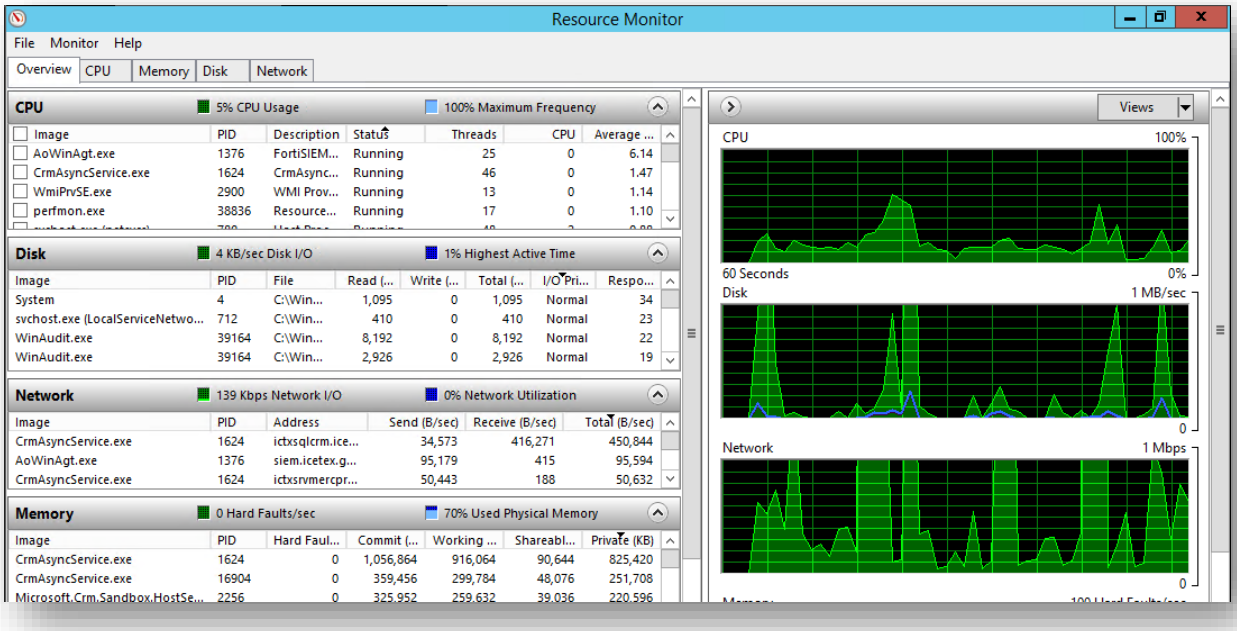
- Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMB1 (IP 192.168.51.161).

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	10001MB
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	45%
Used Space	31.1GB
Free Space	48.6GB
Total Space	79.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6
Memoria	
Total Memory	8392MB
Free Memory	2392MB
Maximum Swap File	16383MB

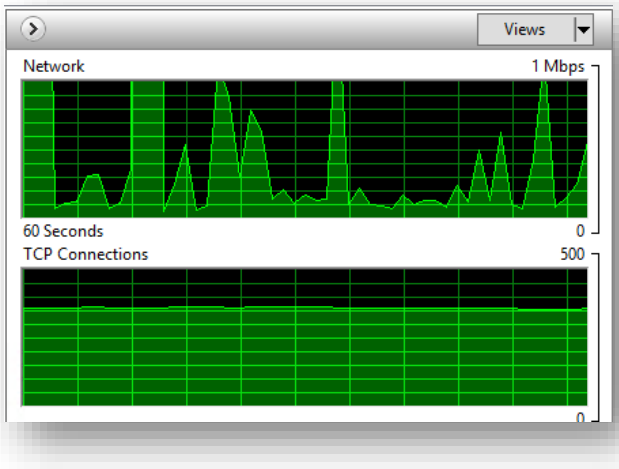
Free Swap File	8309MB



RECURSOS DE MEMORIA



RECURSOS.

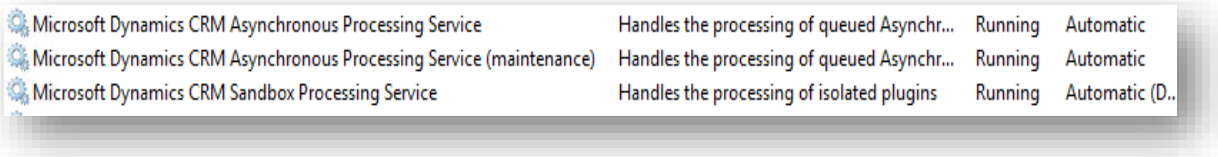


CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

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

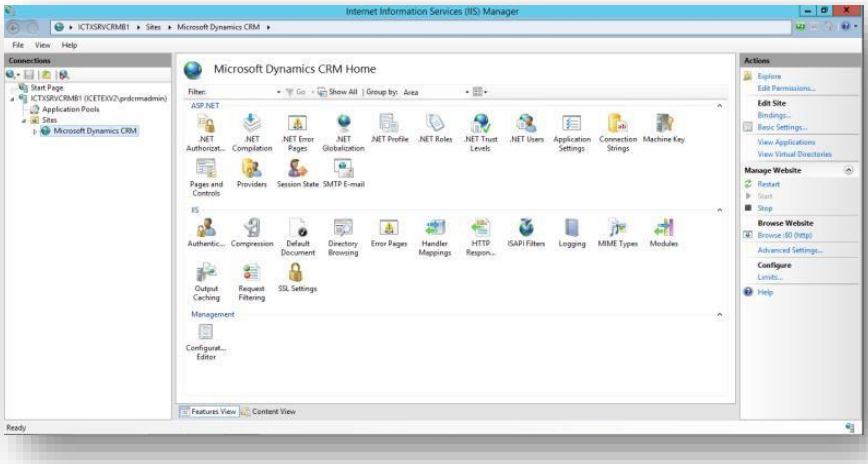
- MSCRMEmail.
- MSCRMAsyncService.
- MSCRMAsyncService$maintenance.
- MSCRMMonitoringService.
- MSCRMSandboxService.
- Wsearch.

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



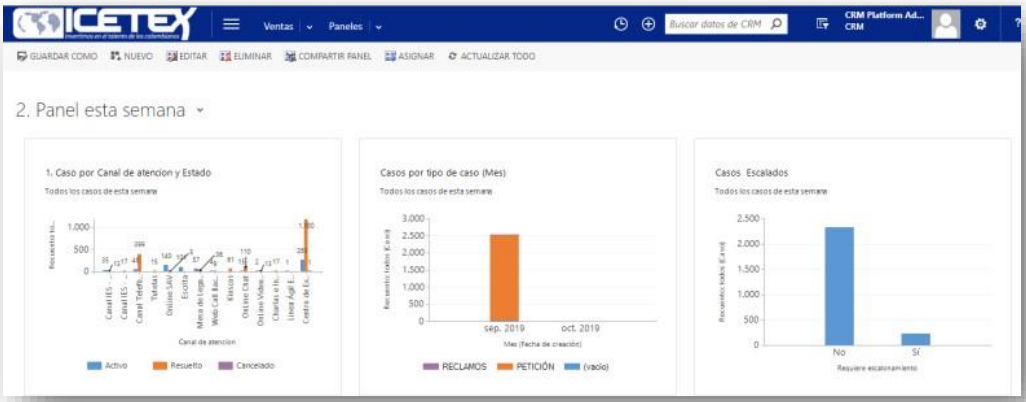
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

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



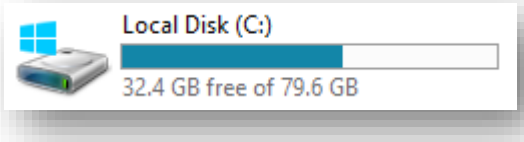
ESTADO GENERAL DEL IIS

- Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS

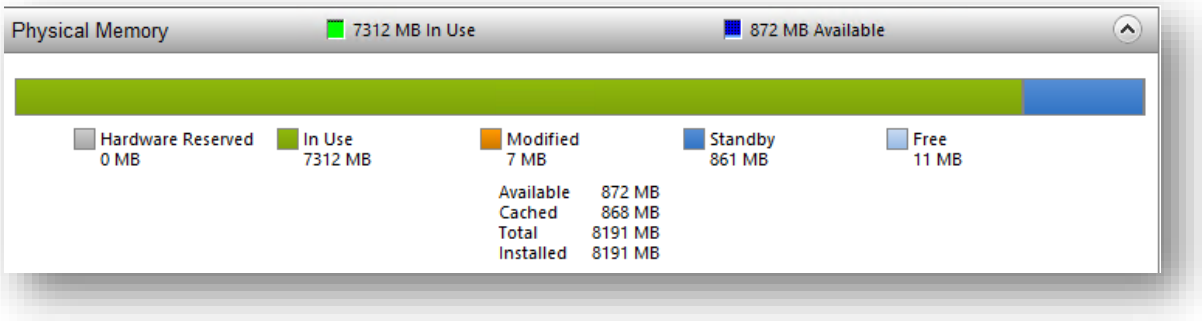
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 32,4 GB equivalente al 42% de la unidad, espacio usado.
  - 45,5 GB equivalente al 58% de la unidad, espacio libre.



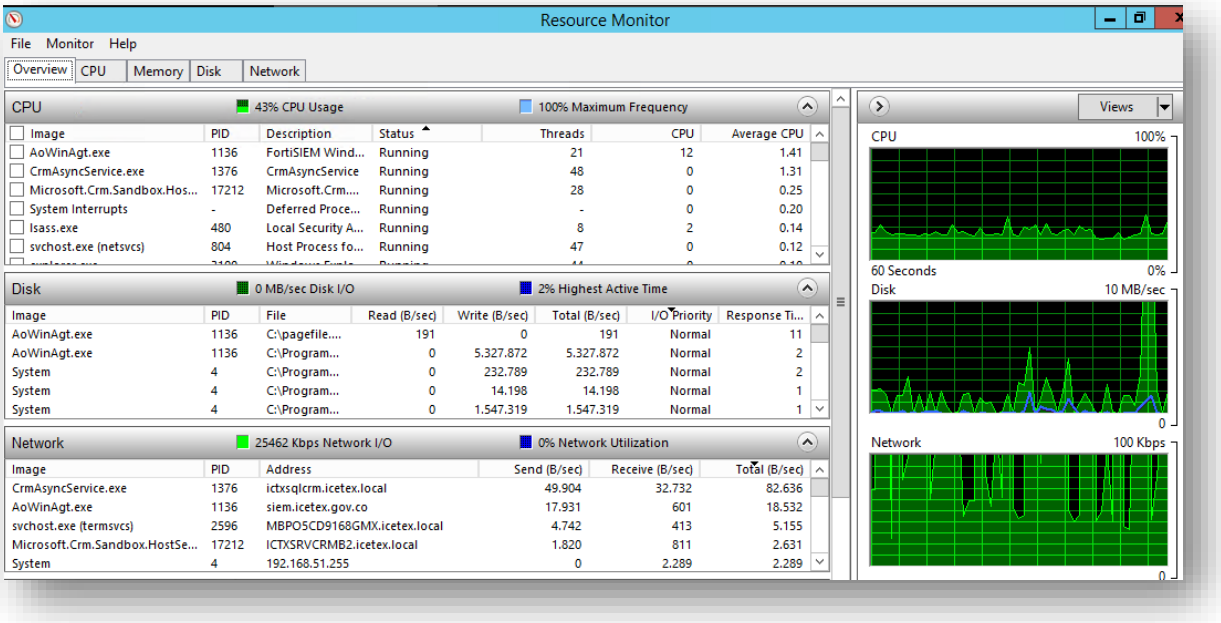
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

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

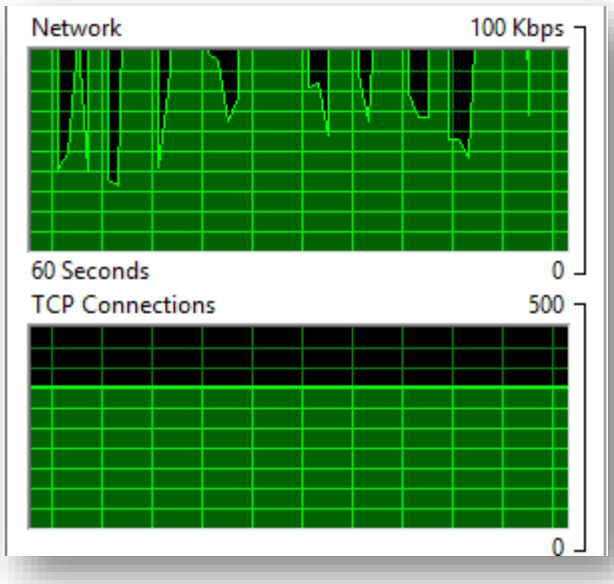
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMB2
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	8144MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	46%
Used Space	46.4GB
Free Space	53.3GB
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

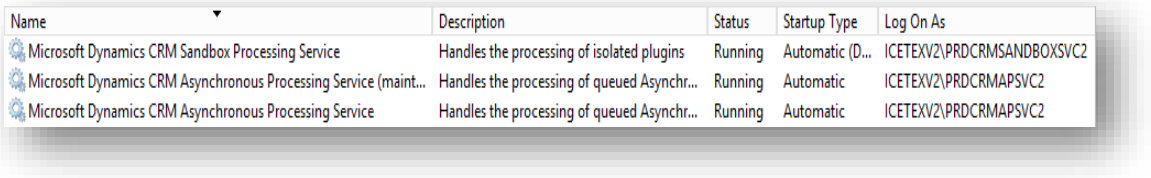


CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- 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.

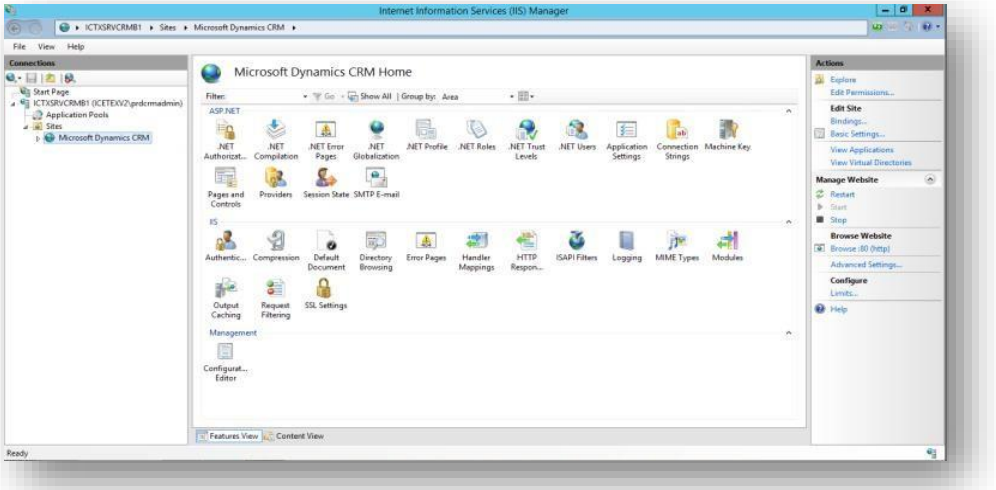


Name	Description	Status	Startup Type	Log On As
Microsoft Dynamics CRM Sandbox Processing Service	Handles the processing of isolated plugins	Running	Automatic (D...	ICETEXV2\PRDCRMSANDBOXSVC2
Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service (maint...	Handles the processing of queued Asynchr...	Running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

ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

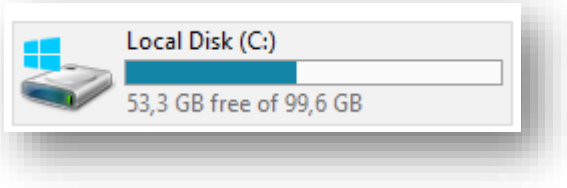
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.

- Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS.

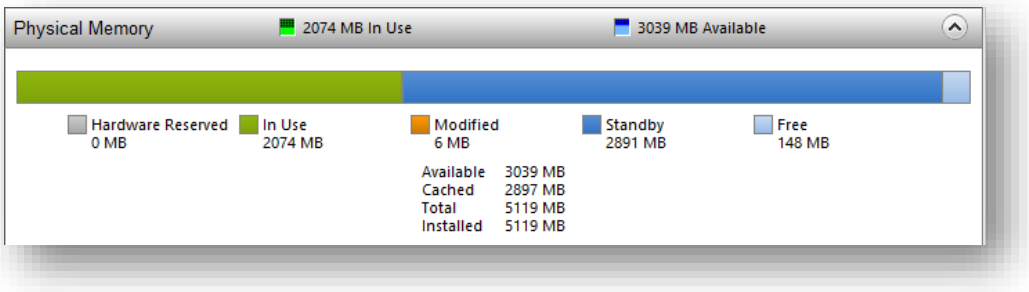
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 53,3 GB equivalente al 53% de la unidad, espacio usado.
  - 47,6 GB equivalente al 47% de la unidad, espacio libre.



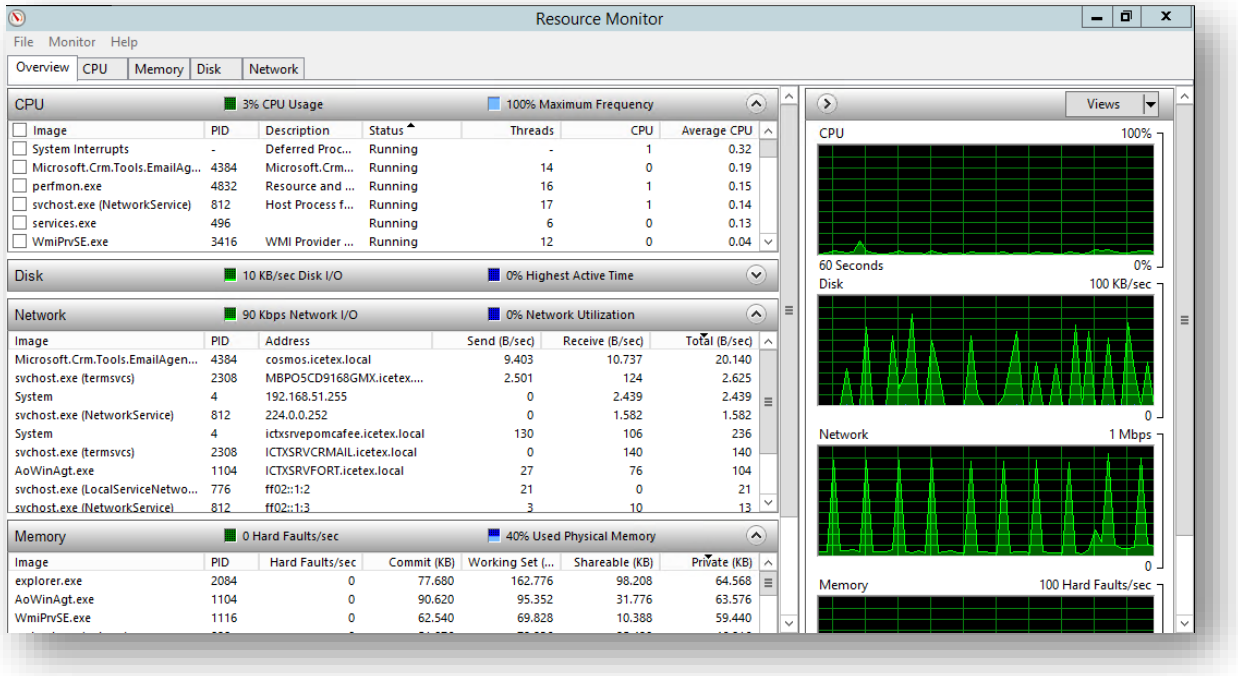
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

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

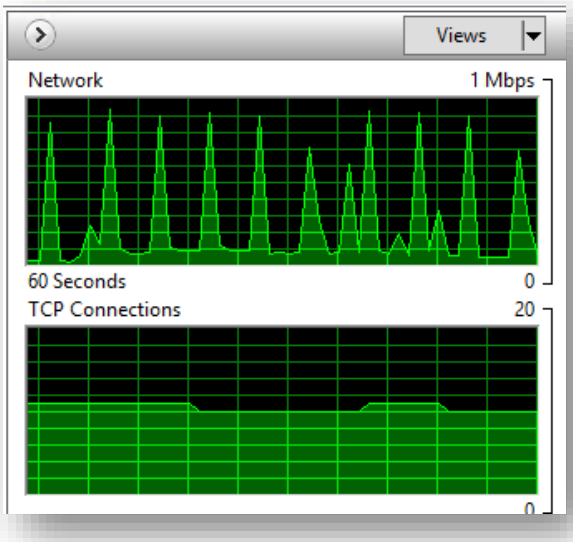
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMAIL
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMAIL
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v2 @ 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



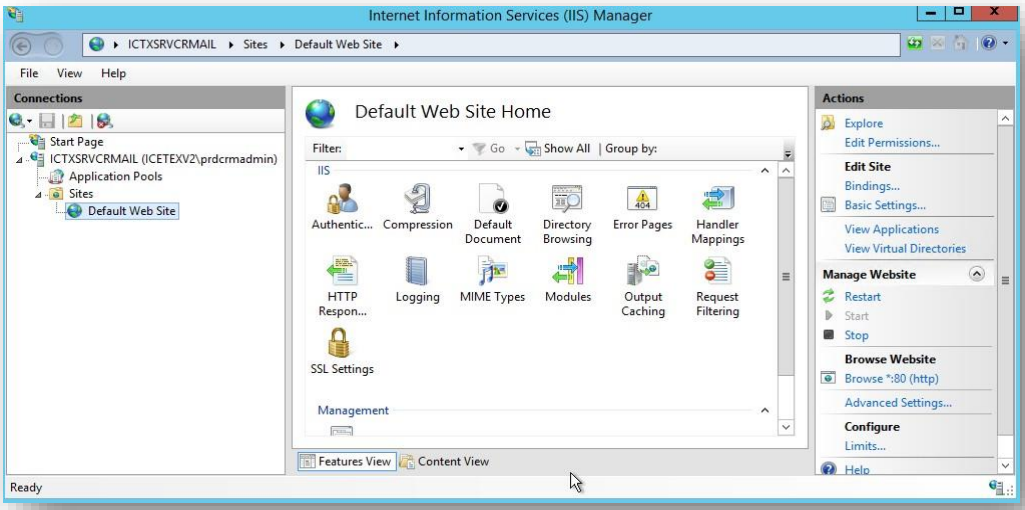
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

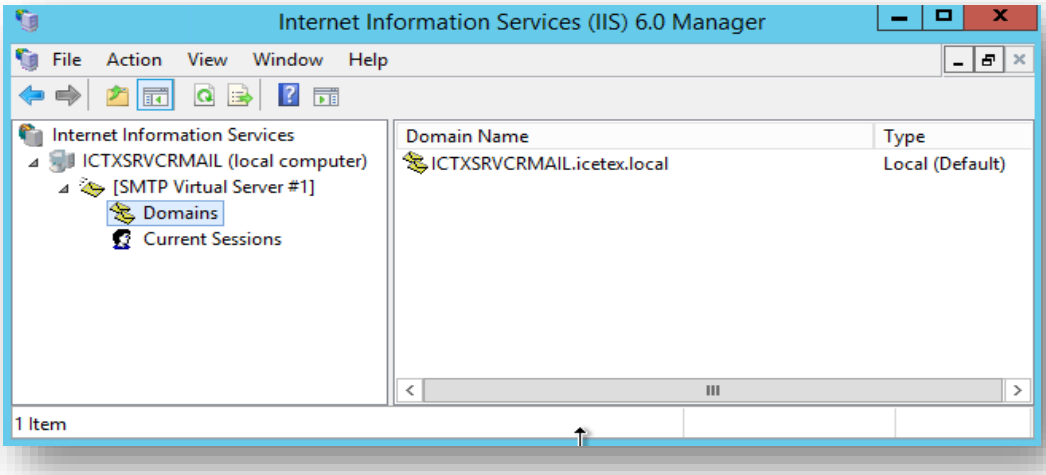
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web, se evidencia normalidad en los servicios.

Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Se valida el correcto funcionamiento del servicio SMTP

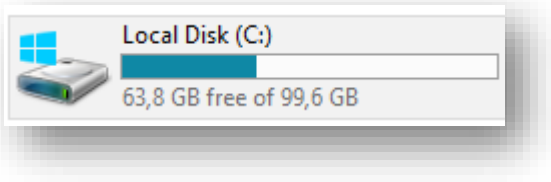


ESTADO GENERAL SITIO SMTP.

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

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

- 63,8 GB equivalente al 64% de la unidad, espacio libre.



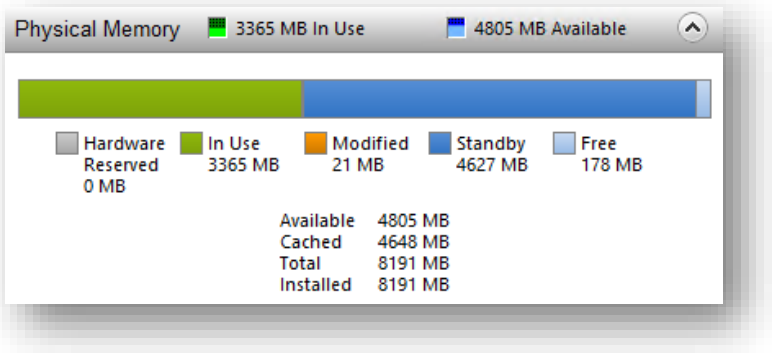
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

	Year	Month	StateCode	StatusCode	Envio_Pendiente
1	2020	8	1	6	0

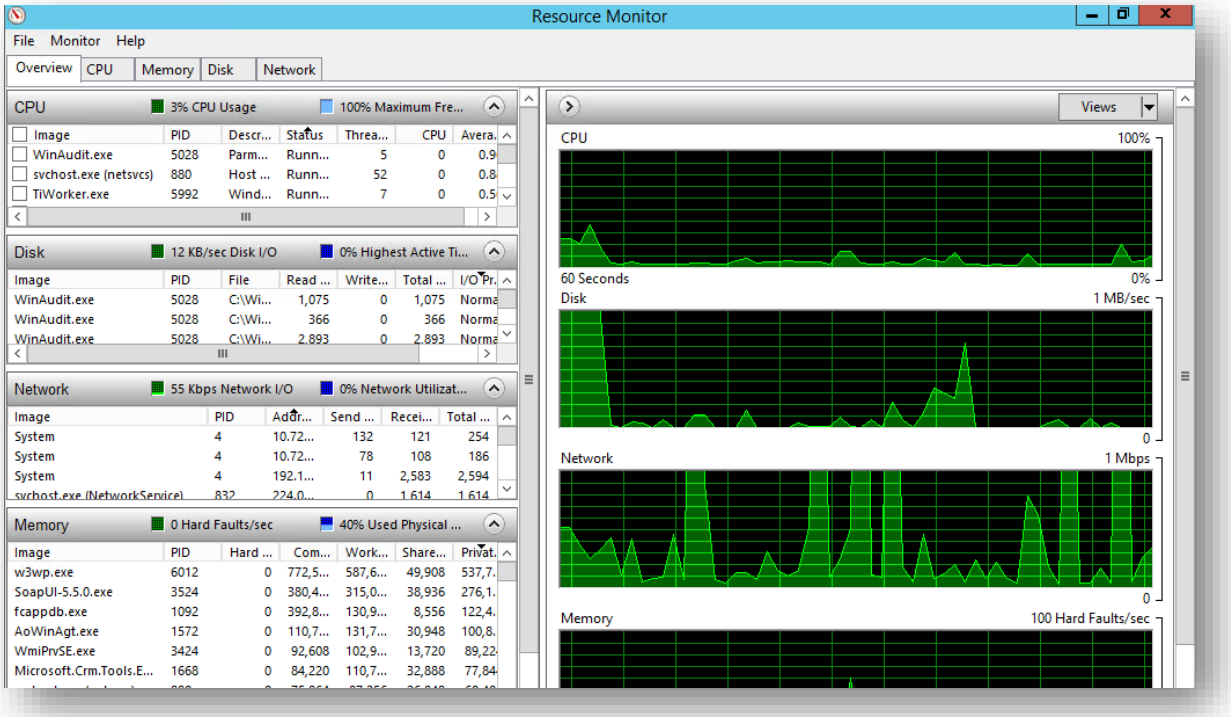
ESTADO DE ENVIO DE CORREOS.

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

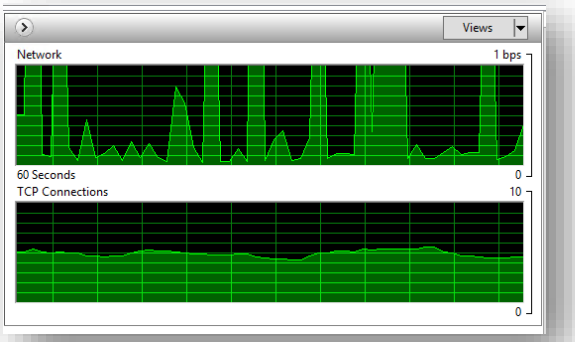
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMAIL
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMAIL
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v2 @ 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

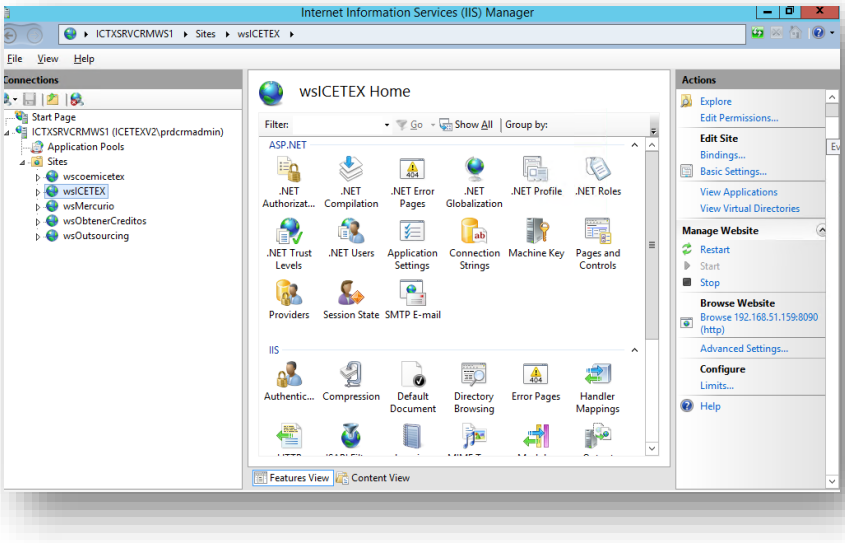


RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

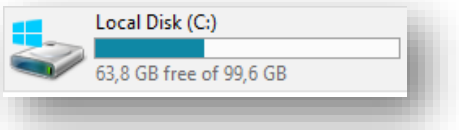
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web, se evidencia normalidad en los servicios.



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.
  - 36,1 GB equivalente al 36% de la unidad, espacio usado.
  - 63,8 GB equivalente al 63% de la unidad, espacio libre.



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

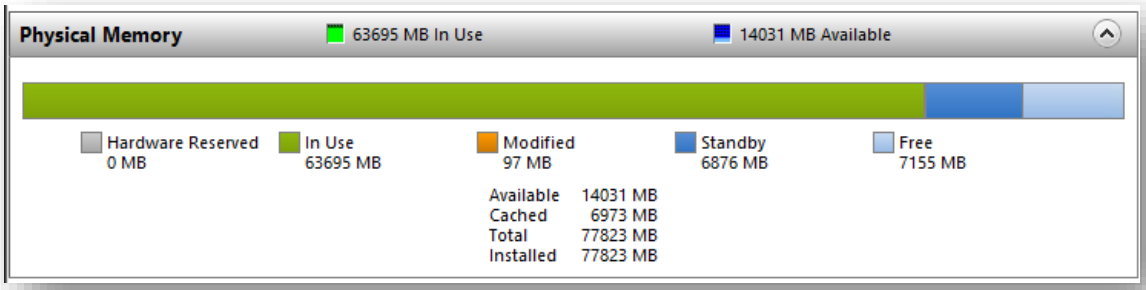
4.1. MONITOREO DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES DE BASE DE DATOS.

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

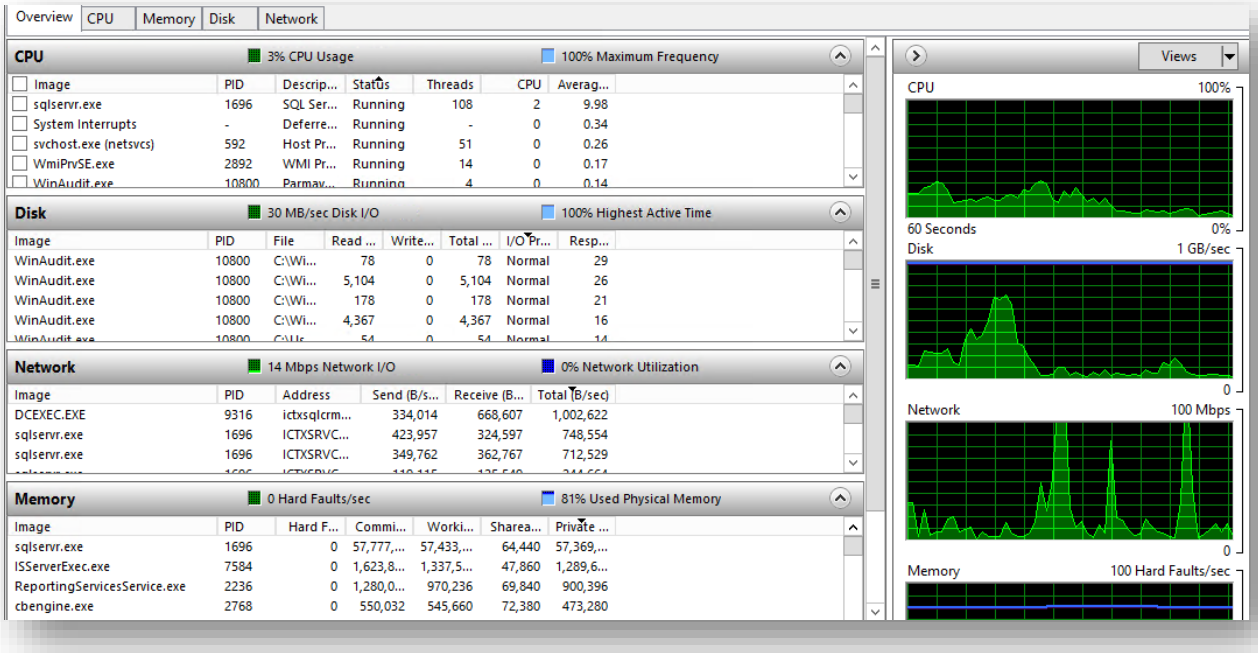
Sistema	**Value**
Computer Name	ICTXSRVCRMBD01
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	
Roles	Workstation, Server, SQL Server, Non-Domain Controller Server, Potential Browser, Backup Browser, Master Browser
Description	ICTXSRVCRMBD01
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of 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	22%
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%

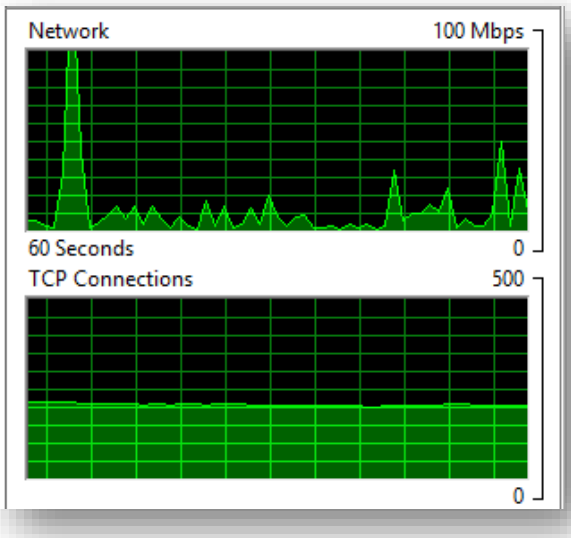
Used Space	0.508MB
Free Space	4.92GB
Total Space	4.97GB
Volume Name	MSDTC02
File System	NTFS
Volume Serial Number	6232-472C



RECURSOS DE MEMORIA



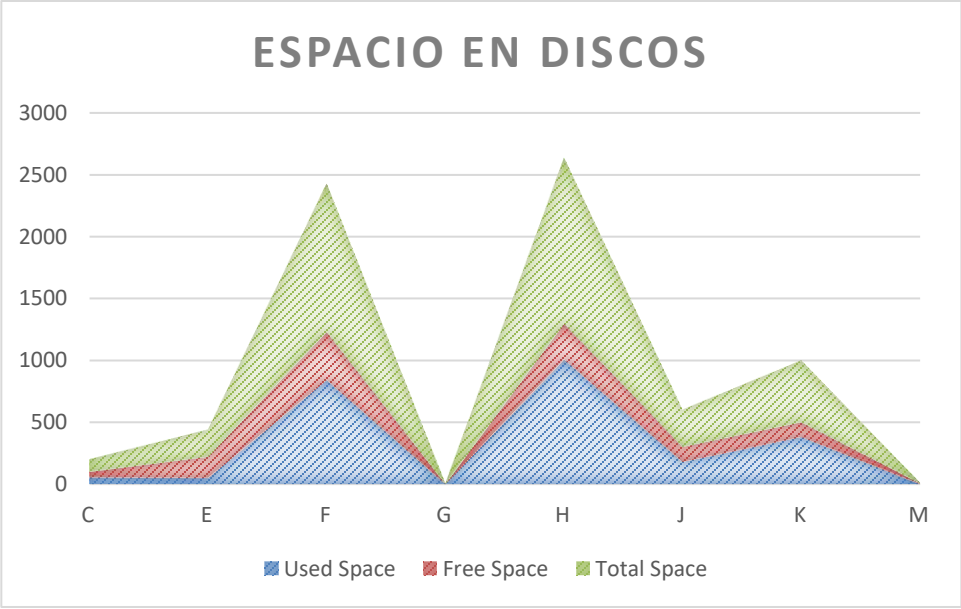
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

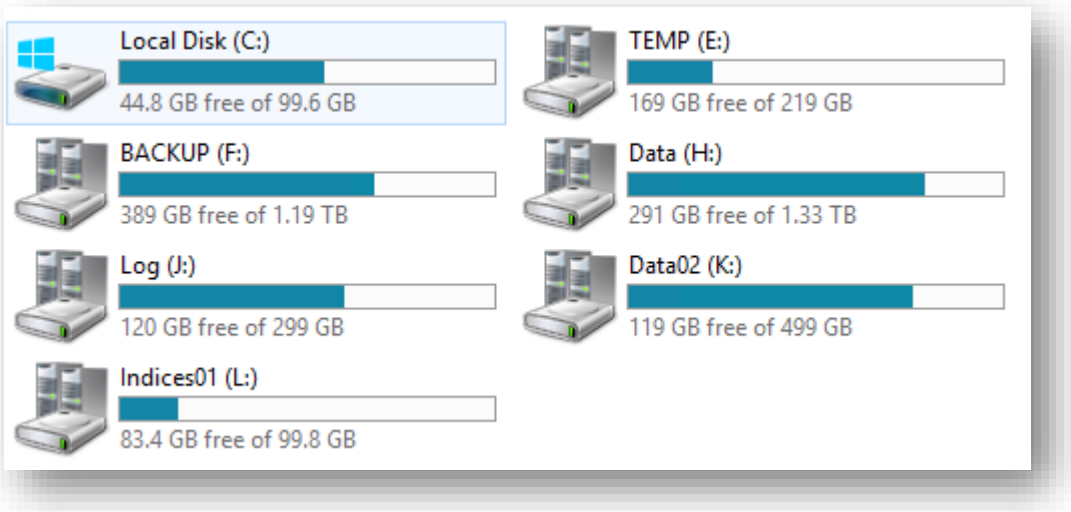
4.2. UNIDADES DE ALMACENAMIENTO.

- 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**	

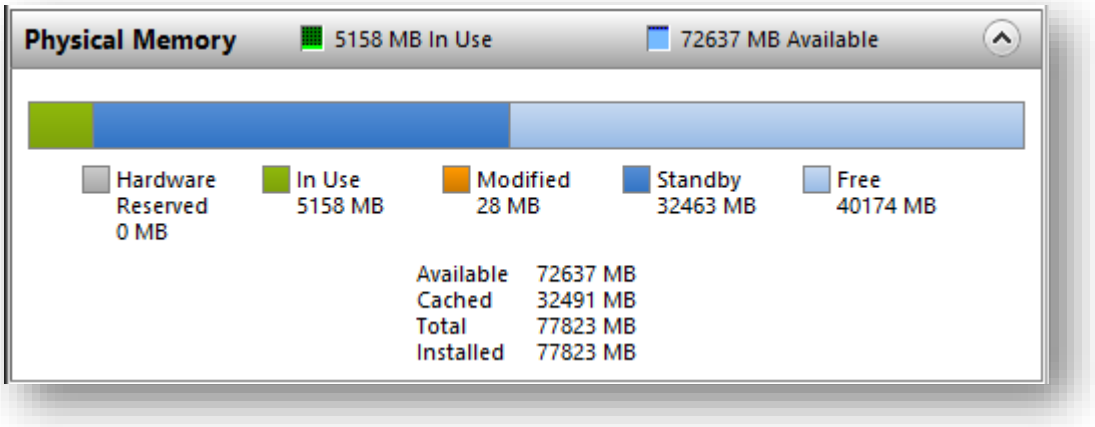
CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO EN GB.



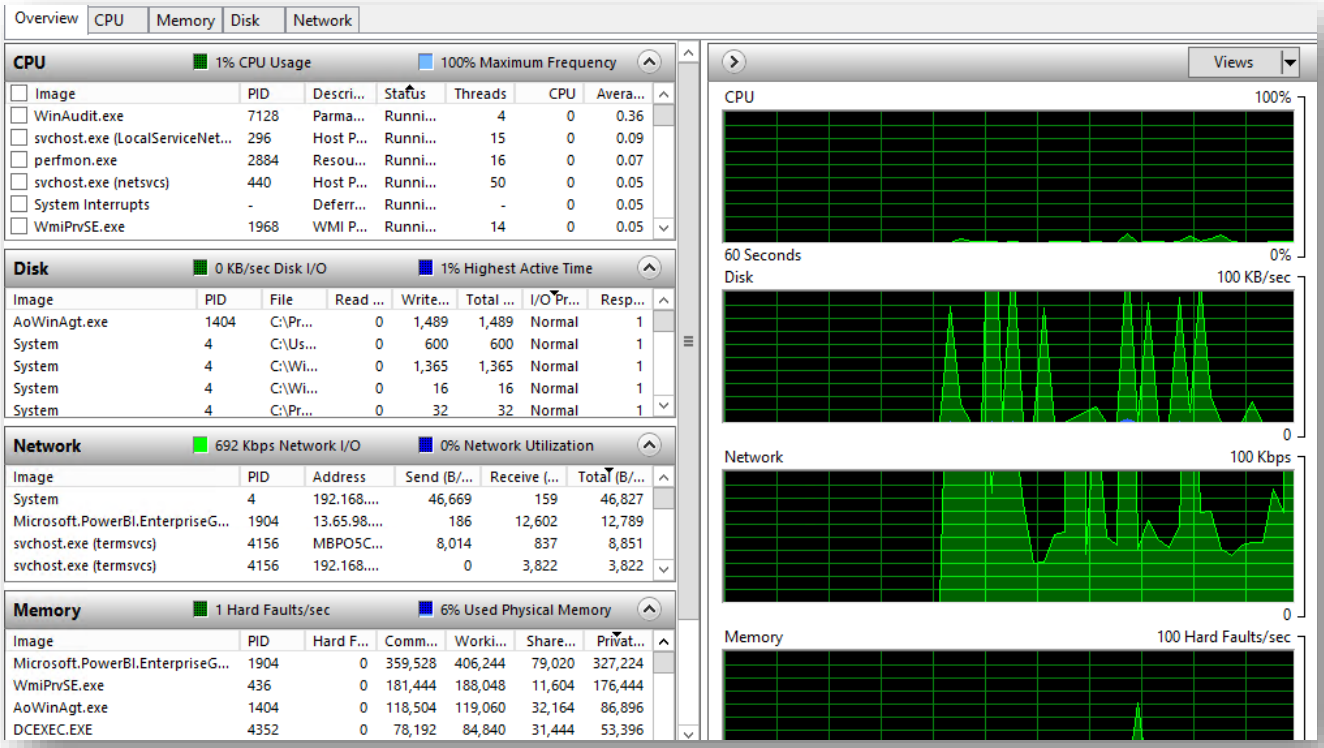
ESTADO DE LAS UNIDADES DE DISCO.

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

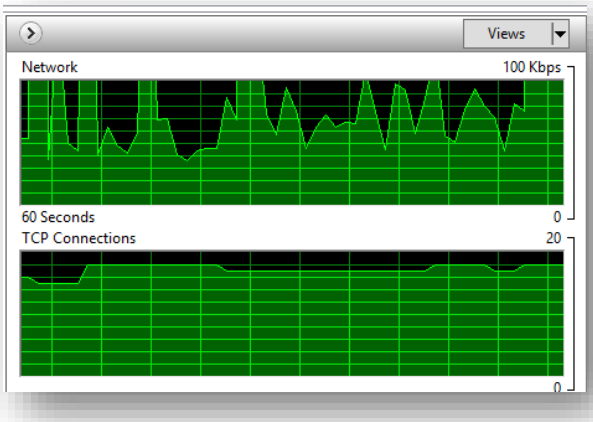
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMBD02
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	CRM BD02
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	6
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total 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.



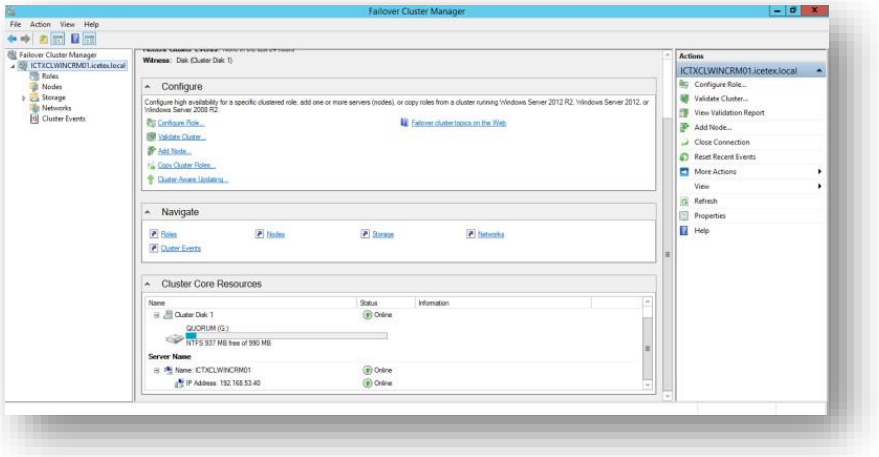
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

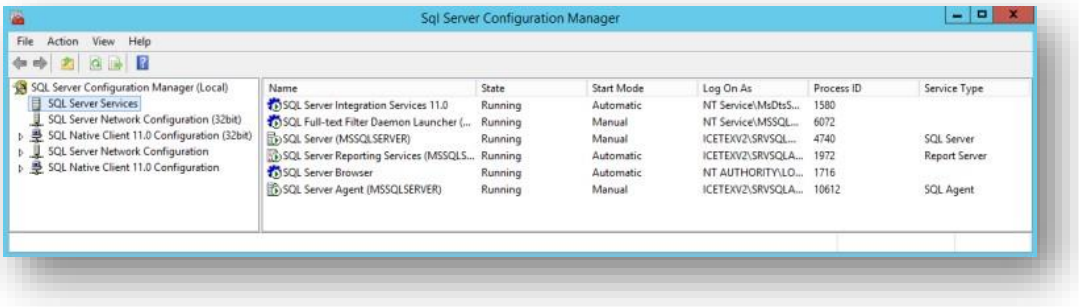
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 45,5 GB equivalente al 63% de la unidad, espacio usado.

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



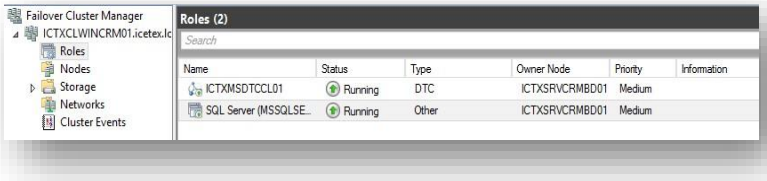
4.3. ESTADO DE LA CONFIGURACION DEL ADMINISTRADOR Y CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS.

- 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.

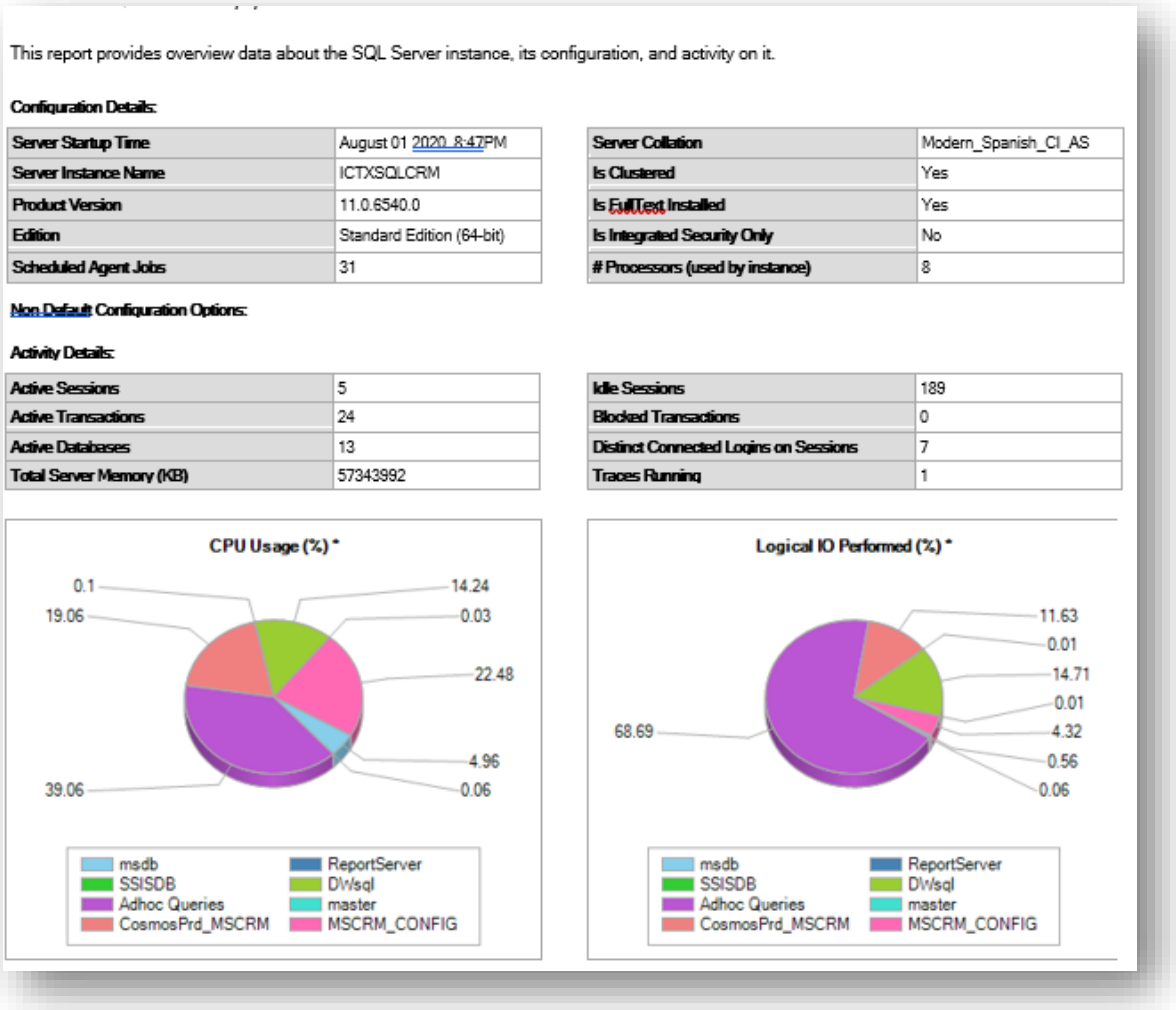


ESTADO DE CONEXIÓN DEL ROL DE LA BASE DE DATOS.

- 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



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

Configuration Details:

Server Startup Time	August 01 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**	189
Active Transactions	24	**Blocked Transactions**	0
Active Databases	13	**Distinct Connected Logins on Sessions**	7
Total Server Memory (KB)	57343992	**Traces Running**	1

CPU Usage (%) *

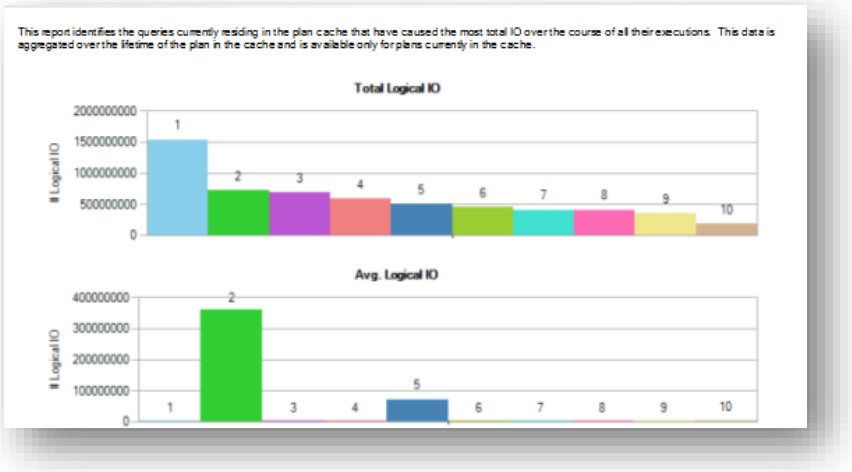
Logical IO Performed (%) *

TABLERO.

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

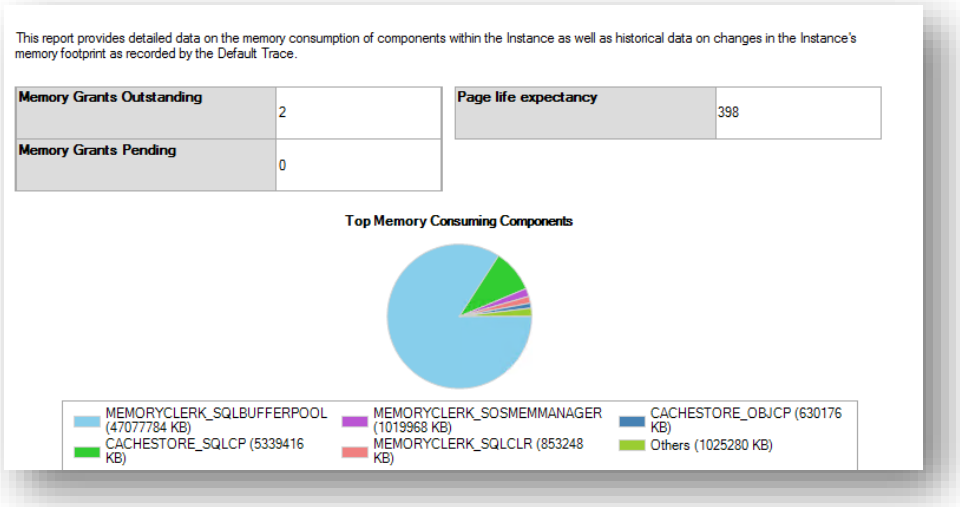
4.4. RENDIMIENTO IO DASE DE DATOS.

- Consultas principales del rendimiento IO



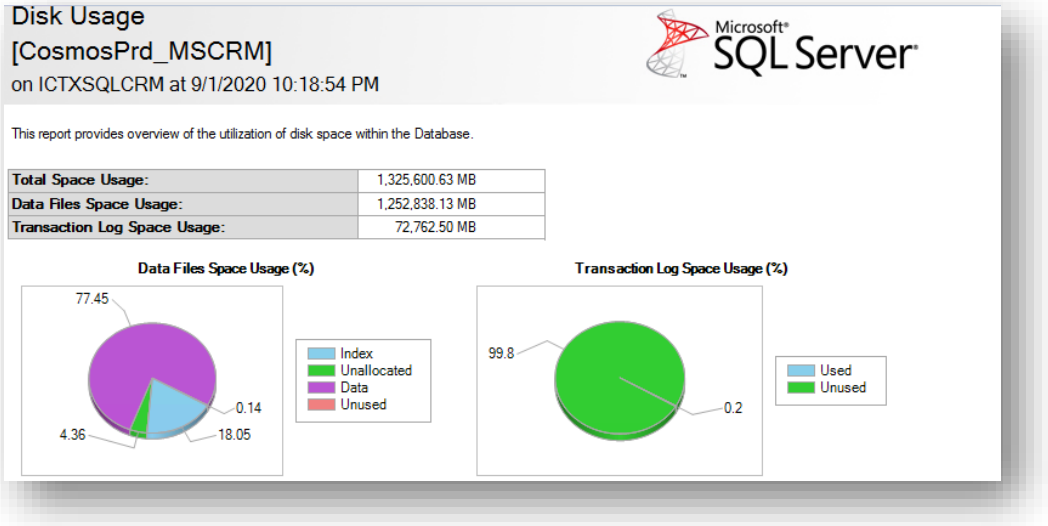
4.5. CONSUMO DE MEMORIA DE LA BASE DE DATOS.

- Consumo de memoria ICTXSQLCRM



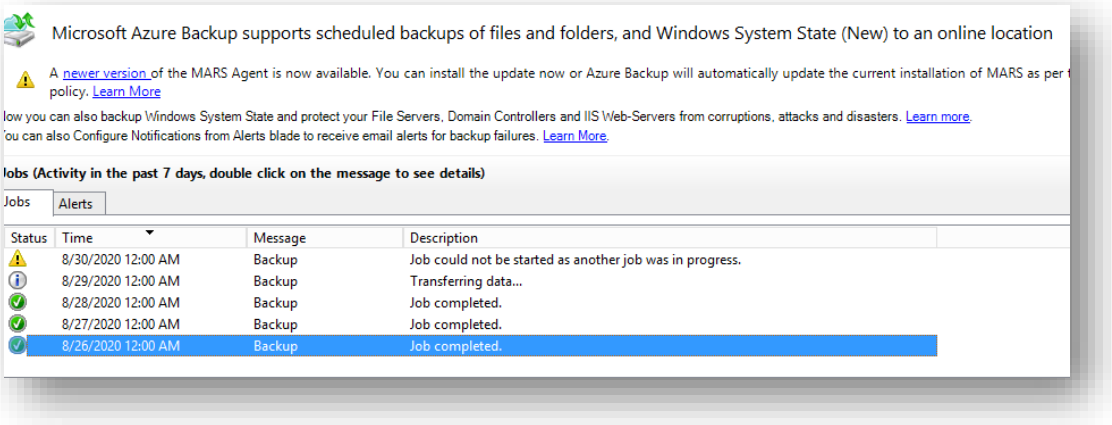
4.6. USO DE DISCO DE LA BASE DE DATOS

- Consumo de disco



4.7. ESTADO DE BACKUP.

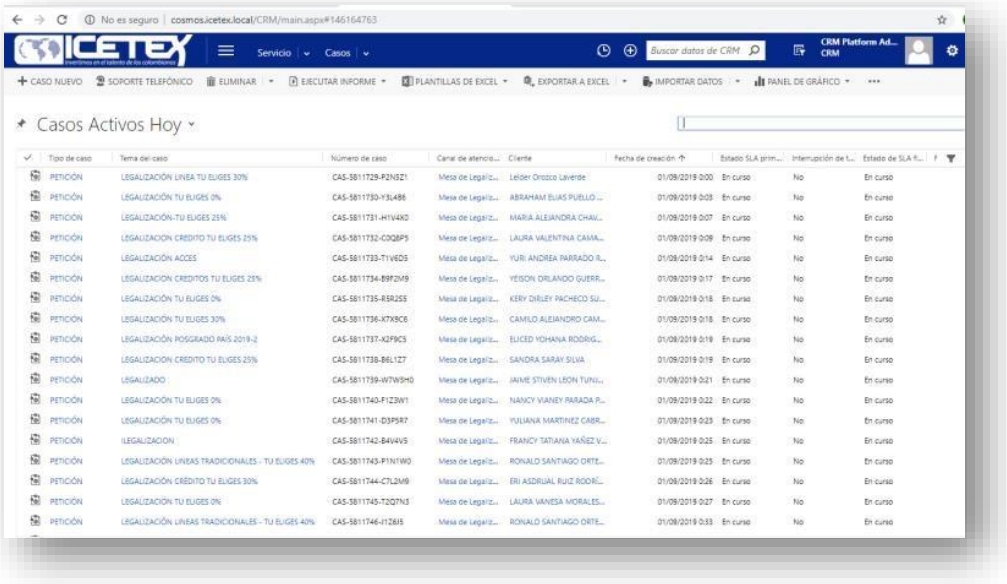
- Estado de backup, se valida ejecución.



VISUALIZACIÓN DE LOS BACKUP EN AZURE.

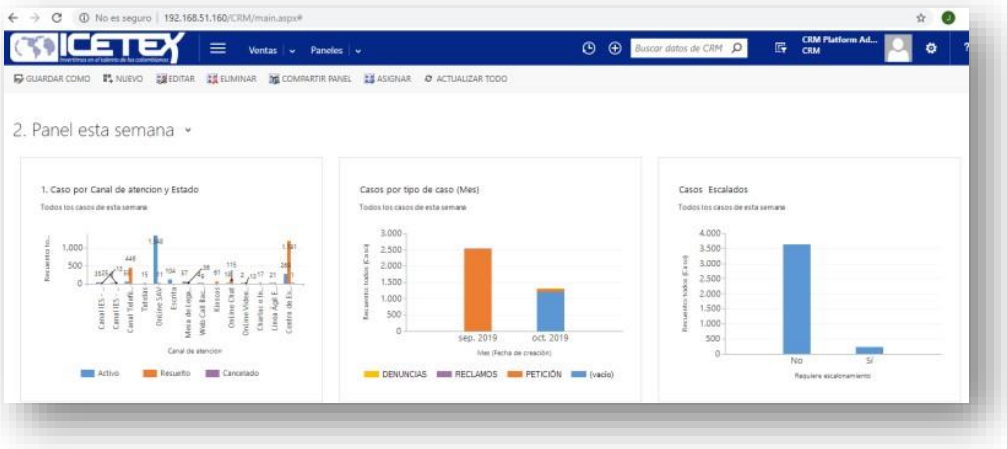
4.8. FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO CRM COSMOS.

- 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 Orfeo con Cosmos

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

Dando continuidad de esta labor se llevo a cabo las siguientes actividades:

- Pruebas de integración de Orfeo a Cosmos ambiente de pruebas
- Script de pruebas
- Documentación de pruebas
- Tercera reunión de seguimiento

5.2.2. Modificación de reportes en Cosmos

Una vez puesta en marcha la integración de Cosmos con la plataforma de condonaciones en el momento de generar un proceso de solicitud de condonación para un usuario beneficiario de un crédito educativo de ICETEX se lanza un proceso de integración hacia Cosmos que permita crear un caso con tipificación de canal Condonación Web

De acuerdo con esto y a solicitud del cliente es necesario discriminar en Cosmos los casos que son gestionados por Millenium y que son facturables y los casos que vienen por esta integración.
Para esto se modifico los siguientes reportes:

- Casos activos del día del mes anterior
- Case report
- Casos base de facturación
- Escalonamientos del mes anterior
- Casos base de facturación
- Escalonamientos del mes anterior

5.3. Modificación de tipos de casos

Dentro de la integración de Mercurio y Cosmos hubo unos parámetros de entrada en la creación de casos que no se enviarón a Cosmos.
Es necesario modificar los casos que han sido cerrados en Cosmos para que se actualice de manera correcta estos casos.
Para esto fue necesario generar un Script a nivel de SQL para modificar estos casos y

actualizarlos según la tifipicación que debe ser.
Debido a que el número de casos es elevado y que la operación demanda altos recursos en el sistema, se segmento por procesos y tipificación inicial, de tal manera que al finalizar la semana esten totalmente actualizados.

5.4. Creación de ambiente de formación

Desde el área de negocio de servicio al cliente se solicita la creación de un ambiente de Formación del aplicativo Microsoft Dynamics CRM Cosmos. Para esto se realizo las siguientes actividades:

- Reunión de levantamiento de requerimientos
- Validación de espacio en ambientes no productivos
- Generación de Backup de Base de datos de Cosmos
- Creación de nueva organización
- Despliegue de nuevo ambiente en ambiente no productivo
- Exportar configuración y parametrización del ambiente productivo
- Importación de solución del ambiente productivo al nuevo ambiente de formación
- Exportación de datos maestros de ambiente productivo
- Importación de datos maestros al ambiente de formación
- Validación del sistema

5.5. Seguridad de Sharepoint portal gestión de servicios digitales y tecnología

Se solicita generar restricciones de acceso a ciertas paginas web del sitio portal gestión de servicios digitales y tecnología.

Para esto se realizo las siguientes actividades:

- Reunión de levantamiento de requerimientos

- Generación de esquema jerarquico de roles de seguridad basado en grupos de Sharepoint
- Generación de esquema jerarquico de roles de seguridad basado en equipos del directorio activo
- Politica de sincronización de grupos de Sharepoint y equipos del Active Directory
- Modificación de visualización de páginas Web basada en equipos de Sharepoint
- Agregar integrantes al equipos
- Revocación de permisos para grupos de Sharepoint.