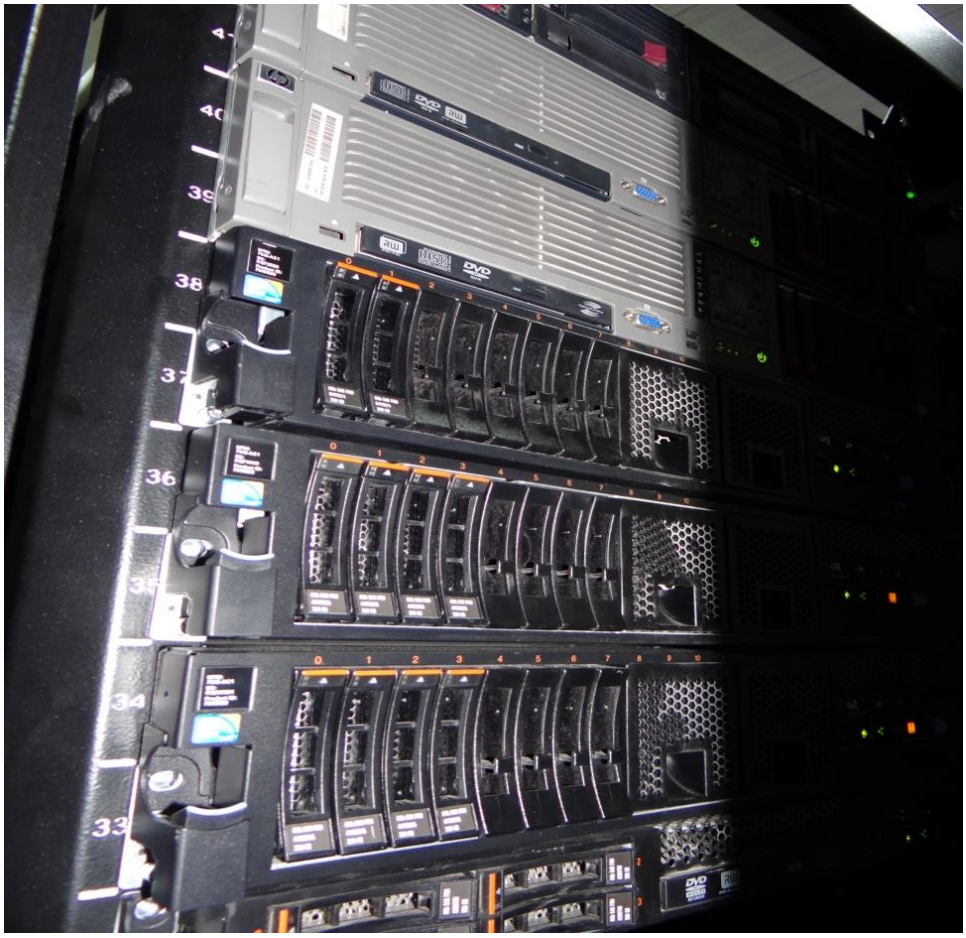
Symde S.A.S.

CONSORCIO
GESTIC

CQ Inversiones

INFORME DE ACTIVIDADES

CONT-718-2020



Septiembre 29 – Octubre 28 de 2020

TABLA DE CONTENIDO

DATOS DE CONTROL DE INFORME 1

MATRIZ ENTREGABLES 2

GESTIÓN DE INCIDENTES..... 11

LISTADO DE TICKETS RECIBIDOS 11
ESTADISTICAS DE ATENCION 16

ESTADISTICAS DE SERVIDOR..... 20

ESTADISTICAS DE RED 21

FIREWALL 21
RED WLAN.....22

INVENTARIO DE SOFTWARE..... 23

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Número total de tickets creados por Tipo – Prioridad ...16

Ilustración 2. Número de tickets creado por Tipo - Usuario Cliente....17

Ilustración 3. Tickets atendidos por Tipo – Servicio.....18

Ilustración 4. Promedio de tiempo de atención (horas) por tipo de ticket y prioridad. 19

Ilustración 5. Clientes y Consumo red WLAN.....22

Ilustración 6. Cuadro de licenciamiento Microsoft®.....23

DATOS DE CONTROL DE INFORME

Fecha Informe	Noviembre 10 de 2020
Mes Informe	SEP 29 – OCT 28 de 2020
ID Informe	INF-M-2020-03
Contrato	718-2020
Fecha Acta de Inicio	JULIO 29 de 2020
Versión	2
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.	60%	• *Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria de educación a plataforma y servidores.* • Se realiza mantenimiento de centro de cableado y servidores en la secretaria de educación, se adjunta **PRO-*FO-25-029-2020 mantenimiento servidores y CC Sec de Educación.***
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.	60%	• *Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria de salud a plataforma y servidores.* • *Se suspende temporalmente el rol de administrador de dominio a la ingeniera Rocío Laguna de acuerdo con la solicitud realizada por la coordinadora tic debido a que la funcionaria estará de permiso y luego vacaciones. ticket 2020100109000131* • *Se realiza reserva ip impresora ubicada en la oficina de Habilitación de la Secretaría de Salud ticket 2020100109000158.* • Se realiza mantenimiento de centro de cableado y servidores en la secretaria de salud, se adjunta informe **PRO-FO-25-025-2020 mantenimiento servidores y CC Sec de Salud.** • *Se otorgan permisos de acceso a videoconferencia solo por el día 9 de octubre para los siguientes funcionarios de la Secretaría de Salud.* *host Nataly MedinaIP Dra Nathaly - CRUE192.168.10.61 MAC: 18:5e:0f:59:65:37* *host Juan C RodriguezJuan C Rodriguez - CRUE192.168.10.56 MAC: 00:25:ab:a8:c2:8d* *host Thania PerdomoIP Hernan Sarria - CRUE192.168.10.175 MAC: 00:25:ab:a7:a5:7d* *Ticket 2020100909000054* • *Se otorgan permisos y se realiza el cambio en la IP del Secretario de Salud Dr. Cesar Alberto Polania Silva pues en el listado de permisos se encuentra la IP 192.168.10.230 pero el personal de mantenimiento de la Secretaría de Salud indica que la IP tomada es: 192.168.10.140 y MAC 98-EE-CB-71-C9-7C ticket 2020100909000072.* • *Se crean reglas en el firewall para habilitar las actualizaciones de Windows.* • *Se otorgan permisos de acceso a la página https://www.who.int/es al funcionario Heber Eduardo Fajardo*

			de la Secretaría de Salud quien tiene la siguiente IP: 192.168.10.112 ticket 2020101509000239
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.	60%	• Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria General, a plataforma y servidores. • *De acuerdo con la solicitud realizada mediante ticket 2020092909000028 se realizó la verificación del log de eventos del servidor acevedo.huila.gov.co en el cual se encontraron algunos errores entre los cuales uno relacionado con MongoDB* • *De acuerdo con el ticket 2020100109000032 donde se requiere revisión de servidor web de la aplicación Extranet e informar las causas por la cual al momento de cargar una comunicación arroja error. Se revisa el log correspondiente a la imagen enviada y se encuentra en el Log de Eventos del servidor que el error es ocasionado por un equipo externo de nombre "win-acme" que trata de realizar una actualización de un plugin.* • *Se responde al ticket 2020100209000067 en donde se solicita verificar en el servidor de correo o en proxy de este la razón del rebote de correos enviados desde el dominio @telefonica.com a la cuenta de correo yesinith.varela@huila.gov.co. En respuesta a este requerimiento, el problema se originaba por el ingreso de correos de servidores en países que se consideraban bloqueados consecuencia de los ataques recibidos. Se desbloquean los países, pero se mantienen los bloqueos a las IPs originalmente detectadas.* • *Teniendo en cuenta que según la empresa Nexura la ip 190.143.75.82 se encuentra en lista gris en el software de monitoreo de esa empresa y que por esta razón no es posible ingresar al portal web de la Gobernación del Huila desde la red de la Gobernación. Se solicita el favor de realizar un monitoreo a la red, revisión de tráfico sospechoso en el UTM, entre otras revisiones necesarias para identificar el equipo de cómputo o portail que esté generando estas conexiones sospechosas. (Se anexa informe generado por Nexura para verificación interna de programas que estén generando tráfico sospechoso). Así mismo, se solicita el favor de crear una Whitelist en la red Wifi Gobernacion del Huila con los equipos portátiles descritos en el anexo a esta solicitud (FORMATO CONEXIÓN WIFI 2020) los demás equipos expulsarlos de la red antes descrita, esto con el fin de tener control de los equipos conectados en la red de la Gobernación. Ticket 2020100709000111.* *En respuesta a este requerimiento y de acuerdo a lo solicitado se viene haciendo un seguimiento a nivel de UTM para determinar las posibles causas de dicho comportamiento, sin embargo, es importante anotar que al interior de la Entidad se encuentran varias redes y equipos a los cuales se les presta el servicio de internet pero no poseen o no se tiene cómo garantizar que estén adecuadamente protegidos, dentro de estos tenemos:*

			1. Asamblea Departamental *2. Informática y Tributos* *3. Red Huila Crece* *4. Equipos de contratistas* *Al hacer el seguimiento se encuentra lo siguiente:* *Se presenta un alto número de intentos de violaciones a las políticas de Firewall, se encuentra también que a la misma hora se reporta ALTO ANCHO DE BANDA SALIENTE de la Gobernación hacia Internet.* *Estos dos equipos pertenecientes a la red Huila Crece presentan infección por Malware. 192.168.1.2 y 192.168.0.70* *El equipo 192.168.0.70 ocupa el segundo puesto en paquetes y utilización de tráfico después del servidor de dominio, que es quien hace la labor principal de DNS.* *Por lo anterior se recomienda:* *1. Realizar revisión de los equipos que se mencionan.* *2. Realizar un control de los equipos que acceden a la WiFi en cualquiera de sus modalidades.* *3. Tener un control de los equipos que acceden a internet a través de la Gobernación del Huila.* • *Se solicita verificar en proxy del servidor de correo si están puestos en cuarentena los correos enviados a las cuentas secretariadesaludyeducacion@teruel-huila.gov.co sisbenyregimensubsidiado@teruel-huila.gov.co direccíondesalud@timana-huila.gov.co regimensubsidiado@timana-huila.gov.co direccionlocaldesalud@palestina-huila.gov.co dls@tello-huila.gov.co contactenos@santamaria-huila.gov.co tesoreria@laargentina-huila.gov.co direccionlocaldesalud@laargentina-huila.gov.co de acuerdo con el ticket 2020100809000029. En respuesta los dominios teruel.huila.gov.co, timana-huila.gov.co y los otros relacionados se encuentra mayoritariamente alojados en Google lo que hace que al tratar de enviar correos a múltiples destinatarios los marque como harvesting spam. Se aconseja enviar el correo a menos destinatarios. El correo se encuentra marcado como SPAM y por tal motivo el dominio Google lo rechaza y el firewall reporta dicho rechazo.*
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.	60%	• *Se formatea y configura nuevamente servidor virtualizador SSG-6038R- E1CR 16N Supermicro (SRV-POLI1) para corregir errores y reorganizar servidores. Se adjunta informe* ***PRO-FO-25-028-2020 Formateo Virtualizador y Migración Servidores*** *Ticket 2020101509000168* • *De acuerdo a la programación se realizó la migración de los servidores paicol.huila.local y elias.huila.local sin inconvenientes, los servidores paicol.huila.loca se migró al servidor guacharos.huila.local y el servidor Elias.huila.local al servidor tatacoa.huila.local Tciket 2020102209000083*
5.	Garantizar y mantener un monitoreo constante de todos los servicios que conforman la plataforma tecnológica de la	60%	• *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*

	administración central, recomendado y/o implementado mejoras a dichos procesos.		*mismos y la optimización de recursos de red para ejecutar los aplicativos utilizados entre estos, las videoconferencias, se actualiza firmware de firewall.*
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.	60%	• Se realiza actualizaciones importantes de los sistemas operativos Windows server y Linux de acuerdo con las publicaciones de cada sistema operativo.
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.	60%	• *Se administra y se actualiza las políticas de seguridad de acuerdo con las directrices del grupo de tecnología.* • *Se otorgan permisos de acceso a videoconferencias, redes sociales y youtube al funcionario Alberto Rodriguez Losada líder de pasaportes.* *IP: 192.168.201.52* *MAC: 98-EE-CB-71-EE-33* *Ticket 2020092909000064.* • *Se otorgan permisos de acceso a videoconferencia a la señora Yolanda Collazos Samboní del Departamento administrativo de planeación.* *IP: 192.168.203.67* *MAC: 00-26-6C-6B-FF-C1* *Ticket 2020092909000091* • *Se actualiza ip y mac al funcionario Yilber Fabian Losada quien ya tenía permisos en grupo TIC.* *IP: 192.168.206.36* *MAC: C4-34-6B-77-AA-F8* *Ticket 2020092909000108.* • *Se crea la VPN para el funcionario Abel Angel del grupo TIC de acuerdo con el ticket 2020100809000074.* • *Se otorgan permisos de acceso en el grupo Hacienda en el Firewall al portátil utilizado para videoconferencias en el salón de gobernadores (como préstamo a Secretaría de Hacienda).* *IP: 192.168.205.14* *MAC: 84-8F-69-B9-DA-35* *Ticket 2020100809000136* • *Se otorgan permisos al grupo de Agricultura al funcionario Arlinson Gonzalez adscrito a la Secretaría de Agricultura.* *IP: 192.168.201.127* *MAC: 2C-60-0C-C6-2C-03* *Ticket 2020100809000163* • *Se otorgan permisos de acceso a videoconferencia solo durante los días 14, 15 y 16 de Octubre al equipo de Fanny Andrea Cardoso Monje quien labora en la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo* *IP: 192.168.200.15* *MAC: D0-67-E5-1E-50-F2 ticket 2020100909000143* *Se crea una excepción para los correos provenientes de Davivienda con datos encriptados de acuerdo con el ticket 2020100909000152.* *Se otorgan permisos en el firewall para videoconferencia, redes sociales y youtube a los dos portátiles que estarán ubicados en el despacho de la Secretaría de Hacienda.* *IP WIFI:192.168.230.248* *MAC WIFI:20-16-D8-7D-4F-3F* *IP ETH: 192.168.205.43*

			MAC ETH: B4-B5-2F-81-DA-F7 *Equipo 2* *IP WIFI: 192.168.230.245* *MAC WIFI: 20-16-D8-7D-50-3C* *IP ETH: 192.168.205.44* *MAC WIFI: B4-B5-2F-81-D3-71* *Ticket 2020101309000126.* • *Se adjunta relación de VPN creadas* ***TopConnections_complete_2020-10-20_08-01-37_JW8AFd*** *ticket 2020102009000014*
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.	60%	• *Se administra los servicios de la entidad.* • *De acuerdo con el ticket 2020100609000078 se identificó el punto de red, el cual se revisó en las conexiones del patch panel y el Switch ajustando el cable de red, el equipo de la funcionaria María del Mar Muñoz del Despacho de Gobernador quedó funcionando correctamente con internet.* • *De acuerdo con el ticket 2020100609000149 se adjunta el informe* ***PRO-FO-25-026-2020 Mantenimiento Redes Gobernación.*** • *De acuerdo con el ticket 2020100709000049 se adjunta informe* ***PRO-FO-25-027-2020 Mantenimiento Redes Sec Salud*** • *De acuerdo con el ticket 2020101409000222, se cambia el Jack rj45 y fase plate del punto del puesto de trabajo del contratista Felipe Jaramillo debido a fallas físicas.* • *Se realizan las verificaciones correspondientes al Punto de red indicado CC4A-PP01-V38 y se realizan las siguientes pruebas:* ** Se realizan pruebas con el tester UTP, obteniendo una respuesta satisfactoria.* ** Se realizan pruebas de conexión a la red y navegación, funcionando correctamente.* ** Se adjunta la certificación del punto realizada en el levantamiento anterior.* ***Certificado Punto*** *Uno de los patch cord solicitados y autorizado por ustedes para realizar entrega, se utilizó para el equipo que van a conectar en el nuevo puesto de trabajo y el otro para cambiar el cable de red del Digiturno, porque era muy largo.*
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.	60%	• *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: 2020093009000025, 2020100109000096, 2020100109000103, 2020100109000112, 2020100509000043, 2020100509000052, 2020100609000158, 2020100609000167, 2020100709000094, 2020100809000109, 2020100809000118 2020101309000055, 2020101309000064, 2020101509000177, 2020102109000021, 2020102209000092,*

			2020102209000109, 2020102309000018, 2020102309000027, 2020102609000254, 2020102609000263
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 funcionamiento y compatibilidad.	60%	• *No se migraron bases de datos para este periodo.*
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.	60%	• *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* • *Estamos a la espera de que nos sean entregadas las credenciales de usuario del dispositivo ctera para proceder a su configuración.*
12.	Mantener actualizadas las hojas de vida de los servidores físicos, virtuales, switchs y demás dispositivos de red.	60%	• *Se ha realizado el levantamiento de la información correspondiente, se relaciona el inventario de los servidores, de switch, ap y los mapas de red físico, lógico. Igualmente se seguirá actualizando.*
13.	Efectuar marcación e identificación de los diferentes servidores y equipos activos de red de acuerdo con la norma ANSI 606-B.	60%	• *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.	60%	• *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.	60%	• *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.	60%	• *Se adelantaron dos reuniones para tratar temas respecto al licenciamiento de Microsoft y revisión de incidentes de extranet.*
17.	Migrar los servidores que sean requeridos de acuerdo con los recursos que provea la administración para tal fin.	60%	• *Se formatea y configura nuevamente servidor virtualizador SSG-6038R- E1CR 16N Supermicro (SRV-POLI1) para corregir errores y reorganizar servidores. Se adjunta informe* ***PRO-FO-25-028-2020 Formateo Virtualizador y Migración Servidores*** *Ticket 2020101509000168* • *De acuerdo a la programación se realizó la migración de los servidores paicol.huila.local y elias.huila.local sin inconvenientes, los servidores paicol.huila.loca se migró al servidor guacharos.huila.local y el servidor Elias.huila.local al servidor tatacoa.huila.local Tciket 2020102209000083*
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	60%	• De acuerdo con las obligaciones contractuales y a la continua mejora de los servicios de red en cuando a disponibilidad, seguridad y rendimiento. • Se adjunta informe de revisión del canal de claro **PRO-FO-25-030-2020** Pruebas al canal de claro
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.	60%	• 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.	60%	• 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.	70%	• Se realiza mantenimiento de centro de cableado y servidores en la secretaria de salud, se adjunta informe **PRO-FO-25-025-2020 mantenimiento servidores y CC Sec de Salud** • Se realiza mantenimiento de centro de cableado y servidores en la secretaria de educación, se adjunta **PRO-*FO-25-029-2020 mantenimiento servidores y CC Sec de Educación***
22.	Realizar mantenimiento preventivo a los centros de cableado y switches de la plataforma de redes de la Gobernación.	30%	• Se realiza mantenimiento de centros de cableado de Salud y Educación.

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.	60%	• 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 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.	60%	• Se toman las medidas necesarias para manejar las condiciones de error y/o caídas de red que se han presentado en algunas áreas. • De acuerdo con los inconvenientes presentados sobre todo con las videoconferencias, se realiza monitoreo de red y revisión de los activos de red para determinar los causantes de este inconveniente, igualmente se solicita al proveedor CLARO que realice pruebas de saturación del canal para descartar fallas en su canal. Se adjunta el **informe Solicitud Ventana Certificación Enlace GDH0001 - GOBERNACION DEL HUILA** y también el acta de visita en donde el proveedor CLARO presenta problemas para realizar las pruebas **Reporte de servicio corporativo**. Luego de 3 días intentando realizar la certificación del canal, CLARO entrega su **informe Solicitud Ventana Certificación Enlace GDH0001 - GOBERNACION DEL HUILA**. *Se adjunta informe **PRO-FO-25-030-2020 Pruebas al canal de claro** correspondiente al seguimiento que se realizó durante las pruebas. Ticket 2020101509000159. Es de anotar que los problemas de comunicaciones utilizando videoconferencias de los diferentes aplicativos se resolvieron des pues de la intervención al canal de internet.*
25.	Administrar los enlaces de fibra óptica de la entidad realizando los ajustes y cambios que sean necesarios para mantenerlos en óptimas condiciones.	60%	• Se verificó y se administraron los enlaces de fibra óptica de las diferentes dependencias de la gobernación, para este periodo no hubo fallas en los enlaces de fibra. • Tener en cuenta lo especificado en los diagramas técnicos de servidores.
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.	60%	• 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 hacer mantenimiento y corrección a puntos y/o daños en la red de datos, durante el plazo de ejecución del contrato.	100%	• Se dispone de los elementos de trabajo contractualmente citados en el ítem.
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	2020092809000021	[Ticket#2020092845000033] Bloqueo módulo presupuesto SIFA	2020-09-28 09:16:03	2020-09-29 19:47:09	3 Normal	3 normal	3 normal
2	2020092809000057	[Ticket#2020092845000079] Permisos videoconferencia, redes sociales, streaming	2020-09-28 09:52:08	2020-10-01 07:42:44	3 Normal	3 normal	3 normal
3	2020092809000066	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-09-28 10:28:43	2020-09-28 11:05:06	3 Normal	3 normal	3 normal
4	2020092809000075	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-09-28 10:40:04	2020-09-29 19:48:33	3 Normal	3 normal	3 normal
5	2020092809000137	[Ticket#2020092845000346] Solicitud asignación ancho de banda Secretaria de Educación	2020-09-28 14:22:20	2020-10-01 07:36:26	3 Normal	1 very low	3 normal
6	2020092809000182	Fwd: [Ticket#2020092845000373] REVALIDAR	2020-09-28 16:12:13	2020-09-28 16:28:24	3 Normal	3 normal	3 normal
7	2020092809000191	Fwd: [Ticket#2020092845000481] Solicitud Conexión	2020-09-28 16:36:17	2020-09-29 14:33:12	3 Normal	2 low	3 normal
8	2020092809000208	Fwd: [Ticket#2020092845000195] Solicitud de soporte técnico habilitar pagina de internet	2020-09-28 16:58:19	2020-09-29 07:26:52	3 Normal	3 normal	3 normal
9	2020092909000028	[Ticket#2020092945000022] Fallo en Extranet	2020-09-29 08:34:06	2020-09-29 10:01:31	3 Normal	3 normal	3 normal
10	2020092909000064	[Ticket#2020092945000166] Permiso de acceso videoconferencia, redes sociales y youtube	2020-09-29 12:50:15	2020-09-29 13:44:26	3 Normal	1 very low	3 normal
11	2020092909000091	Fwd: [Ticket#2020092945000219] Solicitud configuracion portatil contratista	2020-09-29 18:00:15	2020-09-30 07:38:29	3 Normal	3 normal	3 normal
12	2020092909000108	[Ticket#2020092945000237] Permisos grupo tic	2020-09-29 18:20:17	2020-09-30 07:42:38	3 Normal	3 normal	3 normal
13	2020093009000025	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-09-30 08:02:59	2020-09-30 08:47:36	3 Normal	3 normal	3 normal
14	2020100109000032	[Ticket#2020100145000045] Servicio web Extranet	2020-10-01 09:14:10	2020-10-05 15:49:29	3 Normal	3 normal	3 normal
15	2020100109000096	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-01 10:26:41	2020-10-01 11:11:28	3 Normal	3 normal	3 normal

16	2020100109000103	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-01 10:57:42	2020-10-01 10:59:46	3 Normal	3 normal	3 normal
17	2020100109000112	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-01 10:58:24	2020-10-01 11:27:14	3 Normal	3 normal	3 normal
18	2020100109000131	[Ticket#2020100145000223] Retirar permisos de perfil administrador	2020-10-01 14:20:08	2020-10-01 14:53:34	3 Normal	3 normal	3 normal
19	2020100109000158	[Ticket#2020100145000331] Reserva IP para impresora salud	2020-10-01 17:04:08	2020-10-01 17:35:36	3 Normal	3 normal	3 normal
20	2020100109000167	[Ticket#2020100145000349] Verificacion para conexión de impresora en Despacho	2020-10-01 17:38:11	2020-10-05 11:13:56	3 Normal	3 normal	3 normal
21	2020100209000067	[Ticket#2020100245000098] Rebote correo enviado Telefonica a la cuenta yesinith.varela@huila.gov.co	2020-10-02 11:08:09	2020-10-07 14:56:13	3 Normal	2 low	3 normal
22	2020100509000043	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-05 12:02:55	2020-10-05 12:24:53	3 Normal	3 normal	3 normal
23	2020100509000052	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-05 12:08:30	2020-10-05 12:25:24	3 Normal	3 normal	3 normal
24	2020100509000071	Mantenimiento Servidores y Centro de Cableado Secretaria de Salud	2020-10-05 13:02:51	2020-10-05 16:34:00	3 Normal	3 normal	3 normal
25	2020100609000078	[Ticket#2020100645000091] No tiene internet Maria del Mar Muñoz	2020-10-06 14:08:11	2020-10-06 15:27:42	3 Normal	3 normal	3 normal
26	2020100609000149	Mantenimiento de Red Edificio Principal Gobernación	2020-10-06 17:34:58	2020-10-06 17:43:00	3 Normal	3 normal	3 normal
27	2020100609000158	Monitoreo de Correo Electrónico zimbra	2020-10-06 18:00:31	2020-10-06 18:28:00	3 Normal	3 normal	3 normal
28	2020100609000167	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-06 18:06:21	2020-10-06 18:28:33	3 Normal	3 normal	3 normal
29	2020100709000049	Mantenimiento de Red Edificio Secretaría de Salud	2020-10-07 09:21:43	2020-10-07 09:35:16	3 Normal	3 normal	3 normal
30	2020100709000058	[Ticket#2020100745000169] Rebote correos enviados a sedhuila.gov.co	2020-10-07 10:22:04	2020-10-09 16:26:35	3 Normal	3 normal	3 normal
31	2020100709000094	Monitoreo de correo Electrónico zimbra	2020-10-07 11:03:30	2020-10-07 13:31:05	3 Normal	3 normal	3 normal
32	2020100709000111	[Ticket#2020100745000276] Monitoreo en la red - Lista blanca red Gobernacion del Huila	2020-10-07 14:24:12	2020-10-09 16:25:22	3 Normal	3 normal	3 normal
33	2020100809000029	Fwd: [Ticket#2020100745000061] problemas de correos spam a mi cuenta	2020-10-08 08:12:13	2020-10-09 16:24:20	3 Normal	3 normal	3 normal
34	2020100809000074	[Ticket#2020100845000069] Crear usuario VPN	2020-10-08 09:42:04	2020-10-08 10:14:57	3 Normal	3 normal	3 normal
35	2020100809000109	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-08 11:11:24	2020-10-08 12:22:12	3 Normal	3 normal	3 normal
36	2020100809000118	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-08 11:16:09	2020-10-08 12:22:54	3 Normal	3 normal	3 normal
37	2020100809000136	[Ticket#2020100845000158] Agregar grupo Hacienda en Firewall	2020-10-08 11:44:19	2020-10-08 12:21:27	3 Normal	3 normal	3 normal

38	2020100809000163	[Ticket#2020100845000274] Permisos grupo Agricultura	2020-10-08 17:18:20	2020-10-09 08:12:07	3 Normal	3 normal	3 normal
39	2020100909000054	[Ticket#2020100945000012] Brindar permisos a videoconferencia CRUE	2020-10-09 08:40:19	2020-10-13 07:56:28	3 Normal	3 normal	3 normal
40	2020100909000072	[Ticket#2020100945000067] Permisos secretario de salud	2020-10-09 09:16:02	2020-10-09 10:02:33	3 Normal	3 normal	3 normal
41	2020100909000081	[Ticket#2020100945000101] Acceso usuario VPN	2020-10-09 10:16:09	2020-10-13 08:00:42	3 Normal	3 normal	3 normal
42	2020100909000116	Mantenimiento servidores Secretaria de educación	2020-10-09 11:12:39	2020-10-14 11:31:22	3 Normal	3 normal	3 normal
43	2020100909000125	[Ticket#2020100945000138] Conexión deficiente Team versión web	2020-10-09 11:22:18	2020-10-14 10:29:46	3 Normal	3 normal	3 normal
44	2020100909000143	Fwd: [Ticket#2020100945000076] SOLICITUD PERMISO HABILITACIÓN CONEXIÓN DESDE LA OFICINA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SOTANO) [...]	2020-10-09 12:10:04	2020-10-19 07:45:37	3 Normal	3 normal	3 normal
45	2020100909000152	Fwd: [Ticket#2020100945000129] Información Segura Recaudos - Codigo de Barras Impuesto de Otras Rentas 7709998017207	2020-10-09 12:12:03	2020-10-14 10:30:59	3 Normal	3 normal	3 normal
46	2020101309000046	[Ticket#2020101345000121] Actualizacion de Windows S.Salud	2020-10-13 12:04:02	2020-10-14 10:56:05	3 Normal	3 normal	3 normal
47	2020101309000055	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-13 12:38:03	2020-10-13 13:16:52	3 Normal	3 normal	3 normal
48	2020101309000064	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-13 12:41:56	2020-10-13 13:17:21	3 Normal	3 normal	3 normal
49	2020101309000126	[Ticket#2020101345000317] Permisos videoconferencia	2020-10-13 15:30:08	2020-10-14 07:46:52	3 Normal	3 normal	3 normal
50	2020101309000199	Fwd: [Ticket#2020101345000246] SOLICITUD PERMISO DE CONEXIÓN PARA LA DOCTORA SURY MARTINEZ MONTEALEGRE, CONFERENCISTA PARA LOS DIAS [...]	2020-10-13 18:34:10	2020-10-19 07:43:03	3 Normal	3 normal	3 normal
51	2020101409000222	Fwd: [Ticket#2020101445000146] Revisión punto de red Felipe Jaramillo	2020-10-14 16:52:21	2020-10-16 07:25:29	3 Normal	3 normal	3 normal
52	2020101509000131	Fwd: [Ticket#2020101545000064] Quarantine Report for bdua@huila.gov.co	2020-10-15 11:14:05	2020-10-15 12:26:53	3 Normal	3 normal	3 normal
53	2020101509000159	Fwd: [Ticket#2020101545000126] Fallas en la red de Internet	2020-10-15 11:38:08	2020-10-28 08:26:03	3 Normal	3 normal	5 very high
54	2020101509000168	Formateo Virtualizador y Migracion Servidores	2020-10-15 15:27:18	2020-10-15 15:54:57	3 Normal	3 normal	3 normal
55	2020101509000177	Monitoreo Correo electrónico Zimbra	2020-10-15 15:31:45	2020-10-15 16:46:47	3 Normal	3 normal	3 normal
56	2020101509000186	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-15 15:40:09	2020-10-15 16:47:48	3 Normal	3 normal	3 normal
57	2020101509000239	Fwd: [Ticket#2020101545000322] Acceso a la pagina WHO	2020-10-15 19:40:10	2020-10-19 14:25:42	3 Normal	3 normal	3 normal

58	2020101609000059	[Ticket#2020101645000035] Acceso videoconferencia Secretaria de Salud	2020-10-16 10:06:21	2020-10-16 14:44:31	3 Normal	3 normal	3 normal
59	2020101609000068	[Ticket#2020101645000053] Retirar permisos en firewall y desabilitar red Huila Crece	2020-10-16 10:30:05	2020-10-16 11:23:49	3 Normal	3 normal	3 normal
60	2020101609000077	[Ticket#2020101645000124] Acceso videoconferencia	2020-10-16 11:04:09	2020-10-19 07:39:45	3 Normal	3 normal	3 normal
61	2020101909000044	[Ticket#2020101945000182] Permisos videoconferencia	2020-10-19 12:58:07	2020-10-21 08:01:53	3 Normal	3 normal	3 normal
62	2020102009000014	Solicitud de Historial de Conexiones VPN	2020-10-20 08:05:04	2020-10-20 08:40:33	3 Normal	3 normal	3 normal
63	2020102009000032	[Ticket#2020102045000045] Conexion carpeta actualizadora SIFA	2020-10-20 09:26:21	2020-10-20 13:09:00	3 Normal	3 normal	3 normal
64	2020102009000041	Fwd: [Ticket#2020101945000271] Solicitud acceder a archivos desde mi PC de la Gobernación	2020-10-20 09:38:08	2020-10-20 12:56:11	3 Normal		3 normal
65	2020102109000021	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-21 10:04:28	2020-10-21 11:21:29	3 Normal		3 normal
66	2020102109000031	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-21 10:09:45	2020-10-21 11:21:55	3 Normal		3 normal
67	2020102109000101	[Ticket#2020102145000276] Acceso VPN	2020-10-21 11:38:01	2020-10-22 11:00:43	3 Normal		3 normal
68	2020102209000083	Migración Servidores Paicol y Elias	2020-10-22 12:35:47	2020-10-23 10:03:24	3 Normal		3 normal
69	2020102209000092	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-22 12:58:14	2020-10-22 13:49:29	3 Normal		3 normal
70	2020102209000109	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-22 13:13:08	2020-10-22 13:50:30	3 Normal		3 normal
71	2020102209000136	Fwd: [Ticket#2020102145000365] Reservar IP, acceso VPN	2020-10-22 17:36:13	2020-10-23 18:45:18	3 Normal		3 normal
72	2020102309000018	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-23 07:51:46	2020-10-23 08:40:51	3 Normal		3 normal
73	2020102309000027	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-23 07:56:16	2020-10-23 08:41:18	3 Normal		3 normal
74	2020102309000072	[Ticket#2020102345000254] Incluir equipos a carpeta en WSUS	2020-10-23 12:54:13	2020-10-28 10:07:27	3 Normal		3 normal
75	2020102309000081	[Ticket#2020102345000263] Brindar permisos privilegiados en la red	2020-10-23 12:58:13	2020-11-10 08:44:04	3 Normal		3 normal
76	2020102609000021	[Ticket#2020102645000025] Reporte videoconferencias	2020-10-26 08:10:13	2020-10-26 14:33:39	3 Normal		3 normal
77	2020102609000094	[Ticket#2020102645000071] Acceso IP 192.168.240.5	2020-10-26 09:04:20	2020-10-26 10:26:26	3 Normal		3 normal
78	2020102609000254	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra	2020-10-26 11:32:16	2020-10-26 12:32:54	3 Normal	3 normal	3 normal
79	2020102609000263	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-26 11:38:32	2020-10-26 12:34:37	3 Normal	3 normal	3 normal
80	2020102609000343	[Ticket#2020102645000267] Correo en cuarentena	2020-10-26 16:48:18	2020-10-27 07:27:58	3 Normal	3 normal	3 normal

81	2020102709000038	[Ticket#2020102745000014] Acceso a servidor para instalación de Koha	2020-10-27 08:06:04		3 Normal	3 normal	3 normal
82	2020102709000047	Fwd: [Ticket#2020102645000276] Solicitud	2020-10-27 08:32:07	2020-10-27 12:41:23	3 Normal	3 normal	3 normal
83	2020102709000065	Reporte de Fallas de Google	2020-10-27 10:04:48	2020-10-28 07:51:31	3 Normal	3 normal	3 normal
84	2020102709000092	[Ticket#2020102745000112] Solicitud revisión diaria Proxy servidor de correo	2020-10-27 10:18:21	2020-10-28 07:27:36	3 Normal	3 normal	3 normal
85	2020102809000027	[Ticket#2020102845000111] Bloqueo modulo SIFA	2020-10-28 10:48:02	2020-10-29 19:28:39	3 Normal	3 normal	3 normal
86	2020102809000036	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-10-28 11:34:36	2020-10-28 12:39:27	3 Normal	3 normal	3 normal
87	2020102809000045	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-10-28 12:12:36	2020-10-28 12:40:20	3 Normal	3 normal	3 normal
88	2020102809000143	[Ticket#2020102845000263] Correos en cuarentena	2020-10-28 17:26:14	2020-10-28 20:47:24	2 Baja	4 high	1 very low
89	2020102809000198	[Ticket#2020102845000325] Permisos videoconferencia	2020-10-28 21:16:17	2020-10-30 07:21:26	2 Baja	2 low	3 normal
90	2020102909000061	Fwd: [Ticket#2020102945000154] Verificar correo rechazado	2020-10-29 11:10:20	2020-10-29 12:11:41	3 Normal	4 high	3 normal
91	2020102909000151	Ticket de Prueba	2020-10-29 17:03:42	2020-10-29 17:04:59	2 Baja	1 very low	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	1	0	0	2	0	0
3 Normal	0	0	3	29	0	0	56	0	0
4 Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Muy Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0

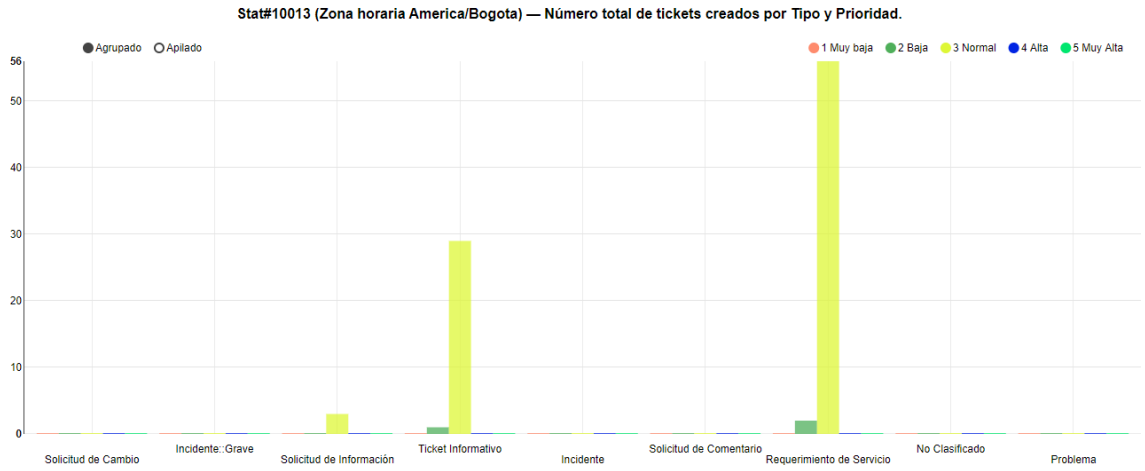


Ilustración 1. Número total de tickets creados por Tipo – Prioridad

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
fabian.sabogal@eytdesarrollos.net	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	0	0	0	0	58	0	0	3	29	90
soporte.tic@huila.gov.co	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

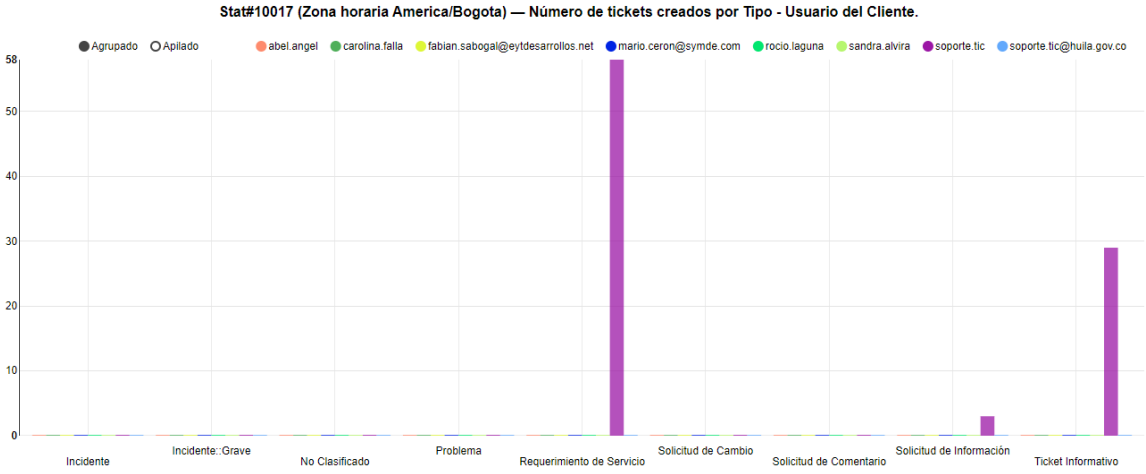


Ilustración 2. Número de tickets creado por Tipo - Usuario Cliente

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	1	0	0	0	0	0	0	1
Consultoria::Capacitación a Usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultoria::Conceptos Técnicos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
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	14	0	0	0	0	0	14
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	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Electricidad y Potencia::UI	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	0	0	0	0	4	0	0	4
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	1	0	0	19	0	0	20
II Nivel::Seguridad::Firewall	0	0	1	0	0	0	15	0	0	16
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	1	0	0	1
II Nivel::Servidores::Servidor de Ap	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
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	13	0	0	5	0	0	18
II Nivel::Servidores::Servidor de D	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
II Nivel::Software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Funcionamient	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	2	0	0	2
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::Servi	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Mantenimiento::Servidores::Siste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	0	0	3	30	0	0	58	0	0	91

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	-	-	-	-	4 h 16 m	-	-	-	1 m
3 Normal	-	-	-	-	9 h 11 m	-	-	2 h 8 m	1 h 17 m
4 Alta	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 Muy Alta	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

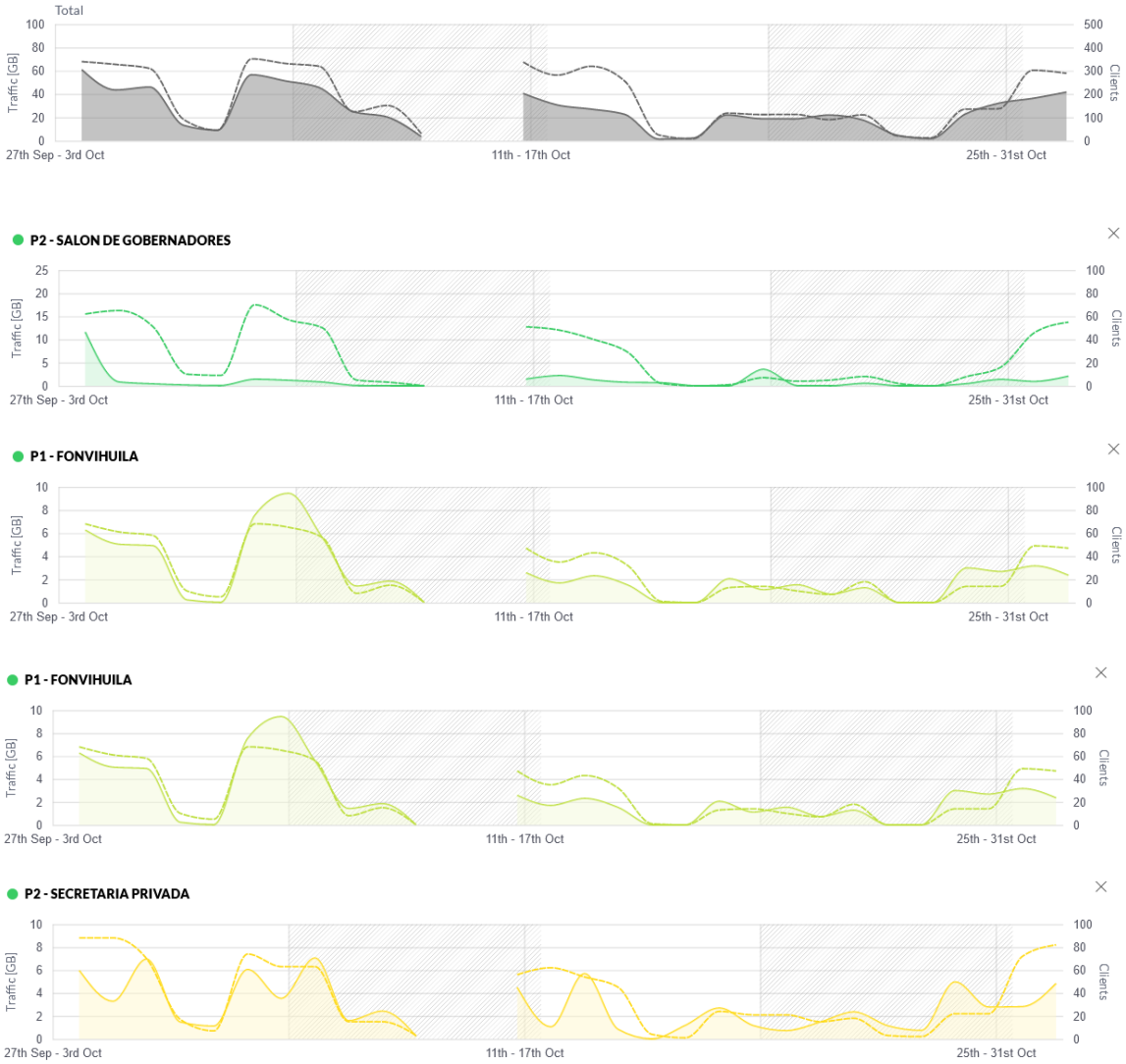


Ilustración 5. Clientes y Consumo red WLAN

INVENTARIO DE SOFTWARE

A continuación, se muestra licenciamiento con Microsoft®, y la versión de cada servidor instalado en la Gobernación.

Servidores	Windows Server - Enterprise	Windows Server - Standard			Windows Server Datacenter Core	VIRTUAL	FISICO
	2008 R2	2012 R2	2008 Release 2	2003 Release 2	2012R2 / 2016		
rivera.huila.local		X				X	
Srv-dc00.gobhuila.local		X				X	
Srv-update gobhuila				X		X	
Srv-apps00 (zafiro)	X					X	
teruel.huila.local					X	X	
Srv-copias		X					X
SRV-ADMON00				X			
SRV-APPS5			X			X	
SRV-DC01			X			X	
BD extranet.huila.gov.co Srv-apps01		X					X
agentina					x	x	
oporapa					x	x	
paicol					x	x	
Teruel					x	x	
Acevedo					x	x	
Elias					x	x	
srv-edudc1					x	x	
SRV-SEDDB				X		X	
SRV-SEDAPP					X	X	
SRV-ASIRIO			x				x
ALTAMIRA					x	x	
SUAZA.SALUD					x	x	
Total		**4**	**3**	**3**	**11**	**18**	**3**

Ilustración 6. Cuadro de licenciamiento Microsoft®

CONSORCIO
GESTIC

ANEXOS