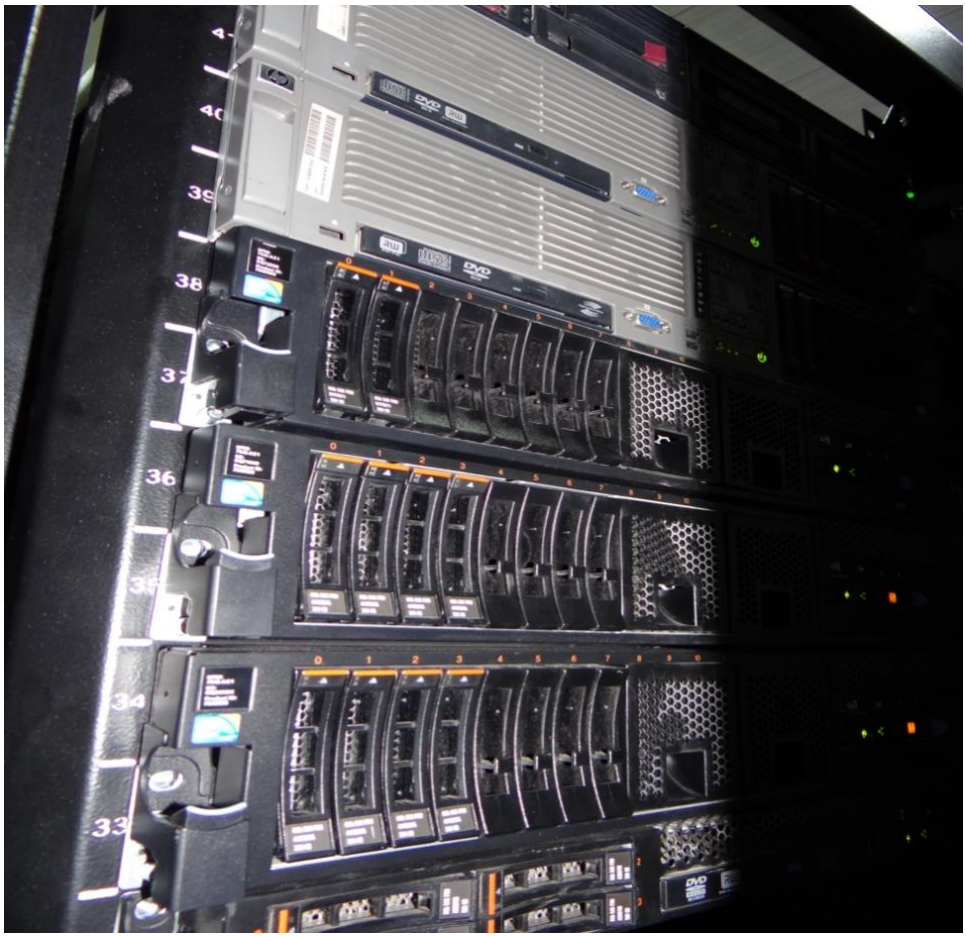
Symde S.A.S.

CONSORCIO GESTIC

CQ Inversiones

INFORME DE ACTIVIDADES

CONT-718-2020



Julio 29 – Agosto 28 de 2020

TABLA DE CONTENIDO

DATOS DE CONTROL DE INFORME 1

MATRIZ ENTREGABLES 2

GESTIÓN DE INCIDENTES 14

LISTADO DE TICKETS RECIBIDOS 14
ESTADISTICAS DE ATENCION 19

GESTION DE CAMBIOS 23

ESTADISTICAS DE SERVIDOR 24

ESTADISTICAS DE RED 15

FIREWALL 15
RED WLAN 15

INVENTARIO DE SOFTWARE 16

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Número total de tickets creados por Tipo – Prioridad... 19

Ilustración 2. Número de tickets creado por Tipo - Usuario Cliente ... 20

Ilustración 3. Tickets atendidos por Tipo – Servicio 21

Ilustración 4. Promedio de tiempo de atención (horas) por tipo de ticket y prioridad. 22

Ilustración 5. Clientes y Consumo red WLAN 15

Ilustración 6. Cuadro de licenciamiento Microsoft® 16

DATOS DE CONTROL DE INFORME

Fecha Informe	Septiembre 4 de 2020
Mes Informe	JUL 29 – AGO 28 de 2020
ID Informe	INF-M-2020-01
Contrato	718-2020
Fecha Acta de Inicio	JULIO 29 de 2020
Versión	1
Elaborado por	Juan Carlos Medina
Revisado por	Mario Cerón Charry
Autorizado por	Carolina Quintero Osorio

MATRIZ ENTREGABLES

A continuación, se presenta la matriz de la totalidad de entregables que hacen parte efectiva del Contrato 718-2020

ITEM	*OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA*	PORCENTAJE (%)	OBSERVACIÓN
1.	Prestar los servicios de soporte, administración y configuración de la plataforma TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en la secretaría de Educación que sirven como apoyo a la administración de los servidores educativos en los 35 municipio del departamento del Huila.	20%	• *Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria de educación a plataforma y servidores.* • *Se asignan los permisos para videoconferencias en el firewall al equipo con IP 192.168.231.25, asignado para reuniones en la Secretaría de Educación a cargo de la ingeniera Sandra Alvira. Ticket 2020080509000164.* • *Se solicita brindar información sobre el procedimiento realizado en la oficina de hojas de vida de la Secretaría de Educación pues se reportó fallo en la conexión a internet En respuesta al ticket 2020080609000091 se realizó verificación de la red en sitio y se evidenció que en las oficinas cuentan con un switch el cual se encontraba desconectado, se procede a conectar y la red queda funcionando correctamente.* • *Se responde al ticket 2020081209000043 donde se solicita revisión de punto de red ubicado en la secretaria del Secretario de Educación. Se realizó la revisión del punto de red y se evidencia que han conectado un teléfono uniendo la punta de un cable Cat 7 Tera 2/P, también se evidencia que el cable de red para el punto de datos que están utilizando se encuentra en pésimas condiciones, en el centro de cableado dañaron un patch cord Cat7 Tera 2/P, para ponchar el conector RJ9 y conectarlo al patch panel telefónico.* *Como solución se cambió el patch cord de datos y telefónico en el punto del puesto de trabajo, pero en el centro de datos no, debido a que se hicieron pruebas y no sirvió la línea telefónica.* *El punto de datos quedo funcionando correctamente, pero para revisar y habilitar el punto telefónico se requiere que escalen el caso a la persona encargada.* *Por favor recomendar al encargado de la red telefónica, que no haga ese tipo de adecuaciones y que lo haga con los patch cord adecuados para esos casos.* • *De acuerdo a lo reportado, se dirigió el personal técnico al sitio para realizar la revisión de los enlaces y dispositivos de red y el patch cord de Fibra que va al switch está dañado (al parecer comido por los ratones), se solicitó el patch cord para cambiarlo y dar solución, pero debido a la complejidad para conseguirlo se tuvieron que realizar unas configuraciones en otro de los switch para crear el enlace con otro tipo de patch cord, se soluciona el problema de red. Ticket 2020082409000101*

2.	Prestar los servicios de soporte, administración y configuración de la plataforma TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en la secretaría de salud y los equipos de red que dependan de manera directa del mismo, que sirvan como apoyo para optimizar el sistema integral de información del sector salud en el departamento que permita garantizar con oportunidad, calidad y veracidad la información generada por entidades territoriales e IPS públicas del Departamento.	20%	• *Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria de salud a plataforma y servidores.* • *De acuerdo con el ticket 2020080509000048 se solicitó el favor de verificar por qué no se actualiza el cambio de contraseña del usuario salud\soporte.nivel1 en el servidor de dominio de la Secretaría de Salud, pues la Ingeniera Rocío Laguna indica haber cambiado la contraseña de este usuario y no se ve reflejada en el inicio de sesión. En respuesta al requerimiento, esto se debe a un problema de bloqueo a nivel de usuario, lo cual se requiere desbloquear el usuario primero y luego realizar el cambio de la clave.* • *Se asignan lo permisos solicitados en el firewall de Secretaría de Salud, al equipo con IP 192.168.10.140 del funcionario Cesar Alberto Polania Silva. Ticket 2020080509000155.* • *Mediante ticket 2020081409000138 se solicita se realice la programación del mantenimiento de servidores con el objetivo de poder dar el trámite respectivo y poder entregar a detalle las necesidades específicas para la ampliación de servidores, corrección de posibles daños y diagnóstico detallado de la red, además de las necesidades de equipos activos.* • *Se realiza ajustes en la configuración de los permisos en el firewall y ya la dirección IP 192.168.10.227, equipo de cómputo del médico LUIS HERNAN SARRIA CHACON puede navegar a youtube. Ticket 2020082609000295* • *Se adjunta informe* ***PRO-FO-25-017-2020 Información revisión servidores y equipos de red Secretaría de Salud***
3.	Prestar los servicios de soporte, administración y configuración de la plataforma TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en el centro de datos de la secretaría General, y los equipos de red que dependan de manera directa del mismo, que sirven como apoyo tecnológico a todos los procesos administrativos y misionales que se desarrollan en la administración central departamental para el cumplimiento de sus funciones.	20%	• Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria General, a plataforma y servidores. • *Se agrega a BlackList en el servidor de correo a yasiel.fernandez@hbo.gob.ec, la cuenta william.ahumada@buzonejercito.mil.co de acuerdo con los tickets 2020072909000013. 2020080309000113* • *Debido a un problema eléctrico en el bloque de Gobierno, las UPS del centro de datos del bloque se descargaron, por esta razón los dispositivos de red se apagaron, el equipo técnico estuvo a la espera de que se solucionara el inconveniente para realizar la verificación de que los dispositivos y se normalizara la red. Cerca de las 10:30 A.M. se habilitaron por medio de una extensión, la energía eléctrica del centro de datos del bloque, se realizó la revisión y se evidenció que los switches encendieron correctamente, se realizaron pruebas de conexión y se observó comunicación, también se valida el funcionamiento de los Access Point del área y operan correctamente. Se evidencia la UPS Destapada. Ticket 2020073009000083.* • *Se verifica por qué no están llegando correos electrónicos enviados desde la cuenta edgar.mantilla@unionasesoreslaborales.com a los correos*

			gobernador@huila.gov.co y notificaciones.judiciales@huila.gov.co. Así mismo la secretaria ejecutiva del Gobernador María del Mar Muñoz indica que no es posible enviar correos desde la cuenta gobernador@huila.gov.co a cuentas como: ledussan@yahoo.com y laortiz@sedhuila.gov.co le devuelve el mensaje adjunto a esta solicitud. De acuerdo con el requerimiento se realizan las reglas de excepción para permitir el tráfico de correo bajo las restricciones que se reportaron. Ticket 2020080309000042. • *Se hace la solicitud ante el Ministerio de Salud para que reciban correos enviados por el dominio huila.gov.co. se marca el correo huila.gov.co en el Minsalud como NO SPAM. Ticket 2020080309000122.* • *Se recibe requerimiento de verificar si está como "falso positivo" en el proxy del servidor de correo enviado por la cuenta contact@sendinblue.com. Luego de varios días de seguimiento se confirma que el dominio sendinblue.com no aparece como bloqueado a nivel de proxy. Ticket 2020080409000102.* • *Se ajustan las reglas de confidencialidad en el proxy del servidor de correo el dominio @huhmp.gov.co (Hospital Universitario) a las excepciones para permitir el envío de correo de parte de la cuenta de correo adriana.lizcano@huila.gov.co, a correos de este dominio. Ticket 2020080509000057* • *Se atiende la solicitud de desbloqueo en SIFA módulo de Tesorería, el cual se realiza revisión y no se evidencia bloqueo a nivel de base de datos, se corrobora con los funcionarios de tesorería y reportan que está funcionando correctamente. Ticket 2020080609000055.* • *Se da respuesta al ticket 2020080609000135 donde se solicita revisar el punto de red CC4A-PP01-D15 ubicado en la oficina de atención al contribuyente pues aparentemente permite el acceso a internet. Se verificó el punto de red CC4A-PP01-D15 y no está habilitado, el que está habilitado es el punto de red CC4A-PP01-V45 la cual está mal maquillado. También se verificó y se testeó el patch cord la cual no se presentó dañado respondiendo perfectamente a los pings realizados.* • *Se realizaron pruebas de envío desde el correo de telefónica hacia nuestro servidor y se logró determinar que el problema se debe a la mala calificación de nuestro dominio en los servidores de filtro de telefónica, lo que impide que el DNS de telefónica realice la conexión con nuestro servidor.* *El correo ni siquiera es recibido en nuestros servidores, por lo que no es viable dar una solución efectiva hasta tanto nuestro servidor suba de reputación y/o calificación. Ticket 2020081009000029.*

			• *Se realiza la configuración necesaria en el servidor de correo para el reenvío de correos de la cuenta secretario.general@huila.gov.co a la cuenta asesor2@huila.gov.co. Ticket 2020081209000061* • *Se ha realizado seguimiento al caso expuesto en el Ticket 2020081209000071 donde al enviar un correo desde la cuenta jose.cordoba_ba@yahoo.com a lucero.moreno@huila.gov.co genera error. Se ha logrado determinar que Yahoo! y telefónica utilizan un sistema "cleanmail" que genera este tipo de errores debido a que el dominio huila.gov.co y las direcciones a él asociadas se encuentran "baneadas" como listas negras aún. El sistema genera intermitencia en el envío de mensajes, recepción de los mismos y puede generar mensajes de NO entrega. Esto dejará de suceder una vez nos terminen de eliminar de las listas negras mencionadas, lo que depende de la NO generación de SPAM y de los criterios que ellos como propietarios determinen.* • *Se deshabilito la configuración de reenvío de correos entrantes de las cuentas secretario.general@huila.gov.co y asesor2@huila.gov.co Ticket 2020081309000103* • *Se atiende a la solicitud de revisar viabilidad para realizar la restauración de la página http://registroprofesionales.huila.gov.co/index.php, con el fin de que la señora Edna Ximena Bermeo pueda ingresar a la totalidad de la documentación requerida desde el año 2019 y anteriores (documentos en formato PDF de resoluciones y certificaciones de estudios de profesionales de la salud). En respuesta se culmina la RESTAURACION de todo el sistema registroprofesionales.huila.gov.co. Se valida su funcionamiento e ingreso Ticket 2020081809000112* • *Se agrega a BlackList del servidor de correo electrónico Zimbra las direcciones y dominios getresponse-mail.com y sapuyes-narino.gov.co, con el fin de no seguir recibiendo mensajes Spam. Ticket 2020081809000238* • *Se realizó la migración de los correos electrónicos de la cuenta atencioncontribuyentes@huila.gov.co a la cuenta informacontribuyentes@huila.gov.co. Ticket 2020081909000085* • *Se verifica en el servidor proxy los correos enviados desde la cuenta angelaperaza@reincorporacion.gov.co a bdua@huila.gov.co que se encuentran en cola por "falsos positivos" de SPAM. En respuesta a la solicitud se libera y se reporta como falso positivo para que ingrese a la bandeja al correo enviado. Tticket 2020082009000019.* • *Se verifica la disponibilidad de los aplicativos siid, siproj, siprojweb y zafiro pues luego de acceder arroja un mensaje de error. En respuesta se verifica su funcionamiento y todos los servidores donde se encuentran alojadas estas aplicaciones*

			están arriba y funcionado correctamente ticket 2020082409000119. • *Se realizó la validación del correo asesor3@huila.gov.co y no se evidencia mensajes en cola en el servidor, en la cuenta se modifica nuevamente las opciones que se habían alterado, se reporta en black list del servidor las cuentas dirtytireme@yahoo.com y danielsmadre6@gmail.com que fueron identificadas como cuentas sospechosas. También se denunció la página hacia donde dirige el mensaje de validar cuenta y se bloqueó internamente desde el firewall. Ticket 2020082509000028.* • *Se realiza la migración de los correos recibidos y enviados del año 2020 de la cuenta asesor3@huila.gov.co a la cuenta andres.munoz@huila.gov.co, Ticket 2020082509000073.* • *Se realiza las excepciones en el filtro de correo del Firewall, para permitir el ingreso y así evitar el mensaje "Este correo electrónico ha sido identificado como confidencial" en la cuenta director.fonvihuila@huila.gov.co, Ticket 2020082509000108.* • *Se retiraron los permisos de acceso a videoconferencia a la señora Carmiña del Rocío Vargas en el equipo con información de red 192.168.201.55 - C4-34-6B-77-A9-DB y se cambiaron por el equipo portátil de esta misma funcionaria el cual tiene la siguiente información de tarjeta de red:* *IP: 192.168.201.58* *MAC: 38-d5-47-3c-db-9c Ticket 2020082609000062.* • *De acuerdo con lo hablado en la reunión provisional el día 21 de agosto de 2020, con las ingenieras Yesica Vanegas, Maribel Ossa y Rodolfo (Técnico Coordinador de la actividad) del formateo de los equipos de la Gobernación del Huila que empezará el 01 de septiembre de 2020, se suministra de las políticas de creación de usuarios y nombres de equipos en el directorio activo, para poder verificar y prestar el apoyo a la actividad.* *Entre los puntos hablados para esta actividad se definieron:* *1) Se creó un grupo de WhatsApp donde se encuentran las partes implicadas en la actividad.* *2) Los encargados antes de formatear el equipo se debe sacar del dominio e informar por el grupo para verificar en el directorio activo que se elimine el nombre del equipo viejo o si no eliminarlo.* *3) Después de Formateado agregarlo al dominio con el nuevo nombre, informar para verificar que así sea y moverlo a la unidad organizativa correspondiente o unidad de prueba para actualizaciones WSUS.* *4) Después de mover el equipo al grupo de Prueba Actualizaciones WSUS, el equipo de soporte nivel 2 debe informar a los encargados del formateo para forzar las políticas en el equipo y empiece a reportar.* *5) Estos equipos estarán en un grupo de prueba para que se actualicen por medio del WSUS y monitorear el proceso. Ticket 2020082709000051*

			•
4.	Realizar la planeación, montaje, instalación y migración de la plataforma existente de servidores y/o sistemas centrales de la plataforma de TIC, de acuerdo con las nuevas tecnologías (sistemas operativos, soluciones informáticas, servidores, servidores web) que adquiera la Gobernación del Huila.	20%	• *Se solicita información al ingeniero Abel Ángel vía correo electrónico, para responder a una solicitud mediante ticket 2020080609000082, una vez se cuente con esta información se les informará para continuar con el análisis técnico la viabilidad de incluir en la red de la Gobernación el NVR de las cámaras IP adquiridas por la Gobernación, este ticket fue cerrado debido a que no hubo respuesta a nuestra solicitud.*
5.	Garantizar y mantener un monitoreo constante de todos los servicios que conforman la plataforma tecnológica de la administración central, recomendado y/o implementado mejoras a dichos procesos.	20%	• *Se monitorea constantemente, las bases de datos, correo electrónico, firewall y demás servicios de la plataforma tecnológica de la institución, mejorando la seguridad de los mismos y la optimización de recursos de red para ejecutar los aplicativos utilizados entre estos, las videoconferencias.*
6.	Descargar y aplicar actualizaciones de software adquiridas por la Gobernación del Huila o versiones liberadas de manera gratuita por fabricantes para Sistemas Operativos, Bases de Datos, parches de seguridad entre otros.	20%	• Se realiza actualizaciones importantes de los sistemas operativos Windows server y Linux.
7.	Administrar, actualizar y configurar las políticas de acceso y seguridad de firewalls instalados en la administración central departamental en común acuerdo con las directrices del Grupo de Tecnología y el supervisor respectivo.	20%	• *Se administra y se actualiza las políticas de seguridad de acuerdo con las directrices del grupo de tecnología.* *De acuerdo con la solicitud realizada de otorgar permisos para videoconferencias al equipo con IP 192.168.201.72 de la funcionaria Ana Luz Sáenz de secretaría de agricultura por un solo día, se procede a retirar dichos permisos nuevamente a partir de hoy 30/07/2020 ticket 2020072909000022* *Se otorgan permisos en el firewall de acuerdo con el ticket 2020073009000056 al funcionario Fabio García cuenta con permisos de Gabinete en el portátil por medio de conexión Wifi, También se da acceso por medio de Ethernet en este portátil. Así:* *IP: 192.168.201.54* *MAC: 54:e1:ad:4d:06:91* • *Se incluye al grupo Gabinete el equipo portátil de la funcionaria Alba Lucía Rubio con IP: 192.168.202.43 y MAC: 54-E1-AD-41-B3-38. Ticket 2020073009000065* • *Se agrega al grupo Gabinete del firewall el equipo con IP 192.168.230.66 de la funcionaria Fanny Osorio de Planeación. Ticket 2020073109000198.* • *Se asignan los permisos en el firewall para videoconferencias al equipo con IP 192.168.201.55 de la funcionaria Carmiña del*

			Rocío Vargas de Secretaría de Gobierno. Ticket 2020073109000205 • *Se agrega al grupo Tic del Firewall al equipo con IP 192.168.203.49 de la funcionaria Clara Inés Charry. Ticket 2020081109000171* • *Se otorgan permisos a la plataforma Zoom por un día, se retiran los permisos del firewall para los equipos con IP 192.168.206.44 y 192.168.206.7 Ticket 2020081209000089,* • *De acuerdo con la solicitud realizada por ustedes donde se requería brindar acceso a videoconferencia solo por el día de mañana 14 de agosto de 2020 a la funcionaria María Marcela Cely, líder de proceso de Patrimonio Documental (Archivo) y a Lina María Vargas Pinto, se retiran nuevamente los permisos. Ticket 2020081309000121.* • *Se ha creado la VPN para el funcionario José Ricardo Vargas ticket 2020081809000256* • *Se otorgan permisos de videoconferencia solo por el día 19/08/2020 al equipo del contratista Kevin Torrejano de la Secretaría de Hacienda, se retiran nuevamente los permisos ticket 2020081909000021* *Se otorgan permisos para Instagram a la red de la asamblea 192.168.199.0 y se agregó Instagram al pool de redes sociales que cuenta con un ancho de banda de cargar de 2048 kbit/s y de descarga de 6144 kbit/s. Ticket 2020081909000031* *Se otorgan permisos en el Firewall para videoconferencias al equipo con IP 192.168.199.24 de la diputada Karol Ortigoza de Asamblea Departamental. Ticket 2020081909000049.* • *Se otorgan permisos en el firewall para acceso a Youtube y videoconferencias por un día, se retiran nuevamente los permisos otorgados para Youtube, los de videoconferencias se dejan porque los habían solicitado anteriormente sin especificar por cuanto tiempo. Ticket 2020082009000055.* • *Se realiza revisión de permisos para acceso a aplicativo Pasivocol, como solución se habilita dicha aplicación en el filtro de contenidos del firewall quedando, funcionando correctamente Ticket 2020082009000091.*
8.	Definir, actualizar y/o administrar la red física y lógica de la Gobernación del Huila, incluyendo en ella la configuración, definición de nuevas áreas y/o conexiones de red, administración de switches y elementos necesarios en la conectividad, que garanticen y mejoren el desempeño de la red LAN y WIFI de la Gobernación del Huila, en acuerdo con el supervisor y coordinador TIC.	20%	• *Se administra los servicios de la entidad.* • *De acuerdo con el requerimiento de revisión en sitio un punto de red cercano al puesto de trabajo del señor Alirio Llanos Trujillo en la oficina de Regalías del Departamento Administrativo de Planeación. Se verifica el punto de red más cercano del puesto de trabajo y la disponibilidad de los puntos Ethernet de los Switch, se hace su respectiva habilitación del punto de red (C.C.3-D.10).* *Se utilizó 2 cables de red Tera4 de 3M y 2M:* *-El Cable de red Tera4 de 3M se instaló para el patch panel con el fin de habilitar el punto de red (C.C.3-D.10).* *-El Cables de red Tera4 de 2M se utilizó para conectar el equipo.* *Se realizaron pruebas de conexión internet, la cual funciona correctamente. Ticket 2020080509000137* • *Se solicita habilitar un punto de red en la recepción del despacho del Gobernador. Se elaboró un Patch Cord CAT 6 de 8 metros: Ticket 2020081809000103* • *Se ajustó el adaptador angular sencillo al Face Plate de la canaleta metálica del punto de red de la C.C 3-A 24 ubicado en en la oficina de Regalías Departamento de Planeación de acuerdo con el ticket 2020081809000185.*

			• *Teniendo en cuenta que según Decreto No. 0232 de 2020, "Por medio del cual se ordena el cierre temporal preventivo de las instalaciones administrativas de la Gobernación del Huila y se dictan otras disposiciones" emitido por el señor Gobernador del Departamento, el edificio principal y secretaría de cultura se encontrará cerrado y se tendrá que realizar trabajo en casa, no es posible realizar seguimiento al servicio de internet de la Secretaría de Cultura pues se requiere que las personas estén conectadas para evaluar el servicio con una alta demanda de usuarios concurrentes.* *Se procede a cerrar el presente ticket 2020082109000062, y se creará uno nuevo el día 14 de septiembre de 2020 para continuar con el seguimiento o realizar cierre definitivo.* • *Se realiza revisión del punto ubicado en la oficina de la Jefe de Jurídica Dra. Sandra Ximena Calderón y está en buenas condiciones, se evidencia que se está autenticando contra otro servidor DHCP y por lo tanto le asigna otra dirección ip, se realizan las correcciones, se hacen pruebas nuevamente y funciona correctamente. Ticket 2020082609000179* • *Se adjuntó informe* ***PRO-FO-25-018-2020 Información revisión equipos de red Atención al contribuyente.*** • *Se programa cambio de canaletas para el mes de octubre.* • *Se programa cambiar switch core de fibra X610 para el mes de noviembre.*
9.	Administrar, instalar, configurar y soportar los servidores de base de datos de la Entidad alojados en los centros de datos de la Secretaría General, Educación y Salud garantizando el afinamiento de las bases de datos existentes como mínimo dos (2) veces durante la vigencia del contrato.	20%	• *Para soportar los servidores de bases de datos de la gobernación se realiza Backus de los aplicativos Zimbra, página web y Sifa.* *Se realza monitoreo de estos Backus y se realiza seguimiento en cuanto a la cantidad de mensajes enviados.* *De acuerdo con los tickets 2020072909000059 2020072909000077, 2020073009000029, 2020073009000038, 2020073109000018 2020073109000027, 2020080309000079, 2020080309000088, 2020080409000022, 2020080409000031, 2020080609000028 2020080609000037, 2020081009000011, 2020081009000154, 2020081109000018, 2020081109000036, 2020081209000105, 2020081209000114, 2020081309000096, 2020081309000112, 2020081409000012, 2020081409000111, 2020081809000023, 2020081809000032, 2020082009000108, 2020082009000117, 2020082109000081, 2020082109000106, 2020082509000019, 2020082509000037, 2020082609000026, 2020082609000035, 2020082809000059, 2020082809000068*
10.	Migrar y reunificar las bases de datos de acuerdo con los requerimientos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos (hardware, software) existentes en la Gobernación del Huila. Dicha migración se debe hacer en coordinación con los propietarios y/o administradores de software a que pertenecen las bases de datos para garantizar su	20%	• *No se migraron bases de datos para este periodo.*

	funcionamiento y compatibilidad.		
11.	Garantizar que los Backus de todos los sistemas de información y aplicaciones de los servidores ubicados en los centros de datos de la Secretaría General, y Secretaría de Salud con sus respectivas bases de datos instaladas en la plataforma tecnológica de la Administración Central, utilizando los recursos que provee la administración para tal fin.	20%	• *Se realiza revisión del espacio en disco y Backus ubicados en el servidor de copias de los servidores.* *baraya.huila.gov.co* *tello.huila.gov.co* *gigante.huila.gov.co teniendo en cuenta sitios, contenido y base de datos, para garantizar el correcto almacenamiento de los Backus ver tickets del ítem 9*
12.	Mantener actualizadas las hojas de vida de los servidores físicos, virtuales, switchs y demás dispositivos de red.	20%	• *De acuerdo con el ticket 2020082409000155 se realiza el levantamiento de la información correspondiente y se entrega inventario de los servidores, de switch, ap y los mapas de red físico y lógico, el cual se realiza el respectivo anexo.* ***INVENTARIO_TECNOLÓGICO_GOBHUILA_V2, Redes GobHuila***
13.	Efectuar marcación e identificación de los diferentes servidores y equipos activos de red de acuerdo con la norma ANSI 606-B.	20%	• *Se está realizando el marquillado correspondiente de acuerdo con la norma para de esta manera identificar de manera ágil cada elemento activo de red, esto se realiza en el centro de datos principal de la secretaria general, centros de cableado del edificio principal y demás secretarias.*
14.	Apoyar en el levantamiento y estructuración de los procedimientos para la definición del sistema de Gestión de Seguridad de la información.	20%	• *Se ha dado el apoyo solicitado en todo lo relacionado al sistema de gestión de seguridad de la información.*
15.	Hacer inventario del software operativo de la plataforma de TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en la administración central.	20%	• *Se está levantando la información para actualizar el inventario correspondiente.*
16.	Apoyar a la administración en el análisis y definición de las posibles necesidades de compra, mejoramiento y/o actualización que requiera la plataforma de servidores y redes de la entidad.	20%	• *Se dio apoyo en la compra de un servidor de almacenamiento CTERA*
17.	Migrar los servidores que sean requeridos de acuerdo con los recursos que provea la administración para tal fin.	20%	• *Para este periodo no se realizaron migraciones.*

18.	Garantizar una plataforma informática actualizada, estable, segura, confiable e integra, con la capacidad de efectuar cambios permanentes de acuerdo con los requerimientos de la Administración	20%	• Se presentaron inconvenientes en el edificio central debido a cortes de energía
19.	Mantener registrado en el control de cambios todas las actividades que se realicen como parte de la administración de servidores, software y equipos de red.	20%	• La bitácora se lleva a través del sistema de manejo de tickets y cambios que se proporcionan como parte del contrato de prestación de servicios y que permite generar los informes de tickets atendidos, resueltos, cerrados además del control de los inventarios y cambios en el mismo.
20.	Administrar la herramienta de monitoreo suministrada por la Gobernación y garantizar su funcionamiento de manera permanente 7x24. Se deben incluir servidores e infraestructura de red de la Gobernación e aquellos dispositivos que lo soporten; si la herramienta y el dispositivo soportan SNMP se debe realizar la configuración respectiva.	20%	• Se administra la herramienta http://pandora.huila.local en donde se agregan los switches y servidores.
21.	Realizar dos (2) mantenimientos preventivos a los servidores ubicados en los centros de datos de Secretaria General, Educación y Salud durante la ejecución del contrato y los mantenimientos correctivos cuando se requieran.	30%	• Se realizó mantenimiento de servidores ubicados en el centro de datos principal, se adjunta informe **PRO-FO-25-019-2020 mantenimiento servidores y CC.** • *Se debe programar segundo mantenimiento para el mes de diciembre de acuerdo con el cronograma.*
22.	Realizar mantenimiento preventivo a los centros de cableado y switches de la plataforma de redes de la Gobernación.	0%	• *Para este periodo no se realizó mantenimiento de centros de cableado.* • *Se debe programar mantenimiento de centros de cableado para el mes de noviembre de acuerdo con el cronograma*
23.	Crear y/o actualizar mapa de red que dimensione toda la red de datos, de tal manera que se pueda identificar equipos, comportamientos y situaciones problemáticas y mejore el nivel de administración de los dispositivos conectados utilizando para tal fin las herramientas que la entidad provee, el cual debe reposar en el lugar indicado por la Coordinación TIC y supervisión.	20%	• Se está realizando levantamiento de la información correspondiente para realizar el respectivo mapa de red y así determinar los cambios y/o actualizaciones que se deben realizar. Se adjunta documento **Redes GobHuila**
24.	Efectuar monitoreo y análisis de redes permanente, en donde se verifique su funcionamiento, y se realice diagnóstico, proponiendo e implementando planes de optimización y mejora de la misma. Manejar las condiciones de error en todos los componentes de red, en las	20%	• Se toman las medidas necesarias para manejar las condiciones de error y/o caídas de red que se han presentado en algunas áreas. Está pendiente verificar la red del área de cultura pues debido al *Decreto No. 0232 de 2020 no se pudo realizar la validación correspondiente*

	siguientes fases: detección de fallas, diagnóstico del problema, recuperación, seguimiento, control y monitoreo de redes. Sugerir y efectuar los cambios que sean necesarios al interior de los dispositivos de red.		
25.	Administrar los enlaces de fibra óptica de la entidad realizando los ajustes y cambios que sean necesarios para mantenerlos en óptimas condiciones.	20%	• Se verificó y se administraron los enlaces de fibra óptica de las diferentes dependencias de la gobernación y para este periodo no hubo fallas, exceptuando el corte de un patch cord de fibra en el centro de datos de la secretaria de salud al parecer hecho por un roedor. • Tener en cuenta lo especificado en los diagramas técnicos de servidores. • No es posible consignar información técnica en el informe ya que este tipo de información se considera sensible y genera riesgo en la infraestructura.
26.	Administrar herramienta Web indicada por la Coordinación y/o supervisión, la cual deberá estar instalada en servidores de la Gobernación del Huila, para el registro, seguimiento y control de las solicitudes de soporte para que sean reportadas por parte de la Gobernación. La herramienta debe permitir registrar: fecha y hora en la que se registre la solicitud, prioridad, usuario que reporta/solicita soporte, descripción de la situación presentada o solicitud de servicios, permitir adjuntar impresiones de pantalla o imágenes en donde se evidencie la falla encontrada que se podrá anexar como fichero en la herramienta web.	20%	• Se encuentra implementado OTRS que se encuentra instalado y actualizado a la última versión compatible con el servidor CENTOS 7, el cual ya tiene instalados los paquetes necesarios para ITIL y CMDB, este aplicativo se encuentra en operación.
27.	Disponer de los siguientes elementos de trabajo: ponchadora, probador de red, generador de tonos, sondas, marquilladora para puntos de red, kit de ponchado Cat 7A, kit de ponchado de Fibra Óptica XGLO portable, herramientas básicas de mantenimiento (sopladora, bisturí, destornilladores), certificador de puntos de cableado homologado por el fabricante para categoría 7A a 1000 MHz y categoría 6A (el equipo deberá calibrarse al menos una vez durante la vigencia del contrato para garantizar su correcto funcionamiento), dos portátiles con herramientas de sniffing, seguimiento a redes, ethical hacking y análisis de vulnerabilidades (los equipos deben ser compatibles con protocolo IPV6 para las pruebas del plan de migración), y demás que sean necesarios y que permitan	100%	• Se dispone de los elementos de trabajo contractualmente citados en el ítem.

	hacer mantenimiento y corrección a puntos y/o daños en la red de datos, durante el plazo de ejecución del contrato.		
28.	Disponer de personal previsto en la oferta durante el plazo de ejecución del Contrato. El contratista podrá cambiar alguno de los profesionales ofrecidos, siempre y cuando el nuevo profesional cumpla con el mismo perfil del que será reemplazado, y deberá contar con la aprobación del supervisor del contrato.	100%	• Se dispone del personal previsto contractualmente.
29	Establecer un cronograma de actividades a desarrollar y un plan de trabajo el cual debe ser coordinado y aprobado por el coordinador del grupo de Tecnología, Conectividad y telecomunicaciones	100%	Se adjunta cronograma de actividades

GESTIÓN DE INCIDENTES

LISTADO DE TICKETS RECIBIDOS

Número	Ticket#	Título	Creado	Fecha de cierre	Prioridad	Urgencia	Impacto
1	2020072909000013	[Ticket#2020072945000026] Reportar en Blacklist	2020-07-29 08:14:18	2020-07-29 09:27:32	3 Normal	3 normal	3 normal
2	2020072909000022	[Ticket#2020072945000044] Permisos videoconferencia	2020-07-29 08:30:19	2020-07-30 08:01:05	3 Normal	3 normal	3 normal
3	2020072909000059	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-07-29 11:20:32	2020-07-29 11:45:25	3 Normal	3 normal	3 normal
4	2020072909000077	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-07-29 11:25:56	2020-07-29 11:46:06	3 Normal	3 normal	3 normal
5	2020073009000029	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-07-30 08:25:32	2020-07-30 08:49:57	3 Normal	1 very low	3 normal
6	2020073009000038	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-07-30 08:30:52	2020-07-30 08:50:36	3 Normal	3 normal	3 normal
7	2020073009000056	[Ticket#2020073045000023] Permisos Fabio García	2020-07-30 08:36:02	2020-07-30 08:48:32	3 Normal	2 low	3 normal
8	2020073009000065	Fwd: [Ticket#2020071545000098] Incluir equipo grupo Gabinete	2020-07-30 08:52:04	2020-07-30 09:06:07	3 Normal	3 normal	3 normal
9	2020073009000083	Incidente Eléctrico	2020-07-30 10:15:05	2020-07-30 12:17:43	3 Normal	3 normal	3 normal
10	2020073109000018	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-07-31 08:17:22	2020-07-31 09:13:23	3 Normal	1 very low	3 normal
11	2020073109000027	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-07-31 08:28:19	2020-07-31 09:14:05	3 Normal	3 normal	3 normal
12	2020073109000143	Fwd: [Ticket#2020073145000031] Permisos SHAREPOINT	2020-07-31 11:06:20	2020-08-01 18:45:17	3 Normal	3 normal	3 normal
13	2020073109000198	[Ticket#2020073145000085] Agregar grupo gabinete Fanny Osorio	2020-07-31 11:38:03	2020-07-31 12:47:48	3 Normal	3 normal	3 normal
14	2020073109000205	[Ticket#2020073145000101] Acceso a videoconferencia	2020-07-31 13:48:19	2020-07-31 14:05:42	3 Normal	3 normal	3 normal
15	2020080309000042	[Ticket#2020080345000028] Recepción y Envío correos electrónicos	2020-08-03 09:50:07	2020-08-04 16:08:19	3 Normal	3 normal	3 normal
16	2020080309000079	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-03 13:24:13	2020-08-03 13:55:08	3 Normal	3 normal	3 normal

17	2020080309000088	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-03 13:31:49	2020-08-03 14:18:48	3 Normal	3 normal	3 normal
18	2020080309000113	[Ticket#2020080345000162] Reportar en blacklist servidor de correo	2020-08-03 16:24:19	2020-08-04 07:51:49	3 Normal	3 normal	3 normal
19	2020080309000122	Fwd: [Ticket#2020080345000171] verificación de correo	2020-08-03 18:06:14	2020-08-10 09:20:35	3 Normal	3 normal	3 normal
20	2020080409000022	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-04 09:24:20	2020-08-04 09:56:31	3 Normal	3 normal	3 normal
21	2020080409000031	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-04 09:29:20	2020-08-04 09:57:02	3 Normal	2 low	3 normal
22	2020080409000102	Fwd: [Ticket#2020080245000075] SOLICITUD DE INFORMACIÓN - INOCUIDAD Y CALIDAD DE LOS ALIMENTOS	2020-08-04 15:18:11	2020-08-10 09:23:01	3 Normal	3 normal	
23	2020080509000048	Fwd: [Ticket#2020080445000124] cambiar clave de usuario soporte.nivel1 de salud	2020-08-05 07:26:12	2020-08-05 07:34:16	3 Normal	3 normal	3 normal
24	2020080509000057	Fwd: [Ticket#2020080445000179] correo institucional no permite envío de correos al institucional de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO H [...]	2020-08-05 07:40:13	2020-08-11 15:12:31	3 Normal	3 normal	3 normal
25	2020080509000084	Fwd: [Ticket#2020072445000124] SOLICITUD	2020-08-05 09:16:05	2020-08-11 07:08:56	3 Normal	3 normal	3 normal
26	2020080509000137	Fwd: [Ticket#2020071545000123] Solicitud de Servicio	2020-08-05 12:10:05	2020-08-05 17:12:56	3 Normal	3 normal	3 normal
27	2020080509000155	Fwd: [Ticket#2020080545000088] habilitar permiso pc escritorio cesar Alberto Polania	2020-08-05 13:14:13	2020-08-06 18:45:05	3 Normal	3 normal	3 normal
28	2020080509000164	[Ticket#2020080545000122] Permisos portátil Secretaría de Educación	2020-08-05 13:48:16	2020-08-05 15:39:21	3 Normal	3 normal	3 normal
29	2020080609000028	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-06 07:40:21	2020-08-06 09:00:44	3 Normal	3 normal	3 normal
30	2020080609000037	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-06 07:44:48	2020-08-06 09:01:17	3 Normal	3 normal	3 normal
31	2020080609000055	[Ticket#2020080645000059] Bloqueo SIFA modulo Tesorería	2020-08-06 09:14:20	2020-08-06 10:08:12	3 Normal	3 normal	3 normal
32	2020080609000082	[Ticket#2020080645000095] Análisis Técnico Conexión cámaras IP	2020-08-06 11:38:17		3 Normal	3 normal	3 normal
33	2020080609000091	Fwd: [Ticket#2020080645000077] Sol soporte Redes	2020-08-06 14:24:16	2020-08-10 07:12:04	3 Normal	3 normal	3 normal
34	2020080609000135	Fwd: [Ticket#2020080445000099] Falla punto de RED	2020-08-06 15:26:03	2020-08-10 16:52:46	3 Normal	3 normal	3 normal
35	2020081009000011	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-10 08:07:25	2020-08-10 08:51:56	3 Normal	3 normal	3 normal
36	2020081009000029	Fwd: [Ticket#2020080845000019] revision correo vivedigitalhuila@huila.gov.co	2020-08-10 08:08:15	2020-08-11 07:03:01	3 Normal	3 normal	3 normal
37	2020081009000154	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-10 11:24:41	2020-08-10 11:45:57	3 Normal	3 normal	3 normal

38	2020081109000018	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-11 07:48:01	2020-08-11 08:31:46	3 Normal	3 normal	3 normal
39	2020081109000036	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-11 07:52:46	2020-08-11 08:32:53	3 Normal	3 normal	3 normal
40	2020081109000171	[Ticket#2020081145000165] Permisos grupo tic	2020-08-11 16:16:06	2020-08-12 07:38:32	3 Normal	3 normal	3 normal
41	2020081209000043	[Ticket#2020081245000127] Revisión punto de red Secretaría de Educación	2020-08-12 11:24:15	2020-08-12 13:36:37	3 Normal	3 normal	3 normal
42	2020081209000061	[Ticket#2020081245000154] Configuración reenvío correos	2020-08-12 12:56:08	2020-08-12 14:57:25	3 Normal	3 normal	3 normal
43	2020081209000071	Fwd: [Ticket#2020081245000047] Fw: Error al enviar correo lucero.moreno@huila.gov.co	2020-08-12 13:24:14	2020-08-14 05:48:20	3 Normal	3 normal	3 normal
44	2020081209000089	[Ticket#2020081245000163] Habilitar Zoom 2 equipos	2020-08-12 13:36:14	2020-08-13 07:49:39	3 Normal	3 normal	3 normal
45	2020081209000105	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-12 15:31:34	2020-08-12 15:41:24	3 Normal	3 normal	3 normal
46	2020081209000114	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-12 15:32:22	2020-08-12 15:58:48	3 Normal	3 normal	3 normal
47	2020081309000023	Re: [Ticket#2020081045000131] Apoyo para Solucionar SIPROJ	2020-08-13 08:30:03	2020-08-13 15:26:34	3 Normal	3 normal	3 normal
48	2020081309000096	Clasificación de Ticket	2020-08-13 13:29:07	2020-08-13 13:48:20	3 Normal	3 normal	3 normal
49	2020081309000103	[Ticket#2020081345000072] Cambiar configuración correo secretario.general@huila.gov.co	2020-08-13 13:34:06	2020-08-13 14:04:08	3 Normal	3 normal	3 normal
50	2020081309000112	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-13 14:09:48	2020-08-13 15:13:44	3 Normal	3 normal	3 normal
51	2020081309000121	Fwd: [Ticket#2020081345000107] Habilitación de acceso para videoconferencia con Archivo General de la Nación	2020-08-13 14:40:13	2020-08-15 10:15:21	3 Normal	3 normal	3 normal
52	2020081309000185	Re: [Ticket#2020081145000101] Asignación usuario fiscalizacion1	2020-08-13 20:10:15	2020-08-14 07:43:31	3 Normal	3 normal	
53	2020081409000012	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-14 08:48:38	2020-08-14 09:51:01	3 Normal	3 normal	3 normal
54	2020081409000111	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-14 12:28:18	2020-08-14 12:49:00	3 Normal	3 normal	3 normal
55	2020081409000138	[Ticket#2020081445000169] Solicitud revisión servidores Secretaria de Salud	2020-08-14 14:14:03	2020-08-15 09:00:38	3 Normal	3 normal	3 normal
56	2020081809000023	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-18 07:27:50	2020-08-18 08:49:18	3 Normal	3 normal	3 normal
57	2020081809000032	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-18 07:34:13	2020-08-18 08:49:50	3 Normal	3 normal	3 normal
58	2020081809000103	[Ticket#2020081845000091] Punto de Red Despacho Gobernador	2020-08-18 11:36:05	2020-08-18 16:22:38	3 Normal	3 normal	3 normal
59	2020081809000112	Fwd: [Ticket#2020081345000134] Habilitación de plataforma registroprofesionales.huila.gov.co	2020-08-18 12:46:13	2020-08-19 21:28:53	3 Normal	3 normal	3 normal

60	2020081809000121	Fwd: [Ticket#2020081845000143] NO CONEXIÓN CARPETA ACTUALIZADORA SIFA	2020-08-18 12:58:15	2020-08-18 14:12:20	3 Normal	3 normal	3 normal
61	2020081809000185	[Ticket#2020081845000223] Revisión Puntos de Red Regalías	2020-08-18 16:26:20	2020-08-18 18:02:19	3 Normal	3 normal	3 normal
62	2020081809000238	[Ticket#2020081845000232] Reportar en Blacklist	2020-08-18 17:08:06	2020-08-19 07:21:06	3 Normal	3 normal	3 normal
63	2020081809000256	[Ticket#2020081845000241] Bloqueo Anydesk y Configuración VPN	2020-08-18 18:10:14		3 Normal	3 normal	3 normal
64	2020081909000021	[Ticket#2020081945000016] Solicitud videoconferencia	2020-08-19 08:42:10	2020-08-20 07:55:27	3 Normal	3 normal	3 normal
65	2020081909000031	[Ticket#2020081945000025] Permisos Instagram Red Asamblea	2020-08-19 09:46:18	2020-08-19 18:45:04	3 Normal	3 normal	3 normal
66	2020081909000049	[Ticket#2020081945000034] Permisos videoconferencia Karol Ortigoza	2020-08-19 09:54:18	2020-08-19 11:30:45	3 Normal	3 normal	3 normal
67	2020081909000085	Fwd: [Ticket#2020072945000053] habilitar correo electrónico	2020-08-19 12:34:17	2020-08-19 13:12:14	3 Normal	3 normal	3 normal
68	2020082009000019	Fwd: [Ticket#2020081945000114] no llegan correo de dominio reincorporacion.gov.co	2020-08-20 06:50:06	2020-08-20 08:06:50	3 Normal	3 normal	3 normal
69	2020082009000055	[Ticket#2020082045000022] Acceso videoconferencia y youtube	2020-08-20 08:26:16	2020-08-21 07:14:55	3 Normal	3 normal	3 normal
70	2020082009000091	Fwd: [Ticket#2020082045000031]	2020-08-20 13:18:18	2020-08-20 15:28:47	3 Normal	3 normal	3 normal
71	2020082009000108	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-20 14:49:28	2020-08-20 15:07:41	3 Normal	3 normal	3 normal
72	2020082009000117	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-20 14:54:31	2020-08-20 15:08:18	3 Normal	3 normal	3 normal
73	2020082109000062	Fwd: [Ticket#2020082145000011] Solicitud urgente problema de red Secretaría de Cultura y Turismo	2020-08-21 11:32:14	2020-09-01 10:31:32	3 Normal	3 normal	3 normal
74	2020082109000081	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-21 13:53:19	2020-08-21 14:19:23	3 Normal	3 normal	3 normal
75	2020082109000106	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-21 14:11:09	2020-08-21 14:40:27	3 Normal	3 normal	3 normal
76	2020082409000101	Fwd: [Ticket#2020082445000042] requerimiento educación	2020-08-24 10:14:14	2020-08-24 12:16:40	3 Normal	3 normal	3 normal
77	2020082409000119	Fwd: [Ticket#2020082445000113] SUBIR SERVIDORES	2020-08-24 12:40:11	2020-08-24 13:20:34	3 Normal	3 normal	3 normal
78	2020082409000146	Fwd: [Ticket#2020082445000097] REACTIVACION INTERNET PUNTO RECAUDO DAVIVIENDA	2020-08-24 14:40:04	2020-08-24 15:16:36	3 Normal	3 normal	3 normal
79	2020082409000155	[Ticket#2020082445000211] Actualización inventario AP, Servidores y Switch	2020-08-24 15:08:07	2020-08-27 14:34:57	3 Normal	3 normal	3 normal
80	2020082509000019	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-25 07:27:35	2020-08-25 10:20:13	3 Normal	3 normal	3 normal

81	2020082509000028	Fwd: [Ticket#2020082545000013] AMPLIO REVALIDA TU CUENTA	2020-08-25 07:30:16	2020-08-25 10:42:19	3 Normal	3 normal	3 normal
82	2020082509000037	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-25 07:36:40	2020-08-25 10:21:11	3 Normal	3 normal	3 normal
83	2020082509000073	[Ticket#2020082545000068] Migración correos usuario asesor3@huila.gov.co a andres.munoz@huila.gov.co	2020-08-25 09:32:12	2020-08-25 12:26:50	3 Normal	3 normal	3 normal
84	2020082509000108	Fwd: [Ticket#2020082545000166] RV: Solicitudes de revisiones técnicas Correos institucionales.	2020-08-25 15:02:10	2020-08-27 07:58:10	3 Normal	3 normal	3 normal
85	2020082609000026	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-26 07:37:46	2020-08-26 08:44:21	3 Normal	3 normal	3 normal
86	2020082609000035	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-26 07:42:54	2020-08-26 08:44:50	3 Normal	3 normal	3 normal
87	2020082609000062	Fwd: [Ticket#2020082645000039] Permisos de videoconferencias Desarrollo Comunitario	2020-08-26 09:08:08	2020-08-26 10:00:26	3 Normal	3 normal	3 normal
88	2020082609000179	[Ticket#2020082645000128] Revisión Punto de Red Jefe Jurídica	2020-08-26 12:58:14	2020-08-28 10:37:57	3 Normal	3 normal	3 normal
89	2020082609000295	Fwd: [Ticket#2020082645000155] Permisos	2020-08-26 16:28:18	2020-08-27 08:00:26	3 Normal	3 normal	3 normal
90	2020082709000042	[Ticket#2020082745000028] Acceso videoconferencia, youtube y redes sociales	2020-08-27 09:20:08	2020-08-28 07:32:04	3 Normal	3 normal	3 normal
91	2020082709000051	Solicitud de Políticas y acuerdos para formateo de equipos	2020-08-27 09:29:47	2020-08-29 15:09:47	3 Normal	3 normal	3 normal
92	2020082709000079	Fwd: [Ticket#2020082745000019] Revisión correo electrónico vivedigitalhuila@huila.gov.co	2020-08-27 14:18:02	2020-08-29 15:05:11	3 Normal	3 normal	3 normal
93	2020082809000059	Monitoreo de Correo Electrónico (Zimbra)	2020-08-28 14:44:09	2020-08-28 15:05:15	3 Normal	3 normal	3 normal
94	2020082809000068	Monitoreo Copias de Seguridad	2020-08-28 14:52:27	2020-08-28 15:09:52	3 Normal	3 normal	3 normal
95	2020082809000102	Avance de la instalación de puntos de red, cableado de los puestos de trabajo en el edificio principal de la Gobernación del Huila	2020-08-28 16:38:21	2020-08-28 17:09:10	3 Normal	3 normal	3 normal

ESTADISTICAS DE ATENCION

Prioridad	Solicitud de Cambio	Incidente::Grave	Solicitud de Información	Ticket Informativo	Incidente	Solicitud de Comentario	Requerimiento de Servicio	No Clasificado	Problema
1 Muy baja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 Baja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 Normal	0	0	4	35	1	3	50	2	0
4 Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Muy Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0

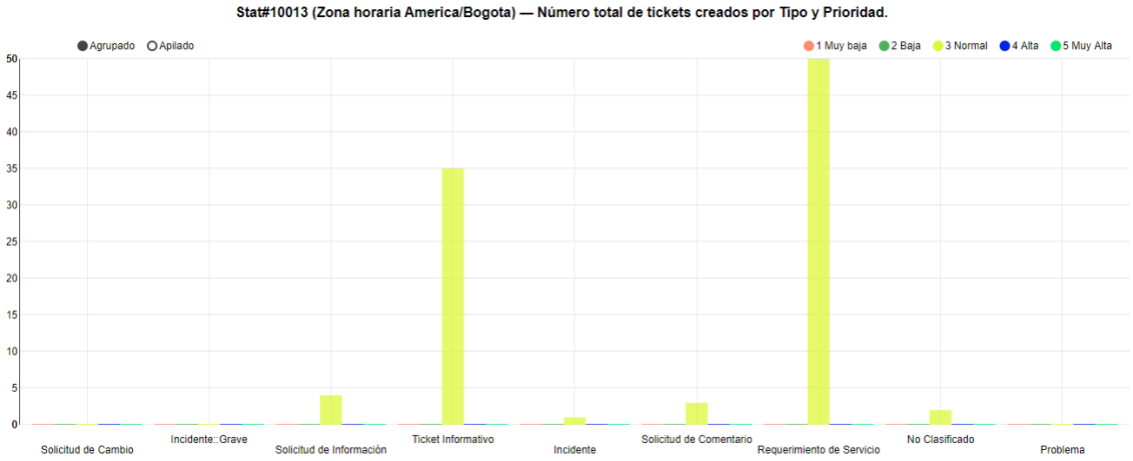


Ilustración 1. Número total de tickets creados por Tipo – Prioridad

Assigned to Customer User Login	Incidente	Incidente::Grave	No Clasificado	Problema	Requerimiento de Servicio	Solicitud de Cambio	Solicitud de Comentario	Solicitud de Información	Ticket Informativo	Sum
abel.angel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
carolina.falla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
mario.ceron@symde.com	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
rocio.laguna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sandra.alvira	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
soporte.tic	1	0	2	0	50	0	3	4	35	95
soporte.tic@huila.gov.co	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

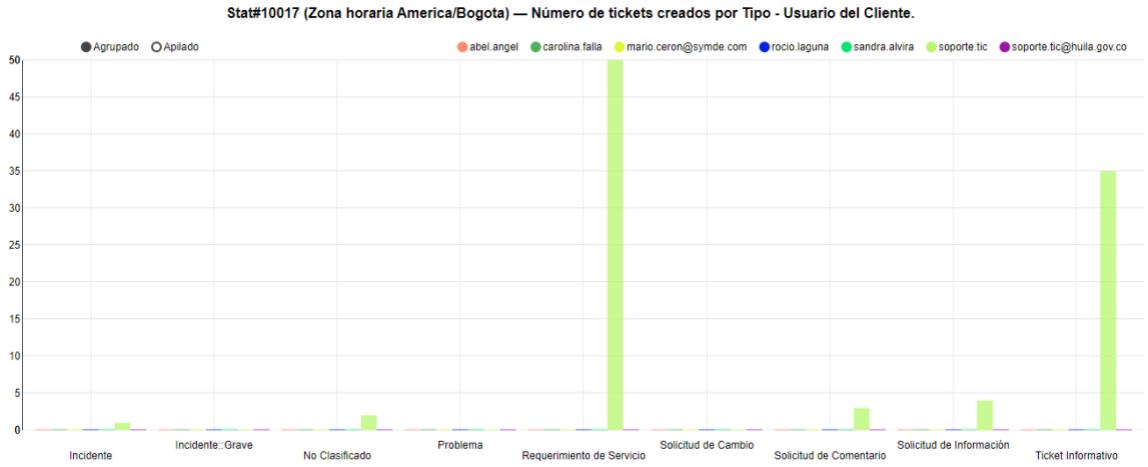


Ilustración 2. Número de tickets creado por Tipo - Usuario Cliente

Servicio	Solicitud de Cambio	Incidente::Grave	Solicitud de Información	Ticket Informativo	Incidente	Solicitud de Comentario	Requerimiento de Servicio	No Clasificado	Problema	Sum
Consultoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultoria::Apoyo a Procesos	0	0	2	0	0	0	1	0	0	3
Consultoria::Capacitación a Usuari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultoria::Conceptos Técnicos	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4
Consultoria::Entrega de Informes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Correo Electrónico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Correo Electrónico::Funcio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Estación de Trat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Impresoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Otros periférico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Teléfonos IP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Intranet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Intranet::Cambio de menú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Intranet::Publicación de Cc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Página Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Página Web::Cambio de m	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Página Web::Publicación d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes::Conexión Física PC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes::Configuración Parái	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes::Navegación Interne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Seguridad::Bloqueo Página	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Seguridad::Virus - Malware	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Correo Electróni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Instalación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Software Base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Software ofimát	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	17	0	0	0	0	0	17
II Nivel::Electricidad y Potencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Electricidad y Potencia::Pu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Electricidad y Potencia::Re	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
II Nivel::Electricidad y Potencia::UF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet::Adición de Módu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet::Cambio de módu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet::Configuración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Adición de M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Cambios a M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Página No Ac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes::LAN	0	0	1	0	1	0	6	0	0	8
II Nivel::Redes::WAN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
II Nivel::Redes::WLAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes::WMAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes::WWAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Seguridad::Antivirus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Seguridad::Filtro de Conte	0	0	0	0	0	0	18	0	0	18
II Nivel::Seguridad::Firewall	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
II Nivel::Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor Otros	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
II Nivel::Servidores::Servidor VoIP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor Web	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
II Nivel::Servidores::Servidor de Ap	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor de Ba	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
II Nivel::Servidores::Servidor de Cc	0	0	0	17	0	0	13	0	0	30
II Nivel::Servidores::Servidor de Dc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Funcionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Instalación y/o (	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Licenciamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Migración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Revisión/Mante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware::Equipc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware::Impre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware::Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN::Punto	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Mantenimiento::Redes LAN::Racks	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN::Switc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes WWAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes WWAN::Cc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes WWAN::To	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Servidores::Servic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Servidores::Siste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	0	0	4	35	1	3	50	0	0	93

Ilustración 3. Tickets atendidos por Tipo – Servicio

Prioridad	Incidente	Incidente::Grave	No Clasificado	Problema	Requerimiento de Servicio	Solicitud de Cambio	Solicitud de Comentario	Solicitud de Información	Ticket Informativo
1 Muy baja	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 Baja	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 Normal	1 h 45 m	-	20 h 4 m	-	6 h 31 m	-	2 d 1 h	15 h 10 m	39 m
4 Alta	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 Muy Alta	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Ilustración 4. Promedio de tiempo de atención (horas) por tipo de ticket y prioridad.

GESTION DE CAMBIOS

No se generaron informes de gestión de cambios para este periodo.

ESTADISTICAS DE SERVIDOR

Para este periodo se adjuntan gráficas de uso de CPU y espacio en memoria RAM de servidores, mostrando un comportamiento entre los parámetros normales.

ESTADISTICAS DE RED

FIREWALL

Se adjunta las gráficas del comportamiento en cuanto a la red WAN y LAN mostrado y monitoreado por los firewalls ubicados en Secretaria General, secretaria de educación y secretaria de salud.

Se adjunta las gráficas del comportamiento de la red en cuanto al SW principal ATX600 con sus respectivas VLAN.

RED WLAN

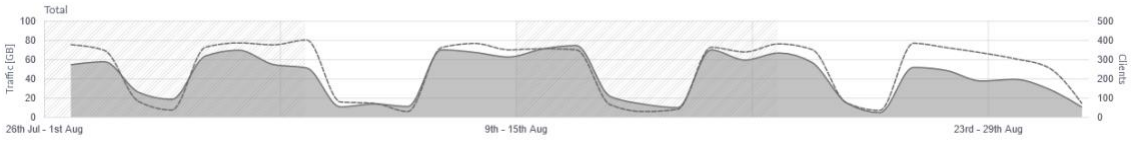


Ilustración 5. Clientes y Consumo red WLAN

INVENTARIO DE SOFTWARE

A continuación, se muestra licenciamiento reportado por Microsoft® en su página, igualmente se está evaluando esta información para corroborar con lo actualmente instalado.

Grupo de licencias	Familia de productos	Versión	Cantidad real	Cantidad sin resolver	Cantidad de SA activo
Applications	Office Professional	2003	6	0	0
Applications	Office Professional	Plus 2016	70	0	0
Applications	Office Professional	XP	13	0	0
Applications	Office Standard	2007	251	0	0
Applications	Office Standard	2010	108	0	0
Applications	Office Standard	2013	422	0	0
Servers	Forefront Threat Management Gateway Standard Edition - Per Processor	2010	1	0	0
Servers	SQL Server - Standard	2008	1	0	0
Servers	SQL Server Standard Core	2016	12	0	0
Servers	Windows Server - Enterprise	2008 Release 2	3	0	0
Servers	Windows Server - Standard	2003 Release 2	1	0	0
Servers	Windows Server - Standard	2008 Release 2	2	0	0
Servers	Windows Server - Standard	2012 R2	2	0	0
Servers	Windows Server - User CAL	2003	45	0	0
Servers	Windows Server - User CAL	2008	20	0	0
Servers	Windows Server - User CAL	2016	490	0	0
Servers	Windows Server - User CAL	2003 Release 2	150	0	0
Servers	Windows Server CAL	2000	10	0	0
Servers	Windows Server CAL	2000	10	0	0
Servers	Windows Server CAL	2000	5	0	0
Servers	Windows Server Datacenter Core	2016	48	0	0
Systems	Windows	10 Pro Get Genuine	5	0	0

Ilustración 6. Cuadro de licenciamiento Microsoft®

ANEXOS

Symde S.A.S.

CONSORCIO GESTIC