Superintendencia de Industria y Comercio

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

ACTA 0022

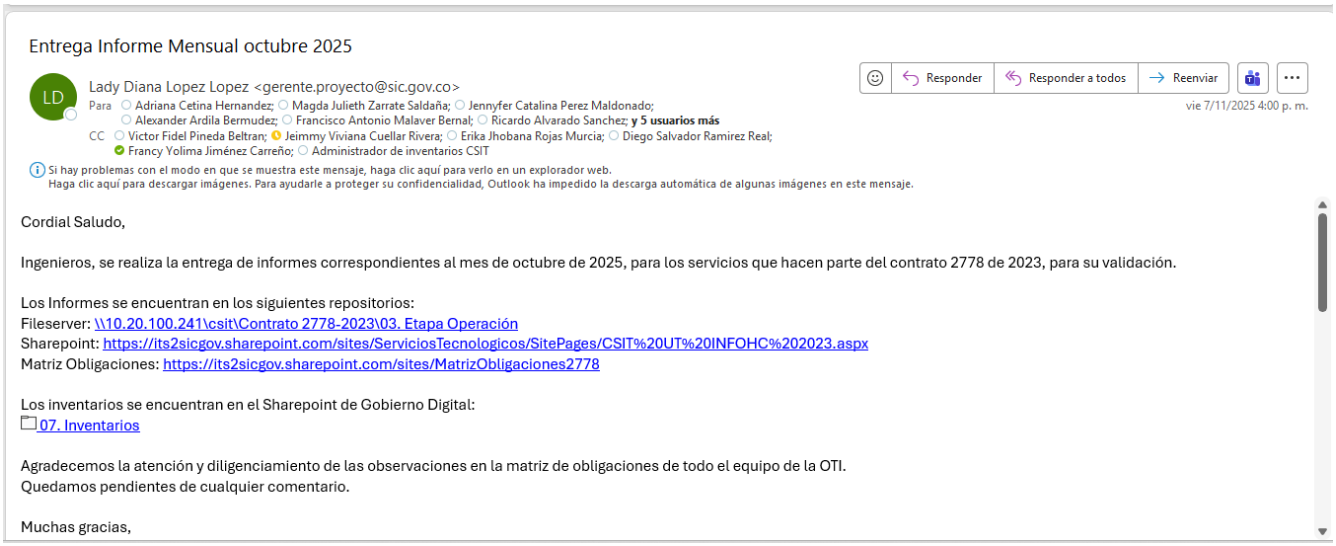
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 19 de diciembre de 2025

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

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

ENTREGA DE INFORMES

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



Entrega Informe Mensual octubre 2025

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

Responder | Responder a todos | Reenviar

vie 7/11/2025 4:00 p. m.

Para: Adriana Cetina Hernandez; Magda Julieth Zarrate Saldaña; Jennyfer Catalina Perez Maldonado; Alexander Ardila Bermudez; Francisco Antonio Malaver Bernal; Ricardo Alvarado Sanchez; **y 5 usuarios más**

CC: Victor Fidel Pineda Beltran; Jeimmy Viviana Cuellar Rivera; Erika Jhobana Rojas Murcia; Diego Salvador Ramirez Real; Francy Yolima Jiménez Carreño; Administrador de inventarios CSIT

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

Cordial Saludo,

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

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

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

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

Muchas gracias,

Resultado Evaluación:

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

Resultado Evaluación:

1. **MESA DE SERVICIO**

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

Obligación 1: Se requiere una cobertura de la mesa de servicio a través de los agentes de soporte de primer nivel, en horario de 07:00 a.m. a las 06:00 p.m. de lunes a viernes, como mínimo un (1) agente de mesa de servicios. Si por necesidades del servicio se requiere modificar los horarios anteriormente descritos, esto se informará con ocho (8) días calendario de anticipación al contratista. El servicio deberá prestarse remotamente desde las instalaciones del proveedor.
Observación: Validado el archivo agent_activity no se encontró el ingreso y salida respectivamente de agentes así:
8 de octubre ingreso 7:00 am
21 de octubre salida 6:00 pm
31 de octubre salida 6:00 pm
Sobre el archivo agent_login_logout se reporta lo siguiente:
8 de octubre no se encuentra logueo 7:00 am
21 de octubre no se evidencia logout 6:00 pm
31 de octubre no se evidencia logout 6:00 pm.
Subsanación: Nos permitimos dar claridad a lo expuesto en las observaciones.
Archivo agent_activity
8 de octubre ingreso 7:00 am: Se presento novedad en el logueo de los agentes por duplicidad en la IP causando perdida de conexión IM Mayor 17192.
21 de octubre salida 6:00 pm: Se evidencia deslogueo del agente Denis Ortega Gomez a las 18:51.
31 de octubre salida 6:00 pm: Se presenta novedad en la planta telefónica que no refleja la disponibilidad del agente, sin embargo, se evidencia gestión por parte del agente con el caso creado RF-MDS-20205 a las 18:17.
Sobre el archivo agent_login_logout:
8 de octubre no se encuentra logueo 7:00 am: Se presento novedad en el logueo de los agentes por duplicidad en la IP causando perdidad de conexión IM Mayor 17192.
21 de octubre no se evidencia logout 6:00 pm: Se evidencia deslogueo del agente Denis Ortega Gomez a las 18:51.

31 de octubre no se evidencia logout 6:00 pm: Se presenta novedad en la planta telefonica que no refleja la disponibillidad del agente, sin embargo, se evidencia gestión por parte del agente con el caso creado RF-MDS-20205 a las 18:17.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Registro, escalamiento y seguimiento de las solicitudes de servicio (incidentes y requerimientos) realizadas por los usuarios.
Observación: Validadas las grabaciones de los dailys no se encuentran las de los dias 1, 8, 9, 30 y 31 de octubre de 2025.
Subsanación: Dando alcance a las observaciones de la matriz relacionado a las grabaciones de los Daily. Confirmo:
Octubre 1: Subida
Octubre 8: No se realizó Daily
Octubre 9: No se realizó Daily
Octubre 30: Subida
Octubre 31: Subida.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 8: Seguimiento y medición de los tiempos de respuesta de las llamadas de servicio hacia los proveedores que prestan los servicios de mantenimiento y/o garantías de la infraestructura técnica que no esté cubierta por los servicios contratados con el operador de mesa de servicio.
Observación: En la evidencia no se encuentran relacionados todos los proveedores con los que interactuó la mesa de servicios en el mes de octubre de 2025.
Subsanación: Se realiza la actualización del entregable
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 11: Medición y generación en tiempo real de reportes de los índices de gestión del funcionamiento de servicios de soporte técnico y niveles de servicio tanto internos como de terceros mediante reportes estadísticos. La medición de los tiempos de atención y soporte técnico para cada solicitud deberá incluir todos los tiempos asociados hasta la solución definitiva (atención de primer nivel, escalamientos de segundo y tercer nivel que incluye escalamientos a proveedores externos).
Observación: Los tableros no cargan la información para el mes de octubre de 2025.
Subsanación: Se realiza el ajuste del enlace, visualizándose correctamente el tablero.
Observación 2: Se valida el funcionamiento de los tableros de manera correcta.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

2.1 NUBE PÚBLICA/PRIVADA

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

Obligación 3: Realizar periódicamente las actualizaciones y parcheo de los servicios y recursos de la plataforma de nube de la Superintendencia de Industria y Comercio, a las últimas versiones liberadas y estables por los fabricantes y presentar el respectivo informe del parchado. Indicador de Eficiencia: Número de componentes parchados / Número de total de componentes (inventario).
Observación: 18112025, Se evidenció en el ítem 3 “Cronograma de actualizaciones requeridas en recursos Azure” una actualización a los servidores de la página web el día 03 de octubre de 2025, pero estas actualizaciones no se describen en el ítem 1 “Consolidado de servidores parchados”
Subsanación: Se realiza subsanación, evidenciando el caso registrado donde se realizó el Upgrade del agente. Se sube nuevamente la obligación para la revisión correspondiente.
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.2 HIPERCONVERGENCIA NUTANIX

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

Obligación 3: Proponer y presentar para evaluación por parte del supervisor, con periodicidad semestral, planes de mejoramiento tendientes a mantener en correcto funcionamiento la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix de la Superintendencia de Industria y Comercio e implementar y ejecutar los planes autorizados por el supervisor.
Observación: 18112025, Se evidencia que el ítem “Indicador de Cumplimento Planes de Mejoramiento” se agregó como plan de mejoramiento el apagado del DC de 7-24 por temas eléctricos, lol cual no corresponde a un plan de mejoramiento de la plataforma.
Subsanación: Se realizó la eliminación del proceso de encendido y apagado de la plataforma de Nutanix, como se indico y se generó el nuevo documento con las modificaciones correspondientes.
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si cumple.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de Hiperconvergencia Nutanix, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI o los demás dispuestos por la supervisión de la SIC.
Observación: 18112025, Los diagramas de topología y arquitectura de red no están actualizados.
Subsanación: Se realizaron los ajustes correspondientes en atención a las observaciones presentadas y estos ya se actualizados.
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Para el próximo informe se espera que los diagramas de arquitectura sean actualizados completamente
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.3 BASE DE DATOS

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

Obligación 9: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 8-nov-2026 Para Oracle: No se evidencia el cargue del documento para la obligación 9 de BD Oracle. Por favor subirlo al repositorio.
Para Informix: Los archivos que se observan en los anexos tienen el nombre trace100125.txt al trace100625.txt. Sin embargo, en el documento de la obligación se mencionan los archivos trace090125.txt al trace090625.txt. Por favor aclarar y/o ajustar.
Subsanación: Informix. Se corrige el documento "Obligación 9", se modifican los nombres de los archivos trace100125.hasta trace100625.
Oracle. Se carga documento Obligación 9 BD Oracle.
Observación Final: 11-nov-2025 Se revisan nuevamente los documentos. La UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.4 VIRTUALIZACIÓN RED HAT Y LINUX

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

Obligación 3: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de la plataforma de virtualización RHEV, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.

Observación: 8-nov-2025
El diagrama lógico y el documento técnico de la plataforma RHEV deben actualizarse. Lo anterior porque aún se está mencionando la sede Bochica y también aparece el diagrama de RHEV de esa sede. Esa virtualización ya no existe porque fue desmontada para dar de baja los servidores cronos y kairo. Por favor ajustar y actualizar los documentos.
Subsanación: Se realizó el ajuste y modificación de los documentos informados, en atención a sus observaciones. Estos ya se encuentran publicados en las evidencias correspondientes.
Observación Final: 25-nov-2025 Se revisaron nuevamente los documentos. Se evidencia que la UT INFOHC atendió las observaciones realizadas. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si cumple.

2.5 RED HAT Y SATELLITE

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

2.6 JBOSS

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

2.7 INTEGRACIÓN Y PLATAFORMA RED HAT

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

Obligación 1: Verificar la correcta funcionalidad, diagnóstico y soporte para el afinamiento de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.
Observación: 12-nov-2025: En el ítem 3 del documento se indica que los servidores presentaron una disponibilidad inferior a la del ANS. Sin embargo, en la tabla, el valor para “cantidad de servidores con disponibilidad inferior al 99.6%” es 0. Por favor aclarar y ajustar.
Subsanación: 14/11/2025: Se ajustó la tabla y se aclararon los servidores involucrados en el informe.
Observación Final: 25-nov-2025 Se revisó nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Monitoreo general de los servicios para optimizar el rendimiento de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.

Observación: 12-nov-2025: En el ítem 3 del documento se indica que los servidores presentaron una disponibilidad inferior a la del ANS. Sin embargo, en la tabla, el valor para “cantidad de servidores con disponibilidad inferior al 99.6%” es 0. Por favor aclarar y ajustar.
Subsanación: 14/11/2025: Se ajustó la tabla y se aclararon los servidores involucrados en el informe.
Observación Final: 25-nov-2025
Se revisó nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 13: Despliegue de nuevos servicios y/o aplicaciones en producción sobre las de las plataformas OpenShift, Fuse, Ansible, Cloud Form, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM y demás plataformas que adquiera la entidad con el fabricante.
Observación: 12-nov-2025
La tabla del ítem 1 “Informe de los casos gestionados durante el periodo” muestra la cantidad de incidentes y requerimientos en 0. Por favor ajustar.
En el ítem 2 “Detalle de casos en estado suspendido, o no solucionado” no se muestra la tabla con la justificación válida de los casos en estado suspendido. Por favor agregar la tabla con el detalle de los casos en estado suspendido y/o No solucionado.
En el informe no se observa el histórico de casos de los últimos 3 meses. Por favor agregar la gráfica que muestre el histórico de casos de la plataforma Openshift en los últimos 3 meses.
Subsanación: Se realiza corrección y se actualiza link informe.
Observación Final: 25-nov-2025: Se revisó nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 15: Brindar asistencia técnica a petición de la SIC a reuniones de trabajo y estudio que permitan aclarar dudas sobre operatividad, implementación o cualquier aspecto técnico de nuevas versiones de los productos.
Observación: 12-nov-2025
La tabla del ítem 1 “Informe de los casos gestionados durante el periodo” muestra la cantidad de incidentes y requerimientos en 0. Por favor ajustar.
En el ítem 2 “Detalle de casos en estado suspendido, o no solucionado” no se muestra la tabla con la justificación válida de los casos en estado suspendido. Por favor agregar la tabla con el detalle de los casos en estado suspendido y/o No solucionado.
En el informe no se observa el histórico de casos de los últimos 3 meses. Por favor agregar la gráfica que muestre el histórico de casos de la plataforma Openshift en los últimos 3 meses.
Subsanación: Se realiza corrección y se actualiza link informe
Observación Final: 25-nov-2025: Se revisó nueva mente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.8 SERVIDORES LINUX RED HAT

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

Obligación 2: Proponer y presentar para evaluación por parte del supervisor, con periodicidad semestral, planes de mejoramiento tendientes a mantener en correcto funcionamiento los servicios de los sistemas operativos Linux de la Superintendencia de Industria y Comercio. Indicador de eficiencia: Cantidad de mejoras ejecutadas / Cantidad de mejoras propuestas.
Observación: 11-nov-2025: En el inventario de infraestructura de octubre 2025 hay 451 VMs en servicio con SO Linux en la plataforma RHEV. Según el documento servidores_a_instalar_agente-septiembre.xlsx ¿por qué solo a 66 VMs se les instaló el agente?
Subsanación: Después del barrido y las verificaciones realizadas sobre la infraestructura, se identificó que únicamente las 66 máquinas mencionadas no contaban con el agente instalado. Las demás ya lo tenían implementado correctamente o se encontraban fuera del alcance por estar en mantenimiento, baja o no requerir instalación por políticas de servicio.
Por lo anterior, la acción se centró exclusivamente en esas VMs, garantizando la cobertura total del componente en los equipos que realmente lo necesitaban.
Observación Final: 11-nov-2025: De acuerdo a lo explicado por la UT INFOHC, a 66 VMs les faltaba por instalar el agente. Esta tarea ya fue finalizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple**.**

Obligación 8: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 12-nov-2025: Por favor validar si se presentó algún incidente derivado del cambio 17227. De ser así, por favor incluirlo en el documento de la obligación 8. Lo anterior porque fueron varias VMs que se vieron impactadas.
Subsanación: Se agrega la siguiente nota: " CH-MDS-17227 – Sustitución de los firewalls actuales de Nébula por los nuevos equipos Check Point, realizada entre los días 11, 12 y 13 de octubre. Durante la ejecución, el equipo de Seguridad reportó un incidente mayor asociado (IM-MDS-18525) relacionado con lentitud en los aplicativos. Solución aplicada:
Se efectuó una actualización del firmware del firewall, ya que se identificó un bug en la versión anterior que generaba la lentitud en los aplicativos. Tras la actualización, el funcionamiento se normalizó."
Observación Final: 12-nov-2025: Se valida nuevamente el documento. La UT INFOHC atendió la observación realizada.
No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple**.**

2.9 SERVIDORES WINDOWS

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

Obligación 2: Realizar periódicamente la actualización y parcheo de los sistemas operativos de la Superintendencia de Industria y Comercio a las últimas versiones liberadas y estables y presentar el informe respectivo.
Observación: 18112025, Se evidencia que el ítem “Relación de parches instalados” no es coherente la información reportada de servidores parchados y ejecutados
Subsanación: se realiza el ajuste en el cuadro de reporte de servidores realizado el parchado de seguridad del mes de octubre.
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.10 SERVIDORES SOLARIS

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

Obligación 1: Realizar el soporte técnico especializado y garantizar la correcta funcionalidad de los servidores con sistemas operativos Solaris, de la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo cada uno de los elementos y mano de obra que sean necesarios para realizar el soporte técnico especializado a los servidores.
Observación: Por favor corregir el slide 3 del documento solie1025.pdf ya que se indica que el servidor Eragon está en el edificio Bochica, lo cual ya no es así porque la entidad se trasladó al edificio 7-24. El servidor Eragon se encuentra en el DC OTI del piso 9.
Subsanación: Se corrige y se sube el documento respectivo.
Observación Final: 20-nov-2025: Se revisa nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 4: Presentar mensualmente informes de las actividades desarrolladas de cada uno de los soportes técnicos, conforme lo indique el supervisor o a quien este designe
Observación: Por favor corregir el slide 3 del documento solie1025.pdf ya que se indica que el servidor Eragon está en el edificio Bochica, lo cual ya no es así porque la entidad se trasladó al edificio 7-24. El servidor Eragon se encuentra en el DC OTI del piso 9.
Subsanación: Se corrige y se sube el documento respectivo.
Observación Final: 20-nov-2025: Se revisa nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 5: Documentar, actualizar y mantener los documentos técnicos en materia de los sistemas operativos Solaris, de conformidad con los lineamientos relacionados con documentación en el SIGI de la SIC.
Observación: Por favor actualizar el diagrama del servidor Eragon; este server ya no está en Bochica, se encuentra en el piso 9 del edificio 7-24.
Subsanación: Se corrige y se sube el documento respectivo.
Observación Final: 20-nov-2025: Se revisa nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 6: Generar un informe semestral con la lista de servidores sin utilizar en un período igual o mayor a 1 mes. De igual forma, apoyar todas las actividades de tipo técnico que requiera la OTI para el ajuste de la infraestructura tecnológica de acuerdo con los procedimientos establecidos.
Observación: Por favor corregir el slide 3 del documento solie1025.pdf ya que se indica que el servidor Eragon está en el edificio Bochica, lo cual ya no es así porque la entidad se trasladó al edificio 7-24. El servidor Eragon se encuentra en el DC OTI del piso 9.
Subsanación: Se corrige y se sube el documento respectivo.
Observación Final: 20-nov-2025: Se revisa nuevamente el documento. Se evidencia que la UT INFOHC atendió la observación realizada. No hay más observaciones.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.11 NETWORKING Y SEGURIDAD

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

Obligación 1: Dentro del servicio de gestión de networking, centros de datos, seguridad y nube publica, se requiere que el contratista garantice entre otros, los servicios de: (1) brindar el soporte técnico integral en horario 5x8, para el horario fuera del laboral (8x5) se debe garantizar el soporte remoto o en sitio de ser necesario y solicitado por el supervisor del contrato, a la plataforma de red de la entidad (LAN, WAN, WLAN) y centros de datos; (2) hacer un control de ingeniería de tráfico, tanto en la red LAN, WAN y WLAN, a fin de identificar potenciales congestiones, o sobre utilización o subutilización de los anchos de banda disponibles, de manera que se pueda efectuar una adecuada planeación de la segmentación de la red que permita aislar tráfico y optimizar la utilización de dichos anchos de banda y; (3) Demás servicios para garantizar la mejor configuración y el óptimo desempeños de las redes de datos y centros de cómputo de la SIC.
Gestionar revisión soporte de las UPS TripLite caso No. 222776 desde abril está pendiente.
Observación: 18112025, Falta el anexo "BLIGACIÓN 1 – INFORME DE DISTRIBUCIÓN RACK DC 7/24 REDES 2025", "OBLIGACION 1 - INFORME DE DISTRIBUCION RACK DC NEBULA

REDES 2025"
Subsanación: 18112025, Se carga el documento "OBLIGACION 1 INFORME DISTRIBUCION RACK DC-7-24" con la distribución de los equipos por rack en datacenter 7-24.
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 2: Administración de Identidades: Deberá gestionar la Administración y autenticación de aproximadamente 3.000 usuarios, a través de las herramientas con que cuenta la entidad.
Observación: 18112025, el informe del mes de octubre de 2025, contiene información del mes de septiembre de 2025. Falta el anexo Anexo "2.2 Cambio de privilegios de usuario. "
Subsanación: 18112025- Se realiza ajuste en el informe dejando la data correspondiente, adicionalmente se adjunta anexo 2.2 cambio de privilegios.
Observación Final: 25112025, el informe de MFA contiene información del mes de septiembre en el ítem "INICIO DE SESIÒN EN RIESGO" 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 3: Administración de Políticas de Seguridad: Deberá gestionar las herramientas para administrar los procedimientos de seguridad, por ejemplo: política de administración de control de acceso (Definición de Roles), políticas de administración de Firewalls, switches y todos los componentes de hardware y software que hacen parte del ecosistema de seguridad perimetral y seguridad de la información de la SIC, así como controles de redes, gestión de activos, privacidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, registro y auditoria, gestión de incidentes, uso y apropiación en seguridad de la información.
Observación: 18112025, el informe del mes de octubre de 2025, contiene información del mes de septiembre de 2025.Falta el anexo Anexo "2.2 Cambio de privilegios de usuario. "
Subsanación: 18112025- Se realiza ajuste en el informe dejando la data correspondiente, adicionalmente se adjunta anexo 2.2 cambio de privilegios.
Observación Final: 25112025, el informe de MFA contiene información del mes de septiembre en el ítem "INICIO DE SESIÒN EN RIESGO". 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 21: Atención, diagnóstico y solución de solicitudes (incidentes, requerimientos) a nivel local y en las sedes remotas de la Superintendencia de Industria y Comercio de la infraestructura de equipos activos seguridad informática y sistemas telefónicos, dentro de los tiempos pactados en el acuerdo de niveles de servicio y operación de la red LAN, WAN y WLAN de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Observación: 18112025, Falta el anexo ""“OBLIGACION 21 - DIRECCIONAMIENTO IPV4 SIC 2025", "OBLIGACION 21 - DIRECCIONAMIENTO IPV6 SIC 2025"
Subsanación: 19112025, Se realiza ajuste al informe, actualizando la información del mismo.
Observación Final: 25112025, Falta el anexo ""“OBLIGACION 21 - DIRECCIONAMIENTO IPV4 SIC 2025", "OBLIGACION 21 - DIRECCIONAMIENTO IPV6 SIC 2025" 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 23: Monitoreo y medición periódica de tráfico LAN y WAN e Internet para determinar el desempeño de la red y sus tendencias.
Observación: 18112025, la información presentada en el item "Versiones actuales del Firmware de los equipos de red" no corresponde con lo solicitado.
Por favor aclarar porque para el item "Consolidado de equipos de red parchados" hay actualizaciones en estado pendiente.
Desde varios meses atras se viene informando sobre la actualización de los Switchs Extreme y a la fecha no se ha realizado.
Subsanación: 20112025, Se realiza la subsanación a la obligación "OBLIGACION 23 - INFORME PARCHADO EQUIPOS DE RED OCTUBRE 2025"
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 28: Verificar diariamente las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de eventos e incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia. Para ello, el Contratista debe mantener y documentar todos los errores y problemas ocurridos, identificando causa raíz, problema ocasionado, solución temporal y definitiva, estado del error y riesgos materializados, este informe se debe presentar antes de cumplidas las 48 horas del incidente.
Observación: 18112025, el documento esta en un 30% desactualizado.
Subsanación: 19112025, Se realiza ajuste al informe, actualizando la información del mismo.
Observación Final: El documento continua desactualizado, la IP del SW CORE de Nébula es 10.20.2.5 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

Obligación 29: Soporte técnico a nivel de los centros de cableado o Centros de Datos para la habilitación de puntos de red en los switches.
Observación: 18112025, el documento está completamente desactualizado.
Subsanación: 19112025, Se realiza ajuste al informe, actualizando la información del mismo.
Observación Final: 25112025, se verificaron los documentos allegados como soporte de cumplimiento de la obligación contractual, evidenciando cumplimiento de la misma.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

2.12 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

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

2.13 TELEFONÍA

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

2.14 MONITOREO

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

2.15 SERVICIOS GESTIÓN DE TI Y CONFIGURACIÓN TRANSVERSALES

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

3. INVENTARIO

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

Obligación 8: Mantenimiento y actualización del inventario, así como de la documentación de la red de cableado estructurado y red eléctrica en lo referente a:
• Registro de la conectividad a nivel de backbone de voz y datos y distribución de acometidas, así como el registro de las conexiones de la UPS y demás equipos de respaldo eléctrico.
• Registro de la conectividad de puertos en centros de cableado y puestos de trabajo y cuadros de carga de la red eléctrica regulada y no regulada.
• Registro de la distribución de circuitos regulados por piso y por área.
• Rotulación de los elementos de la red de cableado estructurado (paneles, cables, tomas y rutas de cable) y de la red eléctrica (tableros, circuitos, tomacorrientes y rutas de cable).
Observación: No se encuentra evidencias de las obligaciones que se permita evidenciar el cumplimento, Para poder avanzar con la revisión y confirmar que todo esté en orden, necesitamos que nos adjunten las evidencias o los registros que demuestren que estas actividades se llevaron a cabo.
Subsanación: 14112025 se realiza el cargue del adjunto de la obligación.
Observación Final: se realiza validación de la información, la cual cumple con la obligación.
Cumplimiento Final: Si Cumple.

4. ANS

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

Indicador 12: Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).
Observación: Se solicita sea ajustado el ANS con lo que estipula el contrato de 60 casos aleatorios.
Subsanación: Para el mes de octubre de 2025 se reportó un total de 697 casos en estado suspendido. Se seleccionó una muestra aleatoria de 112 casos, a los cuales se les asignó una calificación entre 1 y 3, donde 1 corresponde a la nota más baja y 3 a la más alta.
La nota máxima posible para la muestra era de 336 puntos; sin embargo, la calificación obtenida fue de 304 puntos, equivalente al 90,48% entre requerimientos e incidentes. Este resultado se encuentra por debajo de la meta establecida del 95%, ubicándose en el rango de desempeño entre 90% y 94,9%, lo cual genera una afectación en la facturación, con un rubro del 5% para la Mesa de Servicios Tecnológicos.
La información detallada de estas sesiones puede consultarse en el SharePoint, en el enlace: 14. Daily OTI INC –REQ
Cumplimiento Final: No Cumple.

Indicador 22: Disponibilidad Aplicaciones Apoyo
Observación: No cumple con lo contemplado en el anexo técnico. Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*
Subsanación: El resultado de los indicadores de disponibilidad se toma del promedio del resultado que se obtiene de PRTG y de Disponibilidad Tablero de Control Casos (Mail-Llamada-Web).
Durante el corte de octubre de 2025, las disponibilidades reportadas por PRTG presentaron afectación quedando por debajo de la meta establecida de 99,60%. Esta reducción en los niveles de disponibilidad se asocia a los eventos reportados durante el mes, cuyo detalle se presenta, en la ruta: https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/IQBcCoxeb9ncR7gjCm2lvgwnASLrX7h1b2Hmg57vGsqQbJE?e=PjUWes y la excepción se presenta bajo el informe de excepción que se encuentra en la ruta: https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/IQBWO_RvphE5QLRb9BDVniilAS_H-QagexNbOVXlq1RkIko?e=fRq0M1
Después de realizado el calculo se evidencia que la disponibilidad de aplicaciones de apoyo este resultado 99,520% se encuentra por debajo de la meta establecida del 99,60%, ubicándose en el rango de desempeño entre 94,6% - 99,5%lo cual genera una afectación en la facturación, con un rubro del 15% para la Mesa de Servicios Tecnológicos.
Cumplimiento Final: No Cumple.

5. SALAS DE AUDIENCIA

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

6. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

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

FACTURACIÓN

Para el mes de Octubre del 2024 la facturación de MESA DE SERVICIOS Y DISPOSICIONES TRANSVERSALES se presentaron los siguientes descuentos:

- Cumplimiento políticas de suspendidos (pending). entre 90% - 94,9%, con descuento porcentual respecto a mensualidad pactada 5%.

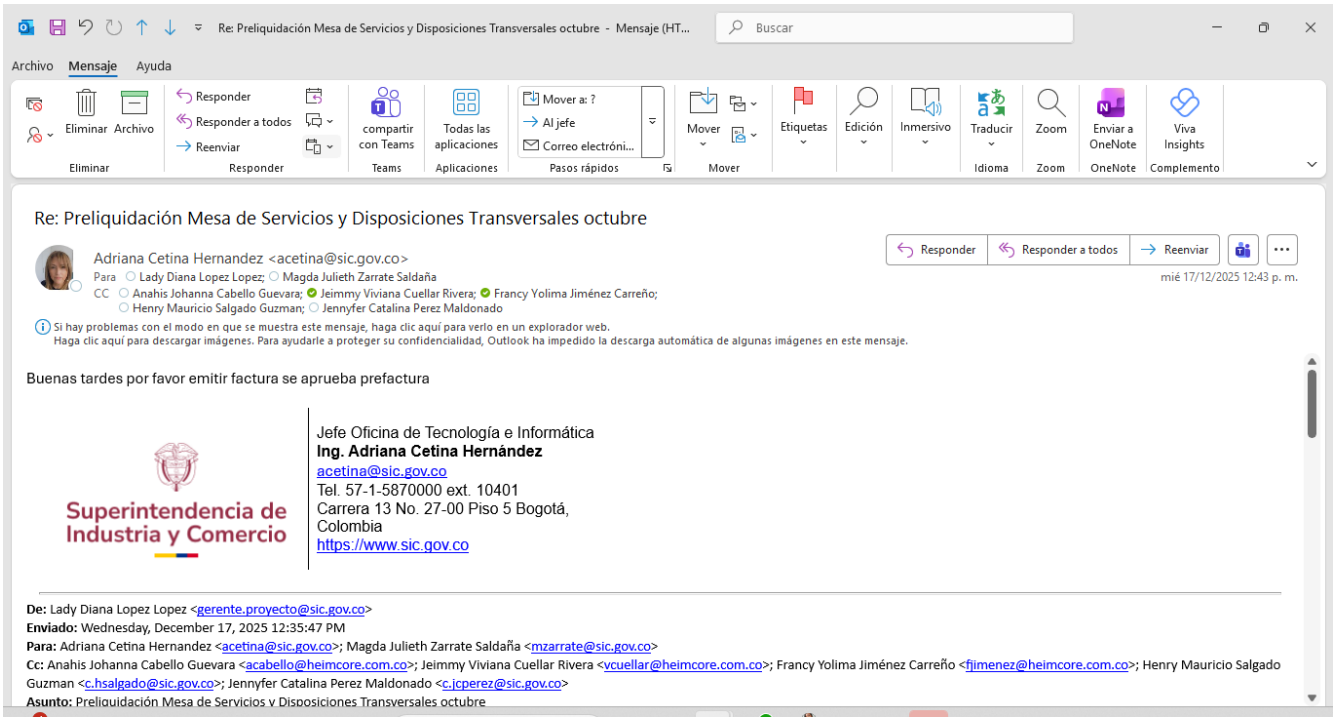
KPI	META	RESULTADO DEL MES	DESCUENTO PORCENTUAL	VALOR DESCUENTO
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending).	95%	90,48%	5%	15.530.086,05
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	99,60%	99,52%	15%	46.590.258,15
Total Descuento				**62.120.344,20**

Resumen valores tal como se reportan en la factura.

DESCRIPCION SERVICIO	VALOR TOTAL	
Mesa de Servicios	$	310.601.721,01
Disposiciones Transversales	$	52.326.415,13
Descuento ANS Mesa de Servicios	$	62.120.344,20
Descuento ANS Disposiciones Transversales		-
SUB-TOTAL SERVICIOS	$	362.928.136,13
ANS Y DESCUENTOS	$	- 62.120.344,20
SUB TOTAL SERVICIOS - ANS	$	300.807.791,93
IVA	$	57.153.480,47
TOTAL A PAGAR	**$**	**357.961.272,40**

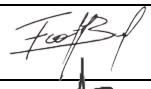
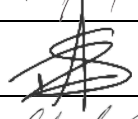
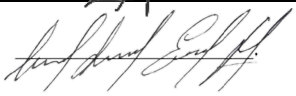
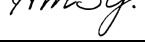
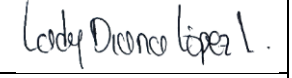
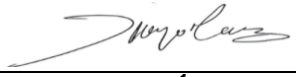
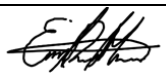
7. APROBACION RADICACION FACTURA:

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



Superintendencia de Industria y Comercio

REVISORES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Adriana Cetina Hernández	Coordinador Servicios Tecnológicos / Supervisor Contrato	SIC	
Magda Zarrate Saldaña	Coordinador Grupo Informática Forense y Seguridad Digital / Supervisor Contrato	SIC	
Alexander Ardila Bermúdez	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Francisco Antonio Malaver Bernal	Líder Técnico / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Ricardo Alvarado Sánchez	Líder inventarios / Servicios Tecnológicos	SIC	
Francisco Javier Eraso Herrera	Profesional inventarios / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Nelson Yair Romero Muñoz	Profesional IT / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Henry Mauricio Salgado Guzmán	Profesional IT / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Jennyfer Catalina Pérez Maldonado	Profesional IT / OTI (Contratista)	SIC	
Andrés Eduardo Noriega Polania	Profesional IT / Servicios Tecnológicos (Contratista)	SIC	
Lady Diana Lopez Lopez	Gerente de Proyecto	UT INFOHC	
Diego Salvador Ramírez Real	Líder Técnico	UT INFOHC	
Erika Jhobana Rojas Murcia	Líder de Servicio y Gestión Operativa	UT INFOHC	
Francy Yolima Jimenez Carreño	Gestora de ANS y facturas	UT INFOHC	