FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO No. 01015342025 DE 2025

INFORME PERIODICO O FINAL (SI ES PERIODICO, INDICAR NÚMERO DE INFORME) 01

1. Datos generales

Período del informe	26 de marzo al 30 de Abril	Número de contrato/convenio:	1015342025
Tipo de contrato/convenio	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Fecha suscripción contrato/convenio:	**Marzo 26 de 2025**
Valor Inicial del contrato/convenio	$ 56.504.336.620	Plazo de Ejecución Inicial (hasta cuándo):	**Junio 30 de 2026**

Objeto

"Realizar la operación global delegada de los servicios TIC del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF, que contempla la administración, gestión, monitoreo y control; y soporte, incluyendo el suministro de bienes y servicios, necesaria para soportar y brindar continuidad a los procesos del ICBF y asegurar confidencialidad, integridad y disponibilidad en la prestación de los servicios.".

Alcance del objeto (si aplica)

2. Datos supervisor

Nombre y cargo Supervisor ICBF (según cláusula de supervisión del contrato/convenio)	**Subdirección de Sistemas Integrados de Información del ICBF**	Nombre y cargo Supervisor ICBF (que conoció de la ejecución del contrato/convenio)	
Nombre y cargo Supervisor ICBF (según memorando de designación, si aplica)	**Amalia Peña Russi - Subdirectora de Sistemas Integrados de Información**	Fecha memorando de designación de supervisión (si aplica)	**Marzo 25 de 2025**
Nombre Supervisor ICBF (para efectos de liquidación)		Supervisores otras entidades (cooperantes) - (Si aplica)	
Otros supervisores **(*)**		Cargos de otros supervisores	

(*) *Si se trata de varios supervisores, deberán relacionarse todos.*

3. Datos contratista

Nombre Contratista:	**UT SERVICIOS GLOBAL TIC 2024**	Cédula o NIT:	**901922318-1**
Dirección:	**CALLE 93B 13-44 P.2**	Correo electrónico:	**info@heimcore.com.co**
Representante Legal que suscribió el contrato/convenio:	**ADOLFO ANTONIO TEJADA DÍAZ**	Representante Legal que suscribirá el acta de Liquidación **(i):**	
Fecha Certificado Actualizado de Existencia y Representación Legal **(i)**:	**MAYO 19 DE 2025**		

(i) *Estos datos sólo deberán diligenciarse en el Informe Final para liquidación.*

4. Plazo de duración del contrato/convenio

Desde cuándo:	**Marzo 26 de 2025**	Hasta cuándo:	**Junio 30 de 2026**
Fecha aprobación pólizas:	**Marzo 12 de 2025**	Fecha expedición R.P.:	**Marzo 25 de 2025**
Fecha acta de inicio:	**Marzo 26 de 2025**	Fecha inicio del contrato/convenio:	**Marzo 26 de 2025**
Fecha documento de Prórroga (si aplica):		Prorrogado hasta cuándo (si aplica):	
Fecha aprobación póliza de la prorroga:		Fecha de terminación:	**Junio 30 de 2026**

Si se presentan más prórrogas, incluir más filas para éstas.

5. Información presupuestal

Valor Inicial del contrato/convenio **$ 56.504.336.620**

Aporte ICBF **$ 56.504.336.620**

Aporte Contratista (si aplica) **NO APLICA**

No. de CDP:	**138025**	Fecha CDP:	**ENERO 23 DE 2025**	Valor de CDP:	**$ 38.166.331.972**
No. de RP:	**317225**	Fecha RP:	**MARZO 25 DE 2025**	Valor de RP:	**$ 38.166.331.972**

Nota: CDP vigencia futura VF 92724 2026 - $ 18.338.004.648

(+) ADICIONES

Fecha Documento Adición: Valor Adición:

Descripción del concepto de adición realizada en el periodo:

No.CDP Adición:		Fecha CDP Adición:		Valor CDP Adición:	
No. de RP Adición:		Fecha RP Adición:		Valor RP Adición:	

Valor adición aporte contratista:

Fecha aprobación póliza de la adición

Si se presentan más adiciones, incluir filas para éstas.

(-) DISMINUCIONES

Fecha Documento Disminución: Valor disminución :

Descripción del concepto de disminución realizada en el periodo:

No.CDP disminución :		Fecha CDP disminución :		Valor CDP disminución :	
No. de RP disminución :		Fecha RP disminución :		Valor RP disminución :	

Si se presentan más disminuciones, incluir filas para éstas.

(=) VALOR TOTAL (después de modificaciones) **N/A**

Valor anticipo (si aplica): Fecha pago anticipo (si aplica):

Porcentaje amortización (si aplica): Período facturado:

Forma de Pago:

Se pagará al contratista así: 1. Durante la etapa de transición de entrada no se reconocerán pagos al contratista por dicha labor. 2. Durante la etapa de Operación, el ICBF realizará pagos mensuales al Contratista por los servicios efectivamente prestados. El valor por pagar mensualmente corresponderá al valor ofertado por el contratista para cada servicio descrito en el Anexo 03 - Línea Base de Servicios TI luego de haber aplicado los ANS descritos en el Anexo 02 – Acuerdos de Niveles de Servicio o cuando a ello hubiere lugar. Y en el caso de evidenciar servicio no prestado se afectará el pago mensual del servicio afectado. Se aclara que en los (2) primeros meses desde el inicio de la etapa de operación, no se aplicarán descuentos por ANS como parte de la estabilización del servicio. 3. Los entregables o productos requeridos por la entidad, vinculados a las actividades de gestorías y considerados servicios transversales de la operación, serán catalogados como servicios no prestados en caso de que no hayan sido suministrados en su totalidad. La omisión o cumplimiento parcial en la prestación de estos servicios afectará el ítem correspondiente a la gestión de proyecto en la propuesta económica, conforme a los términos y condiciones establecidas en el contrato. 4. El contratista deberá presentar la factura de los servicios efectivamente prestados post aprobación de los informes mensuales de gestión (por servicio del respectivo periodo facturado) y el informe de ANS aprobado por el ICBF. 5. Para la adquisición, instalación, configuración, puesta en funcionamiento de equipos especiales de suplencia energética (UPS), y demás elementos adquiridos por la bolsa de servicios y repuestos por demanda, se pagará de conformidad con los bienes y servicios efectivamente suministrados de acuerdo con el valor unitario resultante de la realización de la subasta inversa electrónica previa certificación y recibo realizado por parte de la supervisión del contrato, incluidos descuentos por no cumplimiento de ANS en cuanto a Adquisición, instalación, configuración, puesta en funcionamiento de las UPS. 6. Para los mantenimientos preventivos se pagará mensualmente conforme a los servicios efectivamente suministrados al ICBF, de acuerdo con el valor unitario resultante de la realización de la subasta inversa electrónica y previa aprobación por parte del supervisor del contrato, incluidos descuentos por no cumplimiento de ANS en cuanto a mantenimientos preventivos. 7. Para los mantenimientos correctivos incluidos partes, repuestos y baterías, y traslados se pagará mensualmente los servicios efectivamente suministrados al ICBF, de acuerdo al valor de su propuesta ajustada al % de descuento resultado de la subasta y previa verificación por parte del ICBF del funcionamiento de la UPS en el lugar requerido; incluidos descuentos por no cumplimiento de ANS en cuanto a mantenimientos correctivos y traslados. 8. Como requisito para la presentación de la factura, el contratista deberá presentar el acta de entrega a satisfacción de los elementos, cuantificados y valorizados, firmada por parte del Almacenista de la respectiva Sede donde se instaló el elemento, en donde certifique la correcta y completa instalación de la UPS entregada, de conformidad con el procedimiento para la entrega de los bienes a almacén de acuerdo con el "Anexo 09 – Procedimiento Ingreso Elementos Almacén" de la ficha de condiciones técnicas. 9. La no presentación a tiempo de la factura generará penalizaciones según el Anexo 02 - Acuerdos de Niveles de Servicio. Sin embargo, la fecha máxima de radicación de facturas se establecerá dependiendo de los cronogramas definidos por la Dirección Financiera del ICBF. En aquellos casos que la radicación sea posterior, para el cierre de vigencias se podrá pagar o constituir como una cuenta por pagar, siempre y cuando las disposiciones financieras de la entidad lo permitan. 10. Los pagos se realizarán previa certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y presentación de la factura correspondiente con sus respectivos soportes: certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados, certificación bancaria. Lo anterior, con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. 11. El contratista deberá presentar la factura de los servicios efectivamente prestados dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. Teniendo en cuenta la implementación de facturación electrónica, el contratista debe remitir las facturas al buzón siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co,

6. Información relacionada con la contratación derivada (si aplica)

El supervisor certifica la existencia de contratación derivada del Contrato (Convenio) No. _____ de ____, consistente en _____ (cantidad) contratos, suscritos por _____ (contratante), con el fin de _____ (objeto). De igual manera allega relación de dicha contratación, en _____ folios, en la cual se identifica el número de contrato, la fecha de suscripción, el contratista, el objeto, la duración, el valor, observaciones generales y la certificación expresa del Contratante de que dicha contratación derivada se encuentra finalizada y/o liquidada, y de que todos sus contratistas se encuentran a paz y salvo por todo concepto.

Este aparte sólo debe diligenciarse en el evento de existir contratación derivada. Se debe allegar la relación de la misma y la certificación de paz y salvo debidamente suscrita por el Contratante correspondiente.

7. Certificaciones para pagos suscritas por el supervisor

Periodo certificado	Fecha de certificación	Valor pagado	Observaciones
26 al 31 Marzo de 2025	**Mayo 21 de 2025**	**$ 228.974.576,21**	
1 al 30 de abril de 2025	**Mayo 21 de 2025**	**$ 1.550.879.248,64**	

8. Pagos Efectuados según estado de cuenta o información suministrada por la Dirección Financiera

Número de pago/desembolso, según cláusula de forma de pago	Valor de desembolsos según minuta contractual (A)	Valor pagado o desembolsado (B)	Diferencia (A-B)	Fecha y número de la orden de pago correspondiente	Observaciones (si el valor pagado fue diferente al pactado en la minuta, describir breve justificación, descuentos y concepto de los mismos)
TOTALES					

9. Descuentos/Liberaciones/Reducciones al valor (si aplica)

Fecha Descuento/Liberación/Reducción	Valor Descuento/Liberación/Reducción	Concepto Descuento/Liberación/Reducción
TOTAL		

10. Reintegros efectuados (si aplica)

Fecha reintegro	Valor reintegro	Comprobante reintegro	Concepto reintegro

11. Resumen ejecución presupuestal acumulado (aplica también para informe final)

Concepto		Valor
Valor Inicial del convenio o contrato	Aporte inicial en dinero por EL ICBF	**$ 56.504.336.620,00**
	Aporte inicial en especie por EL ICBF	$ -
	Aporte inicial en dinero por CONTRATISTA	$ -
	Aporte inicial en especie por CONTRATISTA	$ -
	Total	$ 56.504.336.620,00
Valor adiciones	Adición aporte ICBF	$ -
	Adición aporte CONTRATISTA	$ -
	Total	$ -
Valor disminuciones	Disminuciones aporte ICBF	$ -
	Disminuciones aporte CONTRATISTA	$ -
	Total	$ -
Valor total del convenio o contrato	Aporte dinero por EL ICBF	$ 56.504.336.620,00
	Aporte en especie por EL ICBF	$ -
	Aporte en dinero por CONTRATISTA	$ -
	Aporte en especie por CONTRATISTA	$ -
	Total	$ 56.504.336.620,00
Valor total pagado por el ICBF		$ 1.779.853.824,85
Valor total ejecutado recursos del ICBF		$ 1.779.853.824,85
Recursos reintegrados al ICBF		$ -
Valor consignaciones - rendimientos financieros (si aplica)*		$ -
Valor total ejecutado recursos del CONTRATISTA		$ -
Saldo pendiente por reintegrar al ICBF		$ -
Saldo Pendiente por Pagar		$ 54.724.482.795,15
Saldo pendiente por liberar **		$ -

** Para el informe fina,l debe adjuntarse a este documento extractos de cuenta bancaria que soporten el valor reportado de rendimientos financieros, copias de consignaciones de rendimientos y certificación de la Dirección Finaciera que avale dichas consignaciones.*

*** El saldo pendiente por liberar corresponde a (En caso de existir saldos pendientes por liberar se deberán justificar las razones por la cuales dicho valor no fue ejecutado por el contratista)……*

Fecha estado de cuenta 21/05/2025

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

12. Garantías

Amparos	Compañía aseguradora	No. de póliza	Vigencia	
			Desde	Hasta
Cumplimiento del contrato	Berkley International Seguros Colombia S.A. NIT 900.814.916	POL CUM_05-00087547-0000 EMI 20250311	6/03/2025	31/12/2026
Pago de salarios			6/03/2025	30/06/2029
Calidad del servicio			6/03/2025	30/06/2027
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes			6/03/2025	31/12/2026
Responsabilidad civil extra contractual	Berkley International Seguros Colombia S.A. NIT 900.814.916	POL RCE_06-00025464-0000 EMI 20250311	10/03/2025	30/06/2027

Nota: *Es necesario ingresar las garantías de las modificaciones realizadas al contrato. Así mismo, la garantía de estabilidad de obra, debe estar previamente aprobada por la Dirección de Contratación o las Coordinaciones Jurídicas en las Regionales del ICBF, según sea el caso.*

13. Sanciones

Marque con una "X" el tipo de sanción impuesta al contratista.

Tipo de Sanción (seleccionar con una x)			Número y fecha del acto administrativo que resuelve el proceso administrativo sancionatorio contractual.	Número y fecha del acto administrativo que resolvió el recurso (si aplica)	Fecha de ejecutoria del proceso administrativo sancionatorio contractual.	Valor de la sanción impuesta
Multa. (art. 17 Ley 1150 de 2007)						
Declaratoria de incumplimiento con cobro de perjuicios. (art. 17 Ley 1150 de 2007)	Total					
	Parcial					
Caducidad (art. 14, 18. Ley 1150 de 2007)						

14. Cumplimiento de Obligaciones

Cumplimiento de Obligaciones Especificas del Contrato/ convenio (i)	Cumplimiento (SI, NO, N/A) (ii)	Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación y ubicación de éste (iii)	Observación de la obligación
SEGUNDA. -OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA			
OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones Generales - General.pdf	Se relaciona evidencia en repositorio
2. Constituir y allegar al ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato o antes de iniciar la etapa de operación del contrato. Considerando esta última como la fecha límite máxima correspondiente a la fecha de finalización de la etapa de transición de entrada, para presentar las pólizas que son requeridas.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales	Se relaciona evidencia en repositorio
3. Participar y apoyar al ICBF en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.	N/A	No aplica	En el mes de abril no se generaron comités.
4. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato. Toda la información que resulte del contrato debe ser almacenada en el sitio web que disponga la entidad para tal fin y su acceso se monitoreara y se ajustarán los permisos necesarios.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentación / 05. Control de accesos	Se genera matriz de accesos que contiene el seguimiento a la modificación de los permisos sobre el repositorio.
4. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato. Toda la información que resulte del contrato debe ser almacenada en el sitio web que disponga la entidad para tal fin y su acceso se monitoreara y se ajustarán los permisos necesarios.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentacion / 06. Listado Maestro	Se genera listado maestro utilizando el formato de ICBF donde se relacionan los documentos que se utilizan para apoyo del de la operación y documentos generados al interior del proyecto.
5. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta el ICBF a través del supervisor de este, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones y que se encuentren relacionados con el objeto y alcance contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinación de Calidad/ 02. Documentación/07. Recomendaciones/CQ-FQ-V1-Recomendaciones	Se realiza el consolidado de las recomendaciones
6. Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos relacionado con el objeto y alcance contratado, cuando así se requiera.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 02. Informes Mensuales / 01. Abril	Aprobado por parte de ICBF

7. Presentar la factura de conformidad con la forma de pago estipulada en el contrato, junto con el informe de las actividades realizadas para cada pago y cualquier otro soporte que considere necesario el supervisor del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 04. Facturación / 02. Abril	Se actualiza archivo -- Analisis Financiero UT - Contrato 1534-2025.xlsx con información a lugar
8. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos de terceros, sin la previa autorización escrita del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	En la ruta se encuentran cargados los acuerdos de confidencialidad de la UT
9. Devolver al ICBF, una vez finalizada la ejecución del contrato, los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones, debidamente organizado de conformidad con las reglas del Archivos General de la Nación y los lineamientos de la Dirección Administrativa.	N/A	No aplica	Este infofrme se presentará una vez se inicie con la etapa de transición de salida
10. Colaborar con el ICBF en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 03. Seguimiento compromisos / GY-MZ-V1-Matriz de Seguimiento a Compromisos	Se relaciona la matriz de seguimientos de compromisos de la gerencia.
11. No se le permite al contratista utilizar la imagen del ICBF en sus correos electrónicos u otro tipo de comunicación, no se podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial del ICBF para fines publicitarios o de cualquier otra índole, salvo autorización expresa y escrita de las partes y con un objetivo específico.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	En la ruta se encuentran cargados los acuerdos de confidencialidad de la UT
12. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y parafiscales, de acuerdo con la normatividad vigente, aportando los soportes de pago correspondientes.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 04. Parafiscales	Se relaciona evidencia del pago de parafiscales
13. Respetar la política medioambiental del ICBF, política que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales, como el agua y la energía, racionamiento de papel, norma sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales.	N/A	No aplica	Para el periodo en medición no se generaron capacitaciones del Sistema de Gestión de la entidad
14, Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo “Buenas prácticas en la Gestión Contractual” del Manual de Contratación vigente.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General - Obg 7.1.14.pdf	Se relaciona evidencia de cumplimiento de la obligación
15. Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la consignación, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato. PARÁGRAFO: Las consignaciones a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el supervisor del contrato.	N/A	No aplica	Para el primer periodo de medición no se presentaron penalizaciones
16. El contratista Outsourcing deberá asegurar el borrado de seguro de toda información propiedad del ICBF que pudiera encontrarse en dispositivos de seguridad, dispositivos de almacenamiento, dispositivos de red, dispositivos de procesamiento, dispositivos de virtualización, clústeres etc. Entregando al ICBF evidencias del procedimiento de borrado seguro ejecutado de todos y cada uno de los dispositivos antes mencionados y que pudieran ser suministrados en préstamo a la entidad como parte de la ejecución servicio plasmado. Esta obligación se debe cumplir en la etapa de transición de salida y con el fin de garantizar la integridad del proceso de borrado seguro, el contratista debe: - Utilizar herramientas de Borrado Seguro de fabricantes reconocidos. - Entregar un reporte detallado del proceso de borrado, que incluya mínimo fecha, hora y método utilizado. - Entregar un certificado que confirme que los datos han sido eliminados de manera segura y conforme a la normatividad vigente. - Entregar documentación con registro fotográfico del procedimiento que se llevó a cabo.	N/A	No aplica	Se presentará evidencia del borrado seguro de los equipos una vez se finalice con la etapa de transición de salida.
TERCERA. - OBLIGACIONES ESPECIFICAS:			
1) ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Administrar y monitorear 7X24X365 la operación de la infraestructura del Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección General y del Centro de Datos Principal.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO

2. Llevar el registro continuo durante la ejecución del contrato de fallas, problemas, soluciones, acciones desarrolladas, respaldos, recuperaciones, trabajos realizados y en general todos los detalles de la operación en la herramienta de gestión HelpPeople donde se registran los incidentes, requerimientos, problemas y cambios. Adicionalmente el contratista debe generar la CMDB (Configuration Management Database o Base de Datos de Gestión de la Configuración) y promover el uso de la CMDB en las operaciones diarias para asegurar que se mantenga actualizada y precisa, para ello debe poner en práctica procesos de gestión asociados a ITIL como son gestión de cambios y gestión de incidentes y problemas.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.1.5 INVENTARIO
3. Realizar descubrimiento automático y/o manual de inventario de activos TI de la herramienta de gestión y monitoreo provista por el ICBF.	N/A	No Aplica	Para el presente mes no fue requerido
4. Entregar información actualizada de los equipos que administra para la alimentación de la CMDB del ICBF cuando este la equiera, la CMDB será administrada por el Contratista de Mesa de Servicios.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.1.5 INVENTARIO
5. Diseñar, documentar y mantener actualizados los procesos, procedimientos, lineamientos e instructivos del servicio y la administración de Centro de Cómputo de la sede de la Dirección General.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentación / 01. Formatos/ 03. Centro de Cómputo	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en los numerales 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO y 3.11.1 LOGROS
6. Proveer los suministros y consumibles requeridos para una correcta operación del Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección General, en los equipos: UPS de 30 KVA, UPS de 270 KVA, aires acondicionados, sistema de control de incendios, sistema de control de ambiente y piso técnico, asegurando la prestación del servicio y llevando un registro actualizado de la utilización de los suministros y consumibles. Se debe incluir cambio de baterías cuando sea requerido, así como la respectiva disposición de las baterías de residuo, antes de la etapa de transición de salida.	N/A	No Aplica	Para el presente mes no fue requerido
7. Gestionar las condiciones ambientales y técnicas necesarias para el funcionamiento adecuado del centro de cómputo de la sede de la Dirección General entregadas por el ICBF, en caso de daño en algún componente este deberá ser arreglado o reemplazado (incluyendo instalación y materiales) en forma inmediata por el Contratista con el fin de normalizar la operación.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO
8. Acompañar al personal técnico que adelante trabajos (cualquier actividad) en el Centro de Cómputo del ICBF durante el desarrollo de su labor, previa comunicación del ICBF al Contratista.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO
9. Realizar la gestión, administración y monitoreo para el correcto funcionamiento de los sistemas que componen el Centro de Cómputo tales como: • Aires acondicionados. • Sistema de puesta a tierra. • Sistema de detección de incendios. • Sistema eléctrico regulado UPS 30 KVA • Control de seguridad física (seguridad perimetral, sistemas de vigilancia, sistemas de control de accesos). • Circuito cerrado de televisión (CCTV). Nota: El ICBF entrega	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO
10. Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo incluyendo partes, repuestos e instalación de los siguientes equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General: • Sistema Control de Incendios. • Transformador de aislamiento. • Aires Acondicionados • Sistema de control de acceso biométrico • Sistema eléctrico regulado y no regulado (tableros eléctricos) incluyendo sus componentes. • Sistema eléctrico regulado UPS 30 KVA y 270 KVA.	N/A	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 02. Documentación / 02. Plan de Mantenimiento	Para el presente mes no fue requerido
11. Mantener actualizada la información de los elementos que componen el Centro de Cómputo de la sede de la Dirección General, los cuales incluyen entre otros: • Mapas e inventario de racks y/o equipos al servicio de ICBF alojados en ellos. • Mapas distribución sistema contra incendio. • Diagramas unifilares de tableros, puesta a tierra y sistemas eléctricos. • Inventario de equipos con marca, modelo y referencia, incluyendo: • Sistema contra incendio. • Aires acondicionados y climatización. • Trasformador de aislamiento • Gestión de alarmas. • Control de seguridad (seguridad perimetral, sistemas de vigilancia, sistemas de control de accesos). • Sistema eléctrico regulado UPS 30 KVA y 270 KVA • Topología del Data Center Principal y Centro de Cómputo	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en los numerales 3.1.3 MAPAS O DIAGRAMAS DEL SERVICIO, 3.1.4 LÍNEA BASE , 3.1.5 INVENTARIO , 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO, 3.2.2 SISTEMA DE CORRIENTE REGULADA.
12. Implementar los niveles de seguridad física necesarios para proteger todos los equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General. Estas medidas de seguridad también aplican en el evento que el ICBF incorporen nuevos equipos propiedad de la Entidad o equipos de terceros para proyectos o pilotos, éstos se reportarán con debida antelación al Contratista para que sean incorporados en su esquema de seguridad.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO
13. Realizar la inspección del control de incendio y en caso de requerirse, realizar la recarga del sistema FM200.	N/A	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 02. Documentación / 03. Plan de mantenimiento	Para el presente mes no fue requerido
2) APLICACIONES:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Planear, documentar y coordinar el despliegue y puesta en producción de la infraestructura para los proyectos de software, de acuerdo con el procedimiento interno del ICBF de puesta en producción de proyectos de software.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Aplicaciones del presente mes en los numerales 3.3.4 Cambios 3.2 Actividades relaciona las actividades ejecutadas para mantener el estado óptimo de la plataforma de aplicaciones.
2. Conocer, analizar e interpretar contadores relacionados con las aplicaciones y correlacionarlos con contadores de base de datos, comportamiento de la infraestructura y sistema operativo.	N/A	No aplica	3.3.4 Cambios

3. Proponer, diseñar, administrar, monitorear y configurar esquemas de alta disponibilidad que se requieran para el montaje de Clúster, Network Load Balancing (NLB), balanceo por hardware u otros de similares o mejores características que se determine, utilizando el hardware y el software proporcionado por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Aplicaciones del presente mes en el numeral 3.3.1. Disponibilidad se presentan las gráficas de la Herramienta De Monitoreo Awstats se muestran las estadísticas de conexión de cada una de las aplicaciones. En el numeral 3.3.2 Capacidad se encuentra implementadas el esquema de Alta Disponibilidad en el informe mensual
4. Realizar el despliegue, emitir recomendaciones de mejores prácticas en configuración y optimización y puesta en producción de las aplicaciones que se implementen durante la ejecución del contrato siguiendo para ello el procedimiento interno del ICBF para puesta en producción de proyectos de software.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	relaciona las actividades ejecutadas para mantener el estado óptimo de la plataforma de aplicaciones.
5. Entregar mensualmente, o por solicitud del ICBF, informes sobre los incidentes o mejoras que se efectúen sobre las aplicaciones y las acciones tomadas sobre cada caso.	N/A	No aplica	Para el presente mes no fue requerido
6. Cumplir con las tareas, compromisos y solicitudes en los tiempos establecidos y acordados en los planes de trabajo para la administración del servicio de aplicaciones que se presenten durante la vigencia del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC, en el informe de Gestión Mensual de Aplicaciones del presente mes en el numeral 3.5.1 Plan de Trabajo se muestran las actividades ejecutadas sobre las aplicaciones
7. Generar, implementar y documentar estándares para la instalación, administración y monitoreo de performance de aplicaciones previa aprobación por parte del ICBF.	N/A	No aplica	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC,, en el informe de Gestión Mensual del presente mes no se presenta informe al ICBF en referencia a documentación para la instalación, administración y monitoreo del performance de aplicaciones.
8. Mantener actualizado el inventario de Aplicaciones de acuerdo con el formato establecido entre el Contratista y el ICBF. Además, generar mapas de servidores de aplicaciones, bases de datos, componentes de software, conexiones lógicas y físicas y mantenerlos actualizados mensualmente.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	se muestran las estadísticas de conexión de cada una de las aplicaciones.
9. Garantizar que los resultados finales de los informes, revisiones del servicio y diagnósticos, que le sean encomendados, cumplan las especificaciones de calidad y plazos que se hayan acordado previamente para cada caso.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual 01.Abril	En el numeral 3.3.2 Capacidad se encuentra implementadas el esquema de Alta Disponibilidad en el informe mensual
10. Informar los riesgos de operatividad, seguridad y degradación del servicio identificando puntos críticos y definiendo e implementando acciones previa autorización del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC, en el informe de Gestión Mensual de Aplicaciones del presente mes en el numeral 3.3.5 Seguimiento a vulnerabilidades. se muestran las actividades ejecutadas sobre las aplicaciones
11. Recopilar y guardar la información con las estadísticas de aplicaciones como lo son: concurrencia por usuario, número de usuarios que visitan la aplicación (horas, días y por mes), páginas más solicitadas, cantidad de tráfico, duración de las visitas, origen de la conexión, páginas de entrada y salida, código de respuesta (HTML) y concurrencia de usuarios. Estas estadísticas deben ser visualizadas por la entidad a través de una herramienta suministrada por el contratista, para el caso del Portal Web e intranet debe suministrar la herramienta y licencia vitalicia Google Anlitycs para que por medio de la herramienta señalada se genere estadísticas de consumo de portal e intranet.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC, en el informe de Gestión Mensual de Aplicaciones del presente mes en el numeral 3.3. Estadisticas. se muestran las actividades ejecutadas sobre las aplicaciones
12. Realizar el apoyo cuando se requiera para implementar, configurar o Instalar los ambientes de prueba o pre productivos de los sistemas de información del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 /02. Aplicaciones / 01. Informe mensual /01.Abril /Anexos /Anexo_11_Instalación software Migración portal web e intranet Drupal 10 Ambiente produccion	3.9. Oportunidades de mejora
3) BASES DE DATOS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Responder por la administración, operación, monitoreo y mantenimiento de la plataforma de base de datos, así como la ejecución de todas las tareas recurrentes, programadas y no programadas para mantener en estado de operación óptima y eficiente las bases de datos del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Informe Monitoreo	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual
2. Realizar un Informe mensual sobre el comportamiento y performance de las bases de datos que incluya como mínimo: informe de bloqueos (deadlock), recomendaciones, comportamiento estadístico de las bases de datos, recomendaciones de mejoras para optimizar las bases de datos, así como también: tablas a particionar, vistas, índices, top 10 de sentencias que consuman más recursos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Capacidad	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el punto 3.3.2 Capacidad dentro del informe de Gestión Mensual

3. Llevar bitácora de control de las bases de datos y sus componentes del ICBF, incluyendo como mínimo crecimiento mensual, almacenamiento disponible, incidentes, ejecución de backup, tareas automáticas, análisis de errores, optimización de procesos y alertas debe ser un anexo para el informe mensual de gestión.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Capacidad	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el punto 3.12 Anexos dentro del informe de Gestión Mensual
4. Definir, documentar y comunicar las políticas, procedimientos, planes de mantenimiento y estándares de las bases de datos con previa aprobación del ICBF.	N/A	No aplica para el mes	Se entregara el documento para el mes de septiembre del presente año
5. Brindar apoyo técnico y proponer activamente recomendaciones y buenas prácticas tanto de configurar de base de datos como de desarrollo de consultas transact o procedimientos almacenados, tendientes a optimizar el uso de recursos, asegurar la disponibilidad, seguridad, integridad, consistencia, continuidad, operación y buen desempeño de las bases de datos del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Informe Monitoreo	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual
6. Dar respuesta a las consultas técnicas realizadas por el ICBF, asesorando en el mejoramiento y optimización de recursos, con el fin de garantizar la disponibilidad y buen desempeño de las bases de datos en los tiempos definidos por El ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Informe Monitoreo	Punto de actividades
7. Instalar, administrar y soportar bases de datos SQL Server, Oracle 10G o superior, MySQL y MariaDB, administrar y configurar RMAN (Recovery Manager).	N/A	No aplica para el mes	En el periodo no fue solicitado el servicio
8. Administrar, configurar y automatizar tareas de mantenimiento y optimización de los motores de bases de datos a través de las herramientas propias del motor de base de datos o que el Contratista suministre.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Logs	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el punto 3.2 ACTIVIDADES donde estan ubicados los logs de ejecucion de las bases de datos
9. Mantener actualizado el inventario de Base de Datos de acuerdo con los formatos establecidos en conjunto con el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 2025 / 18.Linea Base / 03. bases de datos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el punto 3.1.3 INVENTARIO donde estan ubicados el inventario de Bases de Datos
10. Documentar, mantener actualizada y entregar al final del contrato o cuando se requiera, en formatos acordados con el ICBF, la base de datos del conocimiento y de configuraciones en cada servidor de base de datos: Gestión de configuración, Gestión de problemas, Gestión de cambios entre otras.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 02. Documentación / 04. Hojas de vida	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el punto 3.12 ANEXOS donde estan ubicados las hojas de vida
11. Presentar recomendaciones sobre el diseño, configuración, arquitectura de todos los componentes y servicios de los motores de bases de datos.	N/A	No aplica para el mes	En el periodo no fue solicitado el servicio
12. Identificar consultas a optimizar y suministrar recomendaciones y mejores prácticas en la construcción de sentencias SQL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 03. Base de Datos / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Informe Monitoreo	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el punto 3.12 ANEXOS donde estan ubicadas las consultas
13. Generar y presentar un cronograma de las actividades de mantenimiento de las bases de datos con fechas de ejecución y responsables, el cual debe ser validado por el ICBF.	N/A	No aplica para el mes	En el periodo no fue solicitado el servicio
14. Realizar los traslados físicos de las bases de datos, bajo solicitud y aprobación del ICBF, mediante un proceso de control de cambios, previa aprobación del comité de control de cambios.	N/A	No aplica para el mes	En el periodo no fue solicitado el servicio
15. Realizar pruebas de carga, estrés y seguridad sobre ambientes de prueba o pre productivos para dimensionar su capacidad y concurrencia de usuarios sobre las bases de datos de los sistemas de información actuales y nuevos proyectos que se implementen durante la duración del contrato. El proveedor debe proporcionar software especializado para realizar estas labores.	N/A	No aplica para el mes	En el periodo no fue solicitado el servicio
4) HERRAMIENTAS DE GESTIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN			
4.1. DIRECTORIO ACTIVO Y DNS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Realizar la instalación, configuración, administración y monitoreo a nivel de servicios DNS, políticas GPO y demás publicados en Directorio Activo.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.2 ACTIVIDADES se asocian las actividades a esta obligación.
2. Administrar las herramientas para el manejo de bases de datos de Directorio Activo y DNS.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01.Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.2. 2 AD MANAGER se asocian las actividades a esta obligación.
3. Realizar las recomendaciones necesarias para que el sistema de Directorio Activo y DNS funcione de la manera más adecuada.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.5.3 Plan de Mejora se asocian las actividades a esta obligación.
4. Configurar y monitorear a nivel de directorio activo las políticas de acceso a recursos, en seguimiento a las directivas emitidas por el ICBF (con fases de prueba y aplicación).	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en los Ítem 3.2.3 MICROSOFT DEFENDER FOR IDENTITY | 3.2.1.4 GRUPOS ADMINISTRATIVOS, se asocian las actividades a esta obligación.
5. Administrar la seguridad de las plataformas en lo relacionado con los sistemas de autenticación (crear, deshabilitar, eliminar, modificar datos y cambiar claves a los usuarios).	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en los Ítems 3.2.1.1 USUARIOS | 3.2.1.2 EQUIPOS | 3.2.1.3 GRUPOS, se asocian las actividades a esta obligación.

6. Controlar y monitorear la frecuencia en fallos de autenticación de red (bloqueo de cuentas) mediante el uso de una herramienta que permita la identificación del origen del bloqueo.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.3.3 TICKETS (INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS) se asocian las actividades a esta obligación.
7. Controlar y monitorear la frecuencia de expiración y bloqueos por inactividad de cuentas de usuarios.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.2.1.1 USUARIOS se asocian las actividades a esta obligación.
8. Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones necesarias para el óptimo funcionamiento del Directorio Activo y DNS, previa verificación del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.5.3 Plan de Mejora se asocian las actividades a esta obligación.
9. Realizar las configuraciones necesarias para asegurar la conectividad entre los servidores y los equipos activos de red de los centros de cómputo tanto del ICBF como Externos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.1.1 MAPAS O DIAGRAMAS DEL SERVICIO se asocian las actividades a esta obligación.
10. Monitorear y soportar la conectividad entre los servidores y los equipos activos de red de los centros de cómputo tanto del ICBF como Externos, y debe solucionar cualquier incidente que afecte la conectividad entre los servidores y los equipos activos de red de los Datacenter del ICBF y externos que estén al servicio de la operación del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.4 MEDICIÓN DE ANS se asocian las actividades a esta obligación.
11. Tomar medidas adecuadas para garantizar la seguridad del Directorio Activo y la información que contiene, incluyendo la implementación de políticas de seguridad, la prevención de acceso no autorizado y la realización de copias de seguridad regulares.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en los Ítems 3.2.3 MICROSOFT DEFENDER FOR IDENTITY | 3.2.4 GROUP POLICY MANAGEMENT se asocian las actividades a esta obligación.
12. Creación de políticas de grupo (GPO), que permitan implementar configuraciones específicas para uno o varios usuarios, equipos y/o servidores dentro del dominio icbf.gov.co de acuerdo con las necesidades de la Entidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.2.4 GROUP POLICY MANAGEMENT se asocian las actividades a esta obligación.
13. Analizar y garantizar el estado de replicación de los controladores de dominio del dominio ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT SERVICIO GLOBAL TIC - 1534-2025 / 2. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 17. Directorio Activo / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1- Informe Mensual Directorio Activo.pdf	En el informe de gestión mensual, en el Ítem 3.2.1 ACTIVE DIRECTORY se asocian las actividades a esta obligación.
4.2 CENTRO DE MONITOREO Y GESTION	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Contar con un Centro de Monitoreo y Gestión encargado del monitoreo y atención de primer nivel de cualquier tipo de incidente que se presente en las plataformas de servicios.	N/A	N/A	El equipo NOC esta en proceso de conformacion, al estar definido se actualizara el link con la documentacion solicitada
2. Monitorear los servicios en tiempo real por medio de herramientas automatizadas propias del ICBF y/o Contratista que envíen notificaciones a la herramienta de Mesa de servicio de acuerdo con su nivel de criticidad y cuya información permita generar acciones proactivas.	N/A	N/A	El equipo NOC esta en proceso de conformacion, al estar definido se actualizara el link con la documentacion solicitada
3. Monitorear7X24X365 los recursos de los servidores de las aplicaciones, bases de datos y servicios, identificar disponibilidad e indisponibilidad, tiempos de respuesta y desempeño de cada aplicación. Emitir recomendaciones mensualmente para la optimización, realizar diagnósticos y análisis de seguimiento	N/A	N/A	El equipo NOC esta en proceso de conformacion, al estar definido se actualizara el link con la documentacion solicitada
4. Generar alertas automáticas dirigidas al personal del ICBF bajo determinados eventos. El personal al que se le deben enviar las alertas y el tipo de eventos que las generan serán determinados por el ICBF en la Etapa de Transición y podrán ser modificadas en cualquier etapa del proyecto.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 02. Documentacion › 06. Manuales › GF-HMG-MN-Manual de configuración y parametrización Notificaciones Centreon.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste de las reglas de notificacion en la herramientas
5. Configurar las acciones automáticas ante caídas del servicio, mediante envío de popup, e-mail, mensajes de consola, etc. El personal designado por el ICBF deberá recibir mensajes de notificación a los teléfonos móviles (Mensajería Instantánea, Email), cuando se presenten caídas de los Servicios.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06, Manuales › GF-HMG-MN-Manual de configuración y parametrización Notificaciones Centreon.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste de las reglas de notificacion en la herramientas
6. Monitorear el uso de recursos lógicos de los dispositivos a través de los agentes activos instalados para tal efecto.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › anexos › Anexo_03_Inventario de línea base y cubrimiento Centreon y SCOM.xlsx	Se relaciona la ruta de la evidencia
7. Identificar en forma temprana posibles fallas en los sistemas y dispositivos de los servicios.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06, Manuales › GF-HMG-MN-Manual de configuración y parametrización Notificaciones Centreon.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste de las reglas de notificacion en la herramientas

8. Actuar de inmediato ante la aparición de incidentes o alarmas para buscar su solución. El CMG (Centro de Monitoreo y Gestión) constituye un primer nivel de atención y deberá generar un caso para atención de segundo nivel.	N/A	N/A	El equipo NOC esta en proceso de conformacion, al estar definido se actualizara el link con la documentacion solicitada
9. Brindar Información al contratista de Mesa de Servicio y al ICBF en el caso de indisponibilidad de alguno de los servicios, de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.	N/A	N/A	Este mes no se han recibido solicitudes para generacion de reporte de incidentes sobre algun elemento puntual
10. Ejecutar y registrar la gestión realizada en la herramienta de Mesa de Servicio, frente a incidentes, problemas y cambios en el procesamiento, y cumplir con el escalamiento según corresponda y según lo especificado en el Manual de Procedimientos.	N/A	N/A	El equipo NOC esta en proceso de conformacion, al estar definido se actualizara el link con la documentacion solicitada
11. Completar la categorización o recategorizar los incidentes asignados ya sea por Mesa de Servicio o por la Herramienta de gestión en caso de ser necesario.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › anexos › Reporte_General_Tickets_2025.xlsx	Se relaciona el reporte de tickets para el mes en curso
12. Aplicar los parches de mantenimiento de software preventivo y correctivo (parches, fixes o service packs) del software de monitoreo para corregir defectos.	N/A	N/A	No se ha llevado a cabo el comite de parchado para el mes en curso hasta el momento, cuando se lleve a cabo el comite se actualizara el link con el acta en cuestion
13. Definir y mantener actualizada, en asocio con ICBF, la lista de contactos para el escalamiento del servicio de monitoreo.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 04. Gestion de Disponibilidad › 02. Documentacion › 04. Malla de disponibilidad › CQ-MD-V1-Malla de disponibilidad abril 2025.xlsx	Se relaciona la malla de disponibilidad por vertical para el mes en curso
14. Informar al contratista de mesa de servicio que administra la CMDB el ingreso de un nuevo hardware y software que soportan los sistemas de información del ICBF.	N/A	N/A	Para el mes en curso no se han recibido solicitud nuevas de incorporacion de nuevos elementos.
4.3 HERRAMIENTAS DE MONITOREO, GESTION Y SEGURIDAD.	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Garantizar la gestión y el monitoreo de la Infraestructura desde el primer día de la operación mediante la herramienta propiedad del ICBF.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 07. Implementacion › DOCUMENTACION IMPLEMENTACION SCOM 2019 ICBF.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste realizadas durante la implementacion de SCOM
2. El contratista deberá contar con al menos una herramienta complementaria a la herramienta principal SystemCenter, en los casos en que no pueda realizar el monitoreo de uno o varios elementos, de tal forma que permita al contratista presentar evidencia total, del monitoreo permanente y gestión de los elementos en las mismas condiciones descrita en el presente documento. Para presentar los informes de monitoreo en caso de usar herramientas complementarias, el contratista deberá unificar los resultados.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06, Manuales › GF-HMG-MN-Manual de usuario herramienta de monitoreo Centreon.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste realizadas durante la implementacion de SCOM
3. Implementar y operar los todos módulos System Center y Azure Operations Management Suite que estén disponibles en el ICBF para el monitoreo y control de la infraestructura el ICBF. El ICBF podrá solicitar la implementación y/o modificación, técnica, funcional y operativa de cualquiera de los módulos de la suite System Center y Azure Operations Management Suite. Toda implementación, modificación y/o configuración, bases de datos que estén sobre System Center y Azure Operations Management Suite, será total propiedad del ICBF, las mismas deben alinearse a los procedimientos y lineamientos que el ICBF disponga para tal fin, debe cumplir con las buenas prácticas del fabricante y al final del contrato deben ser entregadas debidamente documentadas.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › CQ-FO-V1- Informe Mensual Servicio HM-SC-PBI-ITSM_S.pdf	Se relaciona informe mensual para el mes en curso, en el numeral 3.1 ESTADO ACTUAL se puede evidenciar la gestion por cada uno de los elementos
4. Definir, administrar y monitorear las políticas de actualización de parches para servidores, computadoras de usuarios finales y otros dispositivos actualizables como tabletas y móviles según sea el caso, por medio de WSUS o cualquier otra herramienta disponible para mantener actualizada la seguridad de los sistemas operativos.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 02. Documentacion › 05. Politicas › HMG-POL-V1-Política Parchado.pdf	Se relaciona policita de parchado aplicada a servidores y parque computacional por medio de la herramienta SCCM - WSUS
5. Garantizar el debido funcionamiento de WSUS integrado con SystemCenter durante toda la ejecución del contrato.	N/A	N/A	No se ha llevado a cabo el comite de parchado para el mes en curso hasta el momento, cuando se lleve a cabo el comite se actualizara el link con el acta en cuestion
6. Presentar informe mensual de herramientas de gestión y monitoreo donde se incluya el estado y gestión de estas.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › CQ-FO-V1- Informe Mensual Servicio HM-SC-PBI-ITSM_S.pdf	Se relaciona informe mensual para el mes en curso, en el numeral 3.1 ESTADO ACTUAL se puede evidenciar la gestion por cada uno de los elementos
7. Realizar y/o Actualizar toda la documentación que el ICBF requiera respecto al servicio de Herramientas de Gestión y Monitoreo, la documentación debe estar alojada en los repositorios que el ICBF designe para tal fin.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo	Toda la documentacion se encuentra al dia y se esta dejando plasmada en la ruta relacionada

8. Usar la Suite System Center para cumplir los requerimientos del presente documento a nivel de herramientas, en caso de necesitar algún módulo de System Center o Azure Operations Management Suite no implementado, El Contratista podrá implementar y operar el mismo en pro del beneficio y utilización de herramientas propias del ICBF.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › CQ-FO-V1- Informe Mensual Servicio HM-SC-PBI-ITSM_S.pdf	Se relaciona informe mensual para el mes en curso, en el numeral 3.1 ESTADO ACTUAL se puede evidenciar la gestion por cada uno de los elementos
9. Implementar, mejorar, optimizar o actualizar los servicios de los distintos módulos de SystemCenter y Azure Operations Management Suite con el fin de realizar la gestión de Administración, Gestión y Monitoreo acordes a las necesidades del ICBF y su infraestructura tecnológica.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 02. Documentacion › 03. Plan de mantenimiento	Se relaciona ruta del plan de mantenimiento llevado a cabo durante el mes
10. Utilizar System Center y Azure Operations Management Suite para resolver cualquiera de los requerimientos del presente anexo técnico, siempre y cuando la herramienta lo realice de forma nativa o con los módulos certificados por fabricante para este fin (Configurations y Management Packs), en caso de que el módulo o la funcionalidad no esté implementada El Contratista deberá implementarla, administrarla y gestionarla, con el personal idóneo y aprobado por el ICBF; Antes y durante la implementación de cualquier modulo debe realizar las integraciones pertinentes con otros servicios y/o contratos dentro del marco del presente anexo técnico, toda implementación y/o acción debe quedar debidamente documentada.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 07. Implementacion › DOCUMENTACION IMPLEMENTACION SCOM 2019 ICBF.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste realizadas durante la implementacion de SCOM
11. Suministrar las herramientas adicionales que considere necesario para el cumplimiento del presente previo concepto-consulta técnica del fabricante o su documentación publicada, de las herramientas que están como propiedad del ICBF donde se evidencie el no cumplimiento del requerimiento específico, esto en caso de que la Suite System Center o Azure Operations Management Suite o las herramientas antes expuestas no cumplan algún requerimiento del presente capitulo.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06, Manuales › GF-HMG-MN-Manual de usuario herramienta de monitoreo Centreon.pdf	Se relaciona manual de uso de la herramienta adicional implementada (Centreon) donde se evidencia la implementacion, configuracion, uso de la misma
12. Suministrar toda la infraestructura, Licenciamiento, Bases de Datos, Sistemas Operativos, recursos físicos o lógicos necesarios para el funcionamiento de las herramientas que sean de su propiedad, o que use en el marco de la ejecución de este contrato. En caso de suministrar herramientas de monitoreo y gestión adicionales estas deben ser de dedicación exclusiva del ICBF durante la ejecución del Contrato.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06, Manuales › GF-HMG-MN-Manual de usuario herramienta de monitoreo Centreon.pdf	Se relaciona manual de uso de la herramienta adicional implementada (Centreon) donde se evidencia la implementacion, configuracion, uso de la misma
13. Mantener, Administrar y Operar las herramientas de gestión que están actualmente implementadas en el ICBF.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › CQ-FO-V1- Informe Mensual Servicio HM-SC-PBI-ITSM_S.pdf	Se relaciona informe mensual para el mes en curso, en el numeral 3.1 ESTADO ACTUAL se puede evidenciar la gestion por cada uno de los elementos
14. Suministrar Herramienta(s) en caso de que las herramientas del ICBF de forma comprobada técnicamente no cumplan algún requerimiento que se solicite.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06. Manuales › GF-HMG-MN-Manual de usuario herramienta de monitoreo Centreon.pdf	Se relaciona manual de uso de la herramienta adicional implementada (Centreon) donde se evidencia la implementacion, configuracion, uso de la misma
15. Implementar y configurar los dashboard que el ICBF solicite durante la ejecución del contrato en el marco de los servicios con que cuenta la entidad e implementarlo y/o publicarlo a través de los medios y/o dispositivos que el ICBF designe para este fin.	N/A	N/A	Hasta el momento nos encontramos en proceso de maduracion de los tableros de PowerBi, se actualizara el link al encontrar el tablero publicado
16. Permitir la generación de notificaciones de eventos y alarmas en tiempo real para la creación automática de tickets para la herramienta de gestión de mesa de servicio del ICBF y que éstas también lleguen al personal designado por el ICBF.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 07. Implementacion › Acta Integracion HelpPeople vs Scom.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la integracion de la herramienta HelpPeople con SCOM para la creacion de tickets automaticamente basado en eventos
17. Programar y realizar transferencias de conocimiento con la duración que se necesite en lo que concierne a la operación, dirigidas al personal que el ICBF designe, donde se incluya: herramientas de gestión, monitoreo y diagnóstico provistas por El Contratista y las demás herramientas que se utilicen durante el desarrollo del proyecto. Las transferencias de conocimiento deben realizarse de manera periódica cuando existan actualizaciones sobre las herramientas o cambios en el personal designado por el ICBF.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06. Manuales › GF-HMG-MN-Manual de usuario herramienta de monitoreo Centreon.pdf	Se realizo la primera transferencia de conocimiento al equipo de la UT con relacion a la herramienta Centreon, tambien se proporciono los manuales de las herramientas
18. Gestionar la administración y monitoreo de todos los Ítems solicitados en el capítulo de herramientas de gestión y monitoreo del presente documento, a través de las herramientas propias del ICBF y/o suministradas por El Contratista en caso de ser necesario, permitiendo generar esquemas de monitoreo personalizables y accesibles.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › Anexos › Anexo_03_Inventario de línea base y cubrimiento Centreon y SCOM.xlsx	Se relaciona reporte con el cubrimiento de las lineas bases por vertical configuradas en la herramienta SCOM y Centreon asi como un consolidado
4.4 ADMINISTRACION Y MONITOREO DE CONTOS FINALES	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Gestionar el monitoreo para todos los EndPoints productivos, activos o de contingencia que el ICBF designe, a través de las herramientas propias del ICBF o suministradas por El Contratista en caso de ser necesario, permitiendo generar esquemas de monitoreo personalizables y accesibles.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › Anexos › Anexo_03_Inventario de línea base y cubrimiento Centreon y SCOM.xlsx	Se relaciona reporte con el cubrimiento de las lineas bases por vertical configuradas en la herramienta SCOM y Centreon asi como un consolidado

2. Parametrizar y monitorear todos los elementos activos, pasivos y de contingencia que se encuentren operativos en la infraestructura del ICBF dentro de la Herramienta provista por la Entidad o la dispuesta por el contratista.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › Anexos › Anexo_03_Inventario de línea base y cubrimiento Centreon y SCOM.xlsx	Se relaciona reporte con el cubrimiento de las lineas bases por vertical configuradas en la herramienta SCOM y Centreon asi como un consolidado
3. Gestionar el adecuado descubrimiento automático de hardware y software de los Endpoints que el ICBF designe, de tal manera que se almacene y actualice de manera automática el inventario en la base de datos centralizada (CMDB) que este activa en el momento para ICBF, deberá contener detalles de cada ítem o elemento de configuración de la infraestructura tecnológica y debe permitir la relación entre ellas y las incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 07. Implementacion › DOCUMENTACION IMPLEMENTACION SCOM 2019 ICBF.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste realizadas durante la implementacion de SCOM
4. Realizar despliegue de Aplicaciones, Configuraciones, Scripts, Componentes de Software a través de SystemCenter según lo requiera el ICBF.	N/A	N/A	No se ha recibido solicitud de despliegue de software por medio de SCCM durante el periodo
5. Activar, administrar, gestionar, monitorear y soportar el licenciamiento de todos los Equipos Servidores del ICBF productivos, activos o de contingencia, usando las herramientas entregadas por ICBF (System Center, Servidor KMS para Licenciamiento Microsoft, servidor de licencias AutoCAD, servidor de licencias SPSS, otros) y utilizar los medios necesarios para administrar el licenciamiento que se adquiera o que no esté cubierto por las herramientas entregadas por ICBF.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › CQ-FO-V1- Informe Mensual Servicio HM-SC-PBI-ITSM_S.pdf	Se relaciona informe mensual para el mes en curso, en el numeral 3.1.3 INVENTARIO se puede evidenciar la relacion del licenciamiento para el ecosistema
6. Mantener control de la línea base de Licenciamiento y el número de máquinas reportadas por las herramientas (maquinas activas y de laboratorio), para así trabajar en conjunto con el ICBF en la correcta gestión y control del licenciamiento que el ICBF tiene adquirido.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › CQ-FO-V1- Informe Mensual Servicio HM-SC-PBI-ITSM_S.pdf	Se relaciona informe mensual para el mes en curso, en el numeral 3.1.3 INVENTARIO se puede evidenciar la relacion del licenciamiento para el ecosistema
7. Ejecutar una aplicación que permita trimestralmente identificar en los servidores y equipos de usuario final de los colaboradores del ICBF si tienen herramientas SQL server instaladas, con su respectiva versión-edición y entregar un informe detallado de los servidores y equipos que se detecten con dichas herramientas.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 01. informe mensual › 01. abril › Anexos › Anexo_05_Aplicaciones_Instaladas_Por_Equipo .xlsx	Se relaciona reporte de aplicaciones instaladas por equipo donde se puede evidenciar si un equipo cuenta o no con software SQL
8. En caso de que la Entidad requiera cambiar la plataforma de monitoreo, contratista deberá realizar la migración de todos los elementos de configuración.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 06. Manuales › GF-HMG-MN-Manual de usuario herramienta de monitoreo Centreon.pdf	Se realizo la primera transferencia de conocimiento al equipo de la UT con relacion a la herramienta Centreon, tambien se proporciono los manuales de las herramientas
9. El contratista deberá presentar el contrato de adquisición del licenciamiento de la herramienta alterna usada por el en caso de requerirse y deberá estar acorde con las normativas de derechos de autor aplicables.	SI	N/A	El documento que relaciona el licenciamiento fue entregado por medio de correo electronico para dar conformidad a lo solicitado ya que la evidencia proporcionada por el proveedor contiene informacion sensible de la informacion
4.5 EL SERVICIO DEL NOC	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Disponibilidad: El NOC debe garantizar un nivel de disponibilidad mínimo para el servicio, por ejemplo, un SLA (Service Level Agreement) de 99,99% disponibilidad.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
2. Tiempo de respuesta: El NOC debe garantizar un tiempo de respuesta máximo para las alertas y problemas reportados por el ICBF.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
3. Monitoreo continuo: El NOC debe realizar un monitoreo continuo de la infraestructura de red y los servicios para detectar cualquier problema o incidente.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
4. Alertas y notificaciones: El NOC debe enviar alertas y notificaciones a los clientes en tiempo real cuando se detecten problemas o incidentes en la infraestructura de red.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación

5. Resolución de problemas: El NOC debe resolver los problemas y incidentes reportados por el ICBF en un tiempo máximo establecido, y proporcionar informes de resolución.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
6. Informes y análisis: El NOC debe proporcionar informes y análisis detallados de la infraestructura de red y los servicios, incluyendo datos de uso, capacidad, congestión y eventos.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
7. Capacidades de comunicación: El NOC debe proporcionar una línea de comunicación efectiva con el ICBF, incluyendo un punto de contacto designado y un canal de comunicación seguro para la interacción.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
8. Conocimiento de la infraestructura: El NOC debe tener conocimiento detallado de la infraestructura de red y los servicios proporcionados, incluyendo la topología de red, los sistemas de hardware y software, y las políticas de seguridad.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
9. Capacidades de escalado: El NOC debe ser capaz de escalar sus recursos y capacidades para adaptarse a los cambios en la demanda y las necesidades del ICBF.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
10. Seguridad y confidencialidad: El NOC debe garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos y la información proporcionada por los clientes, y cumplir con las regulaciones de privacidad y seguridad aplicables.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
11. Comunicación de cambios: El NOC debe comunicar cualquier cambio en la infraestructura de red o en los servicios proporcionados a los clientes con suficiente antelación, y proporcionar instrucciones detalladas sobre cómo implementar los cambios.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
12. Capacidades de soporte: El NOC debe proporcionar soporte técnico adecuado a los clientes, incluyendo asistencia técnica, capacitación y documentación.	N/A	No aplica	El servicio se encuentra en implementación
5) MICROSOFT OFFICE 365:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Administrar, gestionar, operar, soportar, mantener, controlar y monitorear los componentes On-premises y Online del servicio de Office 365, aplicando las mejores prácticas del fabricante Microsoft alineadas con las guías y/o procedimientos definidos por el ICBF. El uso de herramientas no avaladas por el fabricante debe ser autorizado por el ICBF.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2 ACTIVIDADES se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
2. Administrar y gestionar el licenciamiento de los servicios de Microsoft 365, bajo las guías y/o procedimientos que defina el ICBF.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.1 LICENAMIENTO se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
3. Realizar la gestión, acompañamiento, y documentación con el fabricante (Microsoft), de requerimientos, incidentes e implementaciones que requieran un escalamiento ante este y que se encuentre debidamente sustentado por el Contratista, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de las plataformas y sus servicios, notificando a ICBF (Líder de Servicio).	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.3 ESCALAMIENTO FABRICANTE MICROSOFT se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
4. Promover la mejora continua de los servicios y/o infraestructura On-premises y Online (ítems de configuración, Sistemas Operativos, Aplicaciones, Plataformas).	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.5.3 PLAN DE MEJORA se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
5. Brindar acceso pertinente a los distintos módulos y/o vía Powershell al ICBF, para consultar o auditar los distintos servicios.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.3 MICROSOFT ENTRA ID se especifican las actividades asociadas a esta obligacion

6. Gestionar todas las solicitudes correspondientes a Requerimientos, Incidentes, Cambios y Problemas en la herramienta definida por el ICBF. Dando cumplimiento a los ANS definidos.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.3.3 TICKETS (INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS) se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
7. Acompañar procesos de diagnóstico y soporte de Microsoft Premier o terceros autorizados por el ICBF en caso de ser requerido por la Entidad, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de la plataforma con sus servicios, como también ejecutar y documentar las actividades y/o recomendaciones resultantes de estos procesos.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.3 ESCALAMIENTO FABRICANTE MICROSOFT se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
8. Notificar al ICBF (líder del servicio) cualquier incidente que afecte la prestación de los servicios On-premises y/u Online. La notificación debe realizarse a través de los medios disponibles según la hora de este y dejar registro. Debe realizar diagnósticos, revisión y solución del incidente de manera inmediata.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.3.3 TICKETS (INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS) se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
9. Ejecutar labores de mantenimiento periódicas sobre los ítems de configuración y funcionamiento susceptibles a estas labores y que estén directamente involucrados en la prestación de cada uno de los servicios On-premises y Online.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.5.3 PLAN DE MEJORA se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
10. Administrar, gestionar, operar, soportar y mantener el servicio hibrido de sincronización de identidades de active directory con Azure active directory.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.3.1 MICROSOFT ENTRA CONNECT se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
11. Administrar los servicios de Office 365 tanto On-Line como Servicios On-Premise relacionados e infraestructura través de los medios y herramientas suministrados por el fabricante y/o que vengan disponibles en la plataforma. El uso de herramientas no avaladas por el fabricante debe ser autorizado por el ICBF.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2 ACTIVIDADES se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
12. Proveer los medios para la distribución masiva de mensajes de correo hacia cuentas externas (NO ICBF) ya sea por medio de herramientas y/o plataformas externas (de suscripción mensual o anual), o propias del Contratista. Estas herramientas no deben afectar la reputación del dominio del ICBF y deben garantizar el enmascaramiento del origen para garantizar la confianza del destinatario en caso de no ser remitidos los mensajes desde la plataforma del ICBF tanto On-premise, como nube. Este servicio debe proveerse por demanda y generar reportes que contengan como mínimo correos rechazados, correos entregados, errores (detalle de los errores), correos leídos y navegador desde donde se ve el correo.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.4.3ENVIOS MASIVOS se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
13. Configurar y/o gestionar políticas de Backup de los servicios de Office 365 (Buzones On-premises, Buzones Online, Sitios SharePoint On-premises, Sitios SharePoint Online, Sitios OneDrive, Chats Microsoft Teams, Grupos de Office 365, SharePoint Server (On-premises) y Exchange Server (On-premises). Estos Backup se realizarán de acuerdo con la política establecida o por demanda de ICBF en caso de que la plataforma permita la realización de estos mediante componentes propios de Microsoft y herramientas de otros fabricantes las cuales deben ser suministradas en caso de ser requerido por el Contratista.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.1.4 BACKUPS (POLÍTICAS DE BACKUP) se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
14. Realizar y entregar backup de información de Correo Electrónico y Sitios de OneDrive cuando se cumplan los siguientes criterios: • Sea solicitado por un ente de control. • Sea solicitado por el supervisor de contrato o jefe inmediato. • Sea solicitado expresamente por el contratista. (El cual debe presentar medio magnético para su entrega.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.3.3 TICKETS (INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS) se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
15. Administrar, configurar, gestionar y soportar los servicios y aplicaciones adicionales a las principalmente usadas por ICBF y que están incluidas en el plan E3 de Microsoft Office 365 que a la fecha estén incluidas en el plan y las que el fabricante incluya durante la vigencia del presente contrato y que el ICBF disponga e informe al Contratista su respectiva activación y utilización.	SI	SDirG.SRT / UT Servicio Global TIC / 2. Etapa de Operación / 2.Servicios Infra / 2025 /04. Microsoft 365 / 01. Informe Mensual / CQ-IM-V1-Informe Mensual Servicio Microsoft 365 abril 2025.pdf	En el informe mensual, en el item 3.2.1 LICENAMIENTO se especifican las actividades asociadas a esta obligacion
6) REDES LAN	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Administrar, operar y monitorear los equipos activos de la red LAN de las Sedes de la Dirección de Información y Tecnología (DIT), en la Ciudad de Bogotá, Archivo documental Sede anexa de la Dirección General a, las sedes regionales (ubicadas en las ciudades capitales de cada departamento), centros zonales, Caivas, Casas de Justicia, Unidad local, CESPA y SRPA (servicio de responsabilidad penal de adolescentes.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 15. Redes / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se relaciona el informe de gestion en el cual se indica la informacion correspondiente al mes.
2. Mantener actualizados los inventarios de la infraestructura de la red LAN en los centros de cableado y centro de cómputo de la sede de la Dirección General, datacenter principal, Dirección de Información y Tecnología y Sedes Anexas en el formato que el ICBF designe.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 15. Redes / 02. Documentacion / 10. Inventario	Se relaciona el inventario de los equipos LAN adminsitrados desde redes

3. Desarrollar actividades periódicas de análisis de tráfico en redes LAN. Dichas actividades se desarrollarán trimestralmente y como resultado de ellas, el Contratista presentará un informe detallando el análisis de protocolos realizado, porcentaje de utilización de ancho de banda por protocolo, hallazgos de seguridad y hallazgos relacionados con configuraciones de switching en las redes y sus respectivos planes de acción para corregir problemas y mejorar las condiciones o configuraciones actuales.	N/A	N/A	Para el presente mes no es necesario generar el informe de trafico
4. Mantener actualizada la documentación de la topología de las redes LAN de los centros de cableado y centro de cómputo de la Dirección General, datacenter principal y Sedes Anexas, incluyendo diagramas y planos, en medio magnético y notificar los cambios vía correo electrónico a la persona encargada en el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 20. Diagramas del Servicio / 01. Redes	En la ruta se relacionan las topologias del servicio
5. Realizar el escalamiento de incidentes de los problemas de hardware o software al fabricante o proveedor de los equipos de red administrados.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 15. Redes / 02. Documentacion / Garantias	Reporte de casos escalados a los fabricantes
6. Mantener organizado y etiquetado los cables de datos de los racks que se encuentran en los cuartos de cableado y centro de cómputo de la sede de la Dirección General, DIT Datacenter Principal.	N/A	N/A	Para el presente mes no se han realizado visitas de inspeccion de racks de comunicaciones
7) REDES WAN	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Administrar, configurar, monitorear y dar soporte de la red inalámbrica (WLAN) para la sede de la Dirección General de la Entidad, la Sede de la dirección de Información y Tecnología, sedes regionales, centros zonales, Caivas, Casas de Justicia, Unidad local, CESPA y SRPA (servicio de responsabilidad penal de adolescentes).	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 15. Redes / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se relaciona el informe de gestion en el cual se indica la informacion correspondiente al mes.
2. Mantener actualizados los inventarios de la infraestructura de la red WLAN en las sedes de la Dirección General, Dirección de Información y Tecnología; y Sedes Anexas en el formato que el ICBF designe.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 15. Redes / 02. Documentacion / 10. Inventario	Se relaciona el inventario de los equipos WLAN adminsitrados desde redes
3. Entregar un informe de zonas de cobertura bimestral como mínimo o cuando el ICBF lo requiera.	N/A	N/A	Para el presente mes no es necesario generar el informe de mapa de calor
4. Llevar control y actualización del inventario de Access Points de acuerdo con el formato establecido por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 15. Redes / 02. Documentacion / 10. Inventario	Se relaciona el inventario de los equipos WLAN adminsitrados desde redes
5. Configurar y dar soporte al portal cautivo para ingreso de visitantes a la red WLAN del ICBF de acuerdo con las políticas establecidas por el ICBF.	N/A	N/A	Para el presente mes no se generan casos para atencion de usuarios visitantes
6. Realizar el escalamiento de incidentes de los problemas de hardware o software al fabricante o proveedor de los equipos de red inalámbricos administrados.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 15. Redes / 02. Documentacion / Garantias	Reporte de casos escalados a los fabricantes
8) RESPALDOS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Administrar la(s) herramienta(s) de respaldo con la(s) que cuenta el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
2. Prestar el servicio de Backups de acuerdo con las políticas y el dimensionamiento que requiera el ICBF durante la ejecución del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS

3. Cumplir a cabalidad con lo definido por el ICBF respecto a la gestión de copias de seguridad y a la gestión para la restauración de copias de seguridad vigentes, junto a sus eventuales cambios que puedan presentarse durante el desarrollo del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
4. Realizar el monitoreo 7X24X365 de las soluciones de respaldo y el registro de incidencias presentadas, tales como fallos en la ejecución de una tarea de respaldo.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
5. Desarrollar las actividades relacionadas con respaldo (backups) y restauración (restore) dejando registradas las acciones realizadas en la herramienta de gestión suministrada por el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
6. Realizar, en coordinación con el servicio de administración de aplicaciones, el levantamiento de aplicativos y bases de datos a nivel nacional, para determinar con los diferentes responsables la pertinencia de la creación, modificación o eliminación de las políticas de respaldo asociadas a estas.	N/A	N/A	Pendiente validacion con el lider del servicio cuales serian las pruebas de restauracion aprobadas
7. Realización de copias de seguridad exitosas de todas las aplicaciones, bases de datos, correo electrónico, repositorios del ICBF y plataforma de virtualización, así como la verificación y certificación de la correcta realización de estas con la(s) herramienta(s) de respaldo con la(s) que cuenta la Entidad de acuerdo con las políticas de Backups vigentes en el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
8. Atender las solicitudes respectivas a las políticas de Backups de la Entidad (inclusión, modificación, retiro), especificadas a través del procedimiento descrito para tal fin y de acuerdo con los tiempos allí descritos.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
9. Revisar mensualmente las Políticas de Backups configuradas verificando Retención, Configuración, Ejecución, Rotación y las que solicite el supervisor del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información se entrega en informe mensual numeral 3.4 > Medición ANS
10. Coordinar internamente con el ICBF y la empresa encargada de la custodia externa de los medios, los tiempos de respuesta para la restauración de copias de seguridad en casos de contingencia como: daños de equipos, desastres naturales, robos, ataques malintencionados, siniestros, fortuitos o en los casos en que el ICBF lo requiera.	N/A	N/A	Este es un unico entregable y a la fecha el contrato se tiene con el custodio ALPOPULAR (ALMARCHIVOS)
11. Recibir medios magnéticos (CD provenientes de las regionales y cintas de las tareas de respaldo centralizado), y remitirlos a la empresa de custodia externa de medios.	N/A	N/A	Este proceso ya no se esta realizando
12. Suministrar las cintas requeridas (1800TB de almacenamiento en cintas anuales) para realizar tareas de backups, las cuales deberán ser proporcionadas de manera granular previa solicitud del supervisor del contrato, de tipo LTO8 o en la máxima referencia en uso por la Entidad.	N/A	N/A	Es un unico entregable que a la fecha se encuentra en validacion de acuerdo a la tecnologia de medio que se esta utilizando actualmente
13. Mantener actualizada, en documentación previamente concertada con el ICBF, la información correspondiente como mínimo de: • Inventario de medios • Políticas de backups • Información respaldada • Reporte Consumo de almacenamiento (Cintas y Discos)	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información entrega en informe mensual numeral 3.3 > Estadisticas
14. Realizar por lo menos una (1) vez por semestre, tareas de mantenimiento preventivo sobre las soluciones de backups con las que cuenta el ICBF, registrando las actividades realizadas en una bitácora y se presentarán en el informe del respectivo mes.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 02. Documentación / 03. Plan de mantenimiento	Pendiente validacion con el lider del servicio si se continua con el mismo plan de mantenimiento
15. Realizar actividades de restauración de pruebas, tanto a nivel de base de datos como de aplicación de los backups realizados, basado en un cronograma presentado anualmente y aprobado por la Subdirección de Recursos Tecnológicos del ICBF.	N/A	N/A	Pendiente validacion con el lider del servicio cuales serian las pruebas de restauracion aprobadas

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

16. Prestar el servicio de Backups con las herramientas con la(s) herramienta(s) de respaldo con la(s) que cuenta la Entidad, para realizar las copias de seguridad de todas las aplicaciones, sistemas operativos de servidor, bases de datos, correo electrónico, repositorios de información y plataforma de virtualización.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información entrega en informe mensual numeral 3.12 > Anexos
17. Proveer y mantener vigente durante la ejecución del contrato el servicio de custodia de medios que cuente con: almacenamiento, transporte de medios magnéticos, bóvedas especiales, personal capacitado en la manipulación de información y estrictas medidas de seguridad, que permitan garantizar la conservación y seguridad de la información.	N/A	N/A	Este es un unico entregable y a la fecha el contrato se tiene con el custodio ALPOPULAR (ALMARCHIVOS)
18. Informar al líder del servicio del ICBF sobre extravío, hurto o deterioro de los medios dentro de las 24 horas de ocurrido el suceso. En estos casos el Contratista deberá asumir los costos de reposición respectivos.	Si	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 07. Backup / 01. Informe mensual / 01. Abril	Información entrega en informe mensual numeral 3.11 > Conclusiones
10) SEGURIDAD INFORMATICA			
10.1. RELACIONADAS CON SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CISO (CHIEF INFORMATION SECURITY OFFICER):	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Mantener monitoreados todos los servicios Principales y redundantes (HA) del servicio de seguridad 7X24X365, durante la duración del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios_Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos	Resultados de Disponibiloidad de las herramientas de Seguridad durante el periodo
2. Reportar por escrito al ICBF cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Garantizar la protección y seguridad de los datos, programas, aplicaciones, bases de datos, infraestructura e información del ICBF velando por cumplir con los tres pilares de la seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad).	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
4. Realizar y documentar en conjunto con el ICBF los procedimientos para llevar a cabo la instalación de aplicativos y bases de datos o cualquier otro software en los equipos al servicio del ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
5. El futuro oferente tendrá la responsabilidad de aplicar las mejores prácticas de configuración sobre las plataformas administradas y suministradas asegurándose de que el ICBF cuente con la implementación de estas mejores prácticas de seguridad sobre los servicios contratados.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
6. Dar un uso ético y protección a los accesos, contraseñas, información y recursos informáticos proporcionados por el ICBF, guardando estricta confidencialidad de la información sensible que pudiera llegar a manejar durante el desarrollo del presente contrato. Esto derivara en la firma de un acuerdo de confidencialidad.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	En la ruta se encuentran cargados los acuerdos de confidencialidad de la UT
7. Gestionar y proponer escenarios de pruebas para las actualizaciones de fabricantes que al ser implementadas generen algún tipo de impacto en la funcionalidad de las aplicaciones, herramientas desarrolladas por el ICBF o la infraestructura de la entidad y en caso de no ser aplicables plantear e implementar soluciones alternas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
8. Presentar y documentar recomendaciones que propendan por la calidad y seguridad de la distribución de la información por los medios y canales electrónicos del ICBF en caso de requerirse.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

9. Implementar y documentar el procedimiento para el manejo, actividades y protocolos para la custodia y entrega de las contraseñas de administración. Estos procedimientos de custodia aplican para todos aquellos casos donde el Contratista haga uso de cuentas y contraseñas de administración de las herramientas usadas para el cumplimiento de los servicios incluidos en el alcance de este proceso de selección, ejemplo, el firewall, consolas de antivirus, bases de datos, aplicativos, IPS/IDS, Correo, Proxy, PC y Servidores.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10. Definir e implementar procedimientos y proponer políticas para ejecución de análisis forenses.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
11. Ejecutar análisis forenses y presentar informes de estos por demanda o cuando la entidad así lo requiera.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
12. Reportar por escrito al ICBF cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
13. Implementar y configurar un tablero centralizado de monitoreo y análisis de datos en tiempo real, que traiga información de incidentes, eventos y amenazas de todos los servicios de seguridad perimetral y ciberseguridad.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
14. Integrar fuentes de información de seguridad, incluyendo SIEM, XDR, EDR, Firewalls, IDS, IPS, y soluciones de seguridad de fin de cliente, para poder visualizar y analizar información en tiempo real.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
15. Asegurar que el tablero centralizado-automático de monitoreo y análisis de datos en tiempo real, esté actualizado y compatible con las últimas tecnologías y soluciones de seguridad.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
16. Brindar capacitaciones que contribuyan a proteger los activos digitales del ICBF y a fomentar una cultura de seguridad de la información entre los empleados, generando así, la protección continua contra amenazas cibernéticas. Estas capacitaciones principalmente se deben enfocar y desarrollar en: Concienciación en Seguridad Informática, Gestión de Incidentes de Seguridad, Cumplimiento Normativo, Evaluación y Gestión de Riesgos, Seguridad en la Nube, Técnicas de Ciberseguridad Avanzadas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.2. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE SEGURIDAD PERIMETRAL:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Velar por la seguridad informática del ICBF en todas sus sedes mediante el suministro, instalación, configuración, administración, soporte, monitoreo de soluciones tecnológicas, dispositivos de red y herramientas de software requeridos en la presente ficha técnica.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Entregar toda la plataforma de seguridad informática instalada, configurada y en correcto funcionamiento en un plazo no mayor a la etapa de transición de entrada, para lo cual el futuro contratista deberá disponer en los datacenter interno y externo del ICBF los elementos de seguridad contratados, dentro de los veinte días (20) calendario siguientes a la fecha de inicio de ejecución del contrato, con el propósito de adelantar la configuración y pruebas de operación de los elementos durante la etapa de transición.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad

3. Entregar al momento de la implementación del servicio de seguridad informática carta de fabricante donde se certifique que la plataforma y/o servicios cuentan con las mejores prácticas de configuración y estándares de seguridad, así como los documentos adicionales que requiera el ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
4. Entregar en la etapa de transición de entrada un documento firmado por el representante legal que soporte frente a datasheet que cada servicio ofertado cumple con todos los requerimientos técnicos mínimos descritos en esta ficha técnica. Este documento debe relacionar la página exacta y el numeral donde se evidencia cada ítem técnico requerido. Adicionalmente el ICBF podrá solicitar pruebas de laboratorio para validar el cumplimiento de los requerimientos técnicos.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
5. Entregar evidencias de que los equipos y servicios que instale o adquiera para proveer el servicio de seguridad informática, cuenten con soporte y garantía directamente con el fabricante en la modalidad 7x24x365. De igual manera aportar evidencia de que las licencias de software aportadas por el proveedor cumplen con requisitos de ley en materia de derechos de autor y propiedad intelectual.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
6. Soportar el servicio de seguridad informática con plataformas que cuenten con todas las interfaces de red necesarias para una óptima prestación del servicio (esto incluye cables, fibras, conectores) y totalmente compatibles con protocolos de última generación como IPV6, para lo cual el Contratista deberá presentar carta de fabricante firmada del mismo donde se certifique que la plataforma soporta el protocolo IPv6.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
7. Mantener la documentación actualizada (hoja de vida del servicio) de todas las actividades, cambios, instalaciones, configuraciones, labores de administración y gestión, desarrollados en el ámbito de la seguridad informática y todas las plataformas que lo compongan proponiendo mejoras en la infraestructura destinada a este servicio y en las políticas y procedimientos de gestión. Este apoyo derivará en planes de acción donde se detallen los requerimientos y actividades necesarias para aplicar dichas recomendaciones.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
8. Realizar actividades mensuales, las cuales deben incluir el estudio de tráfico en las redes tanto LAN, WAN, Internet, DMZ con sus respectivos análisis de protocolos. Deberá presentar un informe con los hallazgos de vulnerabilidades de seguridad obtenidos en dichos estudios, generar planes de acción y llevar a cabo las actividades necesarias para corregir dichos hallazgos.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
9. Retener y almacenar los logs relacionados con la infraestructura de seguridad, provenientes de la seguridad perimetral y del SOC, por un periodo mínimo de retención en línea de al menos seis (6) meses con retención fuera de línea como mínimo doce (12) meses. Lo anterior, durante toda la vigencia del contrato teniendo en cuenta formatos de exportación que permitan al ICBF realizar la lectura de logs con herramientas alternas a la que suministra el proveedor.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10. Establecer un programa semestral para la ejecución de pruebas de continuidad sobre los equipos firewalls (HA) “conmutación de firewall primario y esclavo que estén ubicados en un mismo datacenter”, HA geográfico “a nivel de firewalls perimetrales o de borde entre datacenter principal y datacenter secundario” del servicio de seguridad ICBF. Presentando de manera mensual el seguimiento al programa, el avance y evidencias de ejecución de las labores planteadas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
11. Presentar un informe mensual de seguridad con el estado, políticas, estadísticas de cumplimiento y eventos relevantes del control de acceso a red NAC (Network Access Control).	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
12. Presentar un informe mensual de seguridad con el estado, avances, estadísticas, cumplimiento de los ANS y toda la información relacionada con la gestión de la seguridad informática del ICBF, el cual será definido y aprobado en conjunto con el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.

13. Brindar soporte de segundo nivel sobre las soluciones de seguridad informática, las cuales hace referencia a toda la infraestructura e implementaciones de seguridad que estén instaladas y/o configuradas para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del ICBF. Además, gestionará el soporte de tercer nivel con Fabricante.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
14. Identificar, diagnosticar, solucionar y reportar problemas e incidentes de seguridad en la infraestructura tecnológica del ICBF o la que provea el Contratista. Para el cumplimiento de dicho fin el contratista debe elaborar un Plan de Respuesta a Incidentes, el cual debe contar como mínimo con la descripción de respuesta a un incidente, propósito del documento, alcance de los incidentes a los cuales aplica, definición de roles y responsabilidades para obtención de respuestas, procedimientos detallados de las medidas a tomar durante el incidente, diagnóstico, notificación del análisis, procesos de restauración (priorización de sistemas a recuperar) y evaluación de daños causados por el incidente.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad TI / 03. Documentación / Eventos e Incidentes de Seguridad / 2025 / Abril	Se relacionan los eventos e incidentes de seguridad de cada mes
15. Planear y desarrollar actividades mensuales que garanticen la máxima cobertura de actualizaciones de seguridad de sistemas operativos para la infraestructura de servidores y equipos de cómputo en todas las sedes del ICBF y que estén alineadas con el procedimiento de gestión de actualizaciones, y presentará un informe mensual donde se muestren los porcentajes de cobertura en cada sede basándose en equipos totales contra equipos registrados en las consolas de administración de WSUS. También, como parte de estas actividades, deberá mantener actualizados los firmwares de los dispositivos de seguridad informática.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
16. Adquirir y renovar los certificados digitales wildcard tipo SSL (Secure Site - Secure Sockets Layer) que sirva para todos los servidores Web, páginas públicas y otras aplicaciones del ICBF. En caso de que el certificado wildcard no pueda ser instalado para el funcionamiento de alguna aplicación del ICBF, el contratista deberá suministrar el certificado digital apropiado. Debe suministrar el certificado tipo SSL SAN Geo Trust para correo Exchange 2010 o el equivalente para la versión de Exchange que en el momento se encuentre instalada y certificado tipo SSL SAN Geo Trust para correo Lync 2010 o el equivalente para la versión de Lync que en el momento se encuentre instalada. Los certificados deben ser emitidos por una Entidad certificadora válida y autorizada en Colombia. El Contratista deberá renovar en caso de ser necesario, los certificados digitales públicos o privados necesarios para el debido funcionamiento de todos los servicios del presente contrato. La línea Base de Certificados Digitales actual está disponible en la Tabla - Certificados Digitales.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por que aun no se han generado los nuevos certificados Digitales	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por que aun no se han generado los nuevos certificados Digitales
17. Todos los servicios relacionados con la seguridad informática deben poder integrarse con la herramienta de SIEM SOAR y XDR y deben ser monitoreados por el SOC en tiempo real.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.3. SERVICIO DE FIREWALL PERIMETRAL:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear, gestionar los firewalls de nueva generación necesarios para la seguridad perimetral del ICBF entregados como servicio. Dicho servicio debe abarcar un firewall perimetral y un firewall interno para el Data Center Externo y otro para el Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección Nacional del ICBF, manteniendo el requerimiento de configuración en alta disponibilidad solicitado. La configuración e instalación de los firewalls debe realizarse con el visto bueno del ICBF y dentro de los tiempos estipulados.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
2. Documentar y aplicar sobre el servicio de firewall las políticas y reglas de seguridad asociadas a la infraestructura tecnológica. Además, realizará la revisión, mantenimiento y actualización de políticas de común acuerdo y con la autorización del líder del servicio de seguridad informática del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
3. Otorgar, administrar, gestionar y brindar soporte a los accesos a través de conexiones VPN tanto client to site como site to site.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
4. Configurar la herramienta de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de firewall durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
5. Suministrar, configurar y operar un proxy transparente en alta disponibilidad para proveer conexión a Internet de acuerdo con las categorías señaladas en la política de navegación del ICBF. Los usuarios deben navegar según el grupo asignado en directorio activo bajo la modalidad de Single Sign-On.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
6. Configurar los módulos de IPS / IDS, control de aplicaciones, protección contra malware e inspección de contenido SSL bajo las mejores prácticas del fabricante. Adicional, de todas las características recomendadas por el especialista para el correcto funcionamiento del servicio. Esto debe aplicar en los firewalls que se encuentran en el Data Center externo y en el centro de cómputo de la sede nacional.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
7. Realizar planes para la migración de servidores y aplicaciones web a la DMZ, de común acuerdo y bajo aprobación del ICBF. El plan debe estar contemplado en la etapa de transición del proyecto.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad

8. Apoyar, documentar y realizar las labores técnicas necesarias para migrar servidores y aplicaciones web a la DMZ. Realizar labores de configuración y soporte para mantener la DMZ en operación.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.4. SERVICIO DE ZTNA:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Monitoreo y análisis: El servicio de ZTNA debe incluir un sistema de monitoreo y análisis para detectar y responder rápidamente a amenazas y ataques cibernéticos.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Seguridad perimetral: El servicio de ZTNA debe incluir medidas de seguridad en el perímetro de la red, como firewalls, sistemas de detección de intrusiones y protección contra malware, para evitar el acceso no autorizado a la red.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Acceso condicional: El acceso a los recursos de la red debe ser condicional y basado en criterios específicos, como la ubicación geográfica, el tipo de dispositivo utilizado, la hora del día y el nivel de autorización del usuario.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
4. Protección de datos: El servicio de ZTNA debe incluir medidas de protección de datos, como la criptografía, la autenticación de mensajes y la protección de datos en reposo.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
5. Integración con otros sistemas: El servicio de ZTNA debe ser capaz de integrarse con otros sistemas de seguridad, como sistemas de detección de intrusiones, sistemas de seguridad de la información y sistemas de respuesta a incidentes.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
6. Capacitación y concienciación: El servicio de ZTNA debe incluir capacitación y concienciación para los empleados y equipos de la organización sobre la importancia de la seguridad en el acceso a la red.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
7. Reporte y auditoría: El servicio de ZTNA debe incluir reportes y auditorías regulares para garantizar que la implementación esté cumpliendo con los estándares de seguridad y sea eficaz en la protección de la organización.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
8. Mejora continua: El servicio de ZTNA debe ser objeto de una revisión continua y mejora para garantizar que se mantenga actualizado y eficaz en la protección de la organización contra amenazas cibernéticas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
9. Licenciamiento Mínimo: El proveedor debe proporcionar un mínimo de 1500 licencias de usuario simultáneas para el servicio de ZTNA.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.5. SERVICIO DE NAC:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**

1. Suministrar, instalar, configurar, gestionar y monitorear la solución de Control de acceso a red NAC (Network Access Control) bajo las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, presentar evidencia de la configuración y correcto funcionamiento del NAC.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de Control de acceso a red NAC (Network Access Control) durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Presentar informe mensual de estado de la configuración, eventos relevantes de la funcionalidad del NAC.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
4. Integración con otros sistemas: Integrar la solución NAC con otros sistemas de seguridad, como sistemas de detección de intrusiones, sistemas de seguridad de la información y sistemas de respuesta a incidentes, para garantizar una defensa sólida contra amenazas cibernéticas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
5. Reporte y auditoría: Presentar informes regulares y auditar la solución NAC para garantizar que cumpla con los estándares de seguridad y sea eficaz en la protección de la organización.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
6. Actualizaciones y mantenimiento: Mantener la solución NAC actualizada con las últimas versiones y parches de seguridad, así como realizar un mantenimiento regular para garantizar que funcione correcta y eficientemente.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
7. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis: • Abusos de Privilegios de Navegación. • Altos Consumos de ancho de banda. • Top 10 de Malwares en el mes. • Top 10 de ataques a la infraestructura. • Usuarios con Malware. • Usuarios con Botnets. • Aplicaciones maliciosas en la Red. • Exploits Detectados.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.6. SERVICIO DE PROTECCIÓN CONTRA AMENAZAS PERSISTENTES AVANZADAS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear, gestionar la solución de seguridad contra amenazas persistentes avanzadas requerida para la seguridad del ICBF entregada como servicio. La solución debe garantizar la protección de las redes internas del ICBF contra malware avanzado contando con las interfaces de red y recursos necesarios para un correcto funcionamiento.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
2. Configurar la herramienta de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de protección contra amenazas persistentes avanzadas durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
3. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis: • Reporte de Archivos Dia-0. • Reporte de Archivos Maliciosos conocidos. • Carpetas compartidas comprometidas (Investigación borrado información). • Redes con malware avanzado • Reportes por las plataformas de Seguridad en Red, Seguridad en Aplicaciones Web. • Top 10 de Malwares. • Top 10 de Dia-0. • Top 10 de Dominios o Paginas del ICBF atacadas con Apts o malware avanzado. • Usuarios con Malware Dia-0.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
10.7. SERVICIO DE SEGURIDAD EN APLICACIONES WEB:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**

1. Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear, gestionar los Firewalls de Aplicaciones necesarios para la seguridad de las aplicaciones Web del ICBF entregada como servicio. La solución debe garantizar la protección de los aplicativos webs que el ICBF tenga publicados en Internet, Intranet y la WAN de la Entidad.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
2. Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad en aplicaciones web durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
3. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis: • Top 10 de Malwares en el mes. • Top 10 de ataques a los Aplicativos Web. • Top 10 de Ataques Web de Dia-0 • Top 10 de IP Orígenes. • Consumo de Canal de las Aplicaciones (reporte filtrado IP internas y externas FAZ, trimestral.) • Intentos de Defacement. • Informe Vulnerabilidades de Aplicaciones Web.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
10.8. SERVICIO DE SEGURIDAD EN BASES DE DATOS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Suministrar, instalar, configurar, mantener, gestionar y monitorear la herramienta tecnológica necesaria para brindar de la seguridad de todas las bases de datos del ICBF. Aplicando las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, la solución debe monitorear en tiempo real las actividades que se realicen sobre las bases de datos.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad en bases de datos durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis: • Vulnerabilidades sobre motores de bases de datos. • Actividades no autorizadas. • Privilegios que se encuentran asignados en la instancia. • Listado completo de usuarios y roles descubiertos. • Ataques detectados a bases de datos. • Parches virtuales instalados. • Fugas desconocidas de información. • Transacciones no autorizadas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.9. SERVICIO DE SEGURIDAD EN CORREO ELECTRÓNICO	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear y gestionar las plataformas de Anti-spam que soporten el servicio de seguridad en correo electrónico, el servicio debe garantizar la seguridad en el correo electrónico Office 365 de la Entidad.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
2. Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad en correo electrónico durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
3. El oferente deberá, suministrar, instalar, Configurar, administrar y monitorear los módulos de DLP de correo electrónico, siguiendo las mejores prácticas del fabricante de la solución de seguridad con que cuente la Entidad o suministre el proveedor. presentando evidencia de la configuración y correcto funcionamiento del módulo DLP.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.

4. Presentar informe mensual de estado de la configuración, eventos relevantes de la funcionalidad del módulo DLP de correo electrónico como: • Top 10 detecciones • Acciones realizas con cada detección • listado de usuarios detectados y gestionados por el DLP.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
5. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis: • Reporte de Usuarios que recibieron malware. • Reporte de Usuarios que recibieron links maliciosos. • Reporte de Usuarios que recibieron links con amenazas avanzas o APTs. • (Data Leak) Reporte de usuarios que enviaron correos con información sensible. • Reporte de usuarios que enviaron correos maliciosos. • Reporte de usuarios que enviaron archivos (.exe, .dll, .bin, .tar.gz, etc) • Total de correos por día Limpios / Spam / Malware / Link Malicioso. • Reporte de Archivos y correos en cuarentena.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
10.10. SERVICIO DE SEGURIDAD CONTRA ATAQUES DE DENEGACIÓN DE SERVICIO DISTRIBUIDO:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Suministrar un servicio en alta disponibilidad para controlar los ataques de denegación de servicio distribuido que puedan ser realizados contra la infraestructura web y de seguridad perimetral de la Entidad.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad contra ataques de denegación de servicio distribuido durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis: • Reporte de Ataques L3. • Reporte de Ataques L4. • Reporte de Ataques L7. • Reporte de Ataques HTTP. • Reporte de Ataques DNS. • Reporte de Anomalías.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.11. SERVICIO DE SOC (SECURITY OPERATION CENTER):	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Suministrar, licenciar, configurar, gestionar y monitorear la plataforma de propósito específico de SIEM y SOAR/XDR, soportadas con datasheet del fabricante.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
2. Presentar informe técnico de los servicios en monitoreo teniendo en cuenta el alcance aplicaciones e infraestructura. (On-premise – infraestructura Hibrida - Cloud).	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
3. Garantizar compatibilidad e interoperabilidad entre todos los dispositivos de seguridad informática y el SIEM (SOAR/XDR).	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
4. Efectuar automatización entre los diferentes componentes de seguridad del servicio (SIEM SOAR/XDR – FIREWALLS) Para llevar a cabo contención automatizada de amenazas aplicando las mejores prácticas del fabricante.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
5. Realizar configuración y casuística del componente SOAR/XDR con el fin de contar con automatización aplicando las mejores prácticas del fabricante.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
6. Presentar informe mensual de estado de la configuración, casuística y eventos relevantes a la automatización para la contención de amenazas.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
7. El SOC debe presentar informes regulares y auditar la solución de SOAR y XDR para garantizar que cumpla con los estándares de seguridad y sea eficaz en la protección de la organización.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
8. El SOC debe implementar características XDR para obtener visibilidad y detección de amenazas en toda la organización, incluyendo la nube, aplicaciones y dispositivos móviles, y responder de manera efectiva a amenazas y incidentes.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

9. El SOC debe implementar procesos de SOAR para automatizar tareas de seguridad y responder rápidamente a amenazas e incidentes, reduciendo la carga de trabajo manual y aumentando la eficiencia en la respuesta a incidentes.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
10. El SOC debe evaluar regularmente la solución de SOAR y XDR y realizar mejoras y ajustes necesarios para mantener la eficacia y eficiencia en la protección de la organización contra amenazas cibernéticas.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
11. Presentar el plan de trabajo, especificando etapas, resultados esperados, estrategias para asegurar el logro de los productos en los tiempos establecidos y describir las técnicas y herramientas que utilizará en la ejecución del contrato, previa aprobación del ICBF.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
12. Garantizar el servicio de monitoreo de la gestión integrada de seguridad compuesto por: I) Gestión de Bitácoras y Correlación de Eventos de Seguridad en tiempo real. II) Gestión de eventos en tiempo real. III) Gestión de Configuraciones en tiempo real.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
13. Administrar y monitorear componentes principales y segundarios (HA) 7X24X365 la gestión integrada de seguridad del ICBF.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
14. Proporcionar el mantenimiento de hardware y actualizaciones de software (parches y upgrades de versión) por la duración del contrato.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
15. Proporcionar Soporte técnico del fabricante con atención mínimo 8x5 por la duración del contrato.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
16. Mantener actualizadas las definiciones de ataques, vulnerabilidades y categorización de eventos en el correlacionador de eventos durante la vigencia del contrato y contar con un servicio de suscripción para la actualización de contenidos de seguridad.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
17. Garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento del servicio con el fabricante para una oportuna solución de incidentes relacionados con la infraestructura como servicio implementado.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
18. Proporcionar entrenamiento sobre la infraestructura implementada para la prestación del servicio a nivel administrador y usuario final.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
19. Presentar un informe mensualmente o por demanda (el tiempo de generación y entrega de este no deberá exceder 4 horas) de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde el servicio de SOC con su respectivo análisis: I) Reporte de Incidentes de Seguridad. II) Reporte de Actividades Sospechosas de Usuarios / Equipos / Aplicaciones. III) Reporte de Integridad de Archivos. IV) Reporte de Cambios de Configuraciones. V) Reporte de Cambios no Autorizados en los Registros de Windows. VI) Reporte de Violaciones de Políticas en Bases de Datos. VII) Reporte de Violaciones de Políticas de Control de Acceso.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
20. El SIEM debe soportar y cumplir como mínimo 70 casos de uso personalizados y probados mediante pruebas de escritorio, como condición necesaria para la aceptación y funcionamiento del servicio.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
21. El SIEM debe demostrar el cumplimiento de estos requisitos mediante pruebas de escritorio y documentación técnica, y mantener este cumplimiento durante toda la ejecución del contrato.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
22. El contratista para dar cumplimiento a la solución de seguridad debe contar con un SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) El contratista para dar cumplimiento a la solución de seguridad debe contar con un SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) en Colombia. El mismo deberá cumplir con certificación ISO 27001/2013 y versión superior durante el plazo de ejecución del contrato. Adicionalmente, debe estar soportado en un datacenter certificado en al menos TIER III.	N/A	N/A	El servicio se encuentra en etapa implementación
10.12. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ANTIVIRUS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Configurar, mantener, monitorear, gestionar, soportar y actualizar las plataformas de las soluciones de antivirus que el ICBF tenga a disposición.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se presenta informe mensual donde se mencionan actividadres relevantes durante el periodo a evaluar mediante su capítulo 3.2 Actividades
2. Garantizar el despliegue y actualización del Antivirus que se tenga en producción, e informar quincenalmente el estado general de actualización y amenazas detectadas por el mismo.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se presenta informe mensual donde se mencionan actividadres relevantes durante el periodo a evaluar mediante su capítulo 3.2 Actividades
3. Documentar y aplicar sobre el servicio de antivirus del ICBF las políticas y reglas de seguridad asociadas a la infraestructura tecnológica. Además, realizará la revisión, mantenimiento y actualización de políticas y de la plataforma de antivirus de común acuerdo y con la autorización del líder del servicio de seguridad informática del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se presenta informe mensual donde se mencionan actividadres relevantes durante el periodo a evaluar mediante su capítulo 3.2 Actividades
4. Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de antivirus del ICBF durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos / ANS_ Nivel de Cobertura y Actualización de Antivirus.xlsx	Se presenta informe de cumplimiento del ANS_ Nivel de Cobertura y Actualización de Antivirus mediante su capítulo 3.4
5. Configurar, administrar y monitorear todos los módulos del antivirus del ICBF: DLP, control de aplicaciones, firewall, entre otros, bajo las mejores prácticas del fabricante. Adicional, de todas las características recomendadas por el especialista para el correcto funcionamiento del servicio. Esto debe aplicar para todas las plataformas de antivirus con las que cuente la Entidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se presenta informe mensual donde se mencionan actividadres relevantes durante el periodo a evaluar mediante su capítulo 3.2 Actividades
6. Presentar informe mensual de cobertura de servicios de antivirus del ICBF el cual deberá al menos 99.8% del parque computacional del ICBF incluyendo (servidores / desktops / laptops). En caso de que ICBF cuente con (servidores / desktops / laptops) con sistema operativo fuera de soporte por el fabricante del sistema operativo (4 versiones anteriores a la versión vigente S.O) se deberán contemplar métodos alternativos para garantizar la protección de dichos equipos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos / ANS_ Nivel de Cobertura y Actualización de Antivirus.xlsx	Se presenta informe de cumplimiento del ANS_ Nivel de Cobertura y Actualización de Antivirus mediante su capítulo 3.4

7. Presentar informe mensual de gestión de (IOC) con temas relevantes a la IOC "conjunto de datos sobre un objeto o una actividad que indica acceso no autorizado al equipo o red."	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos / Alertas MDE	Se presenta repositorio donde se comparte las diferentes Alertas y/o incidentes reportadas por el Antivirus y donde se registran IOC de ser necesario
8. Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de antivirus con su respectivo análisis: • Top 10 de malware. • Top 10 de usuarios con malware. • Equipos actualizados por regional • Servidores actualizados. • Top 10 ataques.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 2.Etapa de Operación / 2.Servicios_Infra / 2025 / 09. Antivirus / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se presenta informe mensual donde se presenta los entregables de la presente obligación mediante su capítulo 3.7 Matriz de Obligaciones
10.13. SERVICIO DE DETECCIÓN Y GESTIÓN DE VULNERABILIDADES:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Establecer un programa semestral de actividades a desarrollar con el fin de detectar vulnerabilidades de seguridad sobre toda la plataforma de seguridad informática, configuraciones erróneas o susceptibles de mejora y uso indebido de los recursos informáticos, y trazará planes de acción en conjunto con el ICBF para aplicar las correcciones necesarias, cual deberá ser aprobado por el ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. El oferente deberá entregar evidencia de instalación y operación de una herramienta tecnológica para realizar análisis de vulnerabilidades sobre las aplicaciones web protegidas, de tal forma que se identifiquen vulnerabilidades existentes en los servidores y aplicaciones del ICBF y sobre plataformas suministradas por el contratista de forma ilimitada, garantizando licenciamiento durante toda la vigencia del servicio.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Establecer un programa semestral para la ejecución de pruebas de vulnerabilidades ethical hacking en sus diferentes modalidades (caja blanca/caja gris/caja negra) acorde a la infraestructura que incluya los aplicativos que la entidad defina. Presentando de manera mensual el seguimiento al programa, el avance y evidencias de ejecución de las labores planteadas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
4. Realizar semestralmente un test de penetración (Pen Test) para servidores, dispositivos de red, bases de datos y aplicaciones según línea base definida por el ICBF. El alcance y la metodología del Pen Test deberá acordarse y ser aprobado por el ICBF previa a su ejecución. El Contratista debe presentar un plan de mitigación y realizar el seguimiento debidamente documentado del ciclo de vida de la vulnerabilidad (descubrimiento, tratamiento y mitigación).	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
5. Realizar análisis de vulnerabilidades con la herramienta suministrada por el proveedor sobre los dispositivos que el ICBF defina. El Contratista debe presentar un plan de remediación y realizar el seguimiento debidamente documentado del ciclo de vida de la vulnerabilidad (descubrimiento, remediación y retest.) El seguimiento debe estar incluido dentro del informe de la gestión de seguridad informática junto con el plan de mitigación de reincidencia de las vulnerabilidades encontradas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
6. Creación y actualización de un dashboard intuitivo que permita el seguimiento y auditoria a los resultados obtenidos de pruebas de vulnerabilidades y SERVICIO DE PROTECCION DE MARCA ICBF	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
7. Suministrar, configurar gestionar y monitorear herramientas tecnológicas que permitan realizar labores de análisis y protección de marca ICBF. El servicio deberá estar disponible durante toda la vigencia del contrato.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
8. Configurar, mantener, monitorear, gestionar, soportar y actualizar la herramienta de análisis de vulnerabilidades que el ICBF o el futuro proveedor tengan a disposición.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
9. Realizar informe mensual con el estado y las acciones realizadas bajo el contexto del análisis y protección de marca ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.14. SERVICIO DE ANÁLISIS FORENSE:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

1. Suministrar, configurar gestionar y monitorear las herramientas necesarias para efectuar dicho análisis a demanda del ICBF y en casos de la materialización de un incidente de ciberseguridad. El servicio deberá estar disponible durante toda la vigencia del contrato.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Asumir la investigación forense que sea requerida por el ICBF a demanda o cuando se presente un incidente de seguridad, con alcance a toda la infraestructura tecnológica y aplicaciones web del ICBF, adicionalmente deberá realizar investigación forense a los equipos de cómputo del parque computacional del ICBF a demanda o cuando se presente un incidente de seguridad que así lo requiera siguiendo como mínimo la Guía de Recolección de Evidencias de Elementos Informáticos de la Entidad, sin embargo, es de aclarar que los informen forenses pueden variar según el tipo incidente y su valoración, por lo cual el Contratista debe acoger las recomendaciones del de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, Fiscalía General de la Nación y las recomendaciones de organismos internaciones relacionados con el tema y presentará un informe de resolución de cada incidente. Esta información deberá alimentar una base de datos de conocimiento para la atención de futuros incidentes. El software utilizado para tales fines debe ser proporcionado por el Contratista, así como su licenciamiento y soporte. La investigación forense se realizará desde la ciudad de Bogotá de manera centralizada para cubrir las 33 sedes a nivel nacional y con el apoyo del ICBF para cuando se requiera manos remotas.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.15. PRUEBAS DE VALIDACIÓN:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. La entidad podrá solicitar pruebas de validación aleatorias y en cualquier momento, con el fin de constatar el estado y funcionamiento de cualquiera de los servicios de seguridad contratados, estas pruebas se realizaran bajo solicitud del ICBF. En los tiempos establecidos para atención de requerimientos cada servicio.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
2. Posterior a la implementación de las plataformas de seguridad para la entidad como (firewalls, waf, Siem, Xoar, Ztna, NAc,) y todas las demás que compongan el componente de seguridad, El contratista debe asegurar el correcto funcionamiento de las políticas y/o casos de uso implementados dentro de las herramientas tecnológicas, ejecutando pruebas de escritorio donde se pueda comprobar de inicio a fin, la correcta ejecución de políticas y/o casos de uso configurados entregando al ICBF informe con los resultados obtenidos.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
10.16. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Se deberá suministrar topologías del servicio y documentación técnica con el máximo detalle posible y contemplando las capas del modelo OSI, Los datos obtenidos se deben almacenar en contenedores encriptados y controlados garantizando así su integridad, continuidad y disponibilidad.	SI	UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02.Etapa de Operación / 02.Servicios Infra / 2025 / 08. Seguridad Perimetral / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se realiza entrega de la información solicitada en el informe Mensual.
10.1.7. BUENAS PRÁCTICAS DE CONFIGURACIÓN:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Se deberán validar semestralmente las configuraciones sobre todos los servicios de seguridad, con el fin de certificar que se están siguiendo las mejores prácticas recomendadas por el fabricante de cada una de las soluciones implementadas en ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
11) SERVICIOS: NUBE	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Administrar, gestionar, operar, soportar, mantener, controlar, monitorear y migrar (en caso de ser requerido) los servicios de Azure, Cloud Services, EMS y sus componentes On-Premise de acuerdo con las guías y procedimientos que se definan para este fin por el ICBF o el fabricante.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.1 Administracion
2. Administrar y gestionar el licenciamiento de los servicios de Nube, bajo las guías y/o procedimientos que defina el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.1 Administracion
3. Realizar la gestión, acompañamiento, y documentación con el fabricante (Microsoft), de requerimientos, incidentes e implementaciones que requieran un escalamiento ante este y que se encuentre debidamente sustentado por el Contratista, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de las plataformas y sus servicios, notificando a ICBF (Líder de Servicio).	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.7 gestion de soporte
4. Realizar el movimiento y migración por demanda, de la infraestructura que forma parte de los servicios de Azure Cloud Services y sus respectivas unidades lógicas y operativas pertinentes en cada servicio, como Servidores, Sistemas Operativos, Plataformas, aplicativos, servicios, usuarios, grupos, sitios, reglas entre otras, propias de cada servicio y/o producto.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.10 Ajuste y configuraciones en la plataforma
5. Brindar acceso pertinente a Azure Cloud Services al ICBF, para consultar o auditar los distintos servicios.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.8 permisos y accesos a las suscripciones
6. Gestionar todas las solicitudes correspondientes a Requerimientos, Incidentes, Cambios y Problemas en la herramienta definida por el ICBF. Dando cumplimiento a los ANS definidos.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.3.3 tickes

7. Acompañar procesos de diagnóstico y soporte de Microsoft Premier o terceros autorizados por el ICBF en caso de ser requerido por la Entidad, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de la plataforma con sus servicios, como también ejecutar y documentar las actividades y/o recomendaciones resultantes de estos procesos.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.10 Ajuste y configuraciones en la plataforma
8. Notificar al ICBF (Líder del servicio) cualquier incidente que afecte la prestación de los servicios On-premises y/u Online. La notificación debe realizarse a través de los medios disponibles según la hora de este y dejar registro. Debe realizar diagnósticos, revisión y solución del incidente de manera inmediata.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.9 Gestion de incidentes
9. Realizar los ajustes de configuración, requerimientos o incidentes que se generen sobre de la plataforma de Azure (On line – On Premise) y EMS en todos sus servicios y funcionalidades bajo los lineamientos, documentación o directrices informadas y destinadas para tal fin.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.10 Ajuste y configuraciones en la plataforma
10. Administrar, gestionar, operar, soportar y mantener el servicio hibrido de sincronización de identidades de active directory con Azure active directory.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.6 Acceso y sincronización de servicios y aplicaciones
11. Configurar e implementar las políticas de backup incrementales y totales periódicos de: configuraciones, bases de datos, sitios, objetos, repositorios, logs de los servicios de Azure tanto On-premise como Online (si se disponen), sin que esto implique afectación alguna al servicio, estos Backups se realizaran de acuerdo a la política establecida o por demanda de ICBF en caso de que la plataforma permita la realización de los mismos mediante componentes propios de Microsoft u herramientas de otros fabricantes las cuales deben ser suministradas en caso de ser requerido por el Contratista.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.1.4 Gestión de políticas de backups con Azure
12. Administrar, configurar, gestionar y soportar los servicios y aplicaciones adicionales a las principalmente usadas por ICBF y que están incluidas en el plan E5 de Microsoft EMS y Servicios de Azure Cloud que a la fecha estén incluidas en el plan y las que el fabricante incluya durante la vigencia del presente contrato y que el ICBF disponga e informe al Contratista su respectiva activación y utilización.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 11. Cloud 01. Informe mensual / 01. Abril	UT SERVICIOS GLOBAL TIC relaciona en el informe mensual en el ítem 3.2.1 Administración de suscripciones
12) SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Instalar y configurar adecuadamente el software de Sistema Operativo y de aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del ICBF y las mejores prácticas del fabricante.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Servidores Aprovisionados.
2. Generar un plan con el fin de que los logs de seguridad de los servidores queden en un repositorio centralizado el cual pueda ser indexado por una herramienta para la búsqueda de soluciones a incidentes presentados o consultados por el especialista del Contratista.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 02. Documentación / 02. Plan de mejora / CQ-PJ-V1-Plan de mejora Servidores.	UT Servicio Global TIC presenta al ICBF planes de Mejora que incluyen el plan de los logs de seguridad de los servidores, los cuales quedaran en un repositorio centralizado con fecha entregable 1/06/2026
3. Verificar las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia.	SI	N/A	UT Servicio Global TIC mediante el reporte del noc relaciona al ICBF Bitácora de Alarmas Reportadas por el NOC, esta en construccion el documento.
4. Instalar, configurar, administrar y monitorear nuevo hardware y software para servidores que entren en operación durante el contrato, cuando el ICBF así lo requiera.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Servidores Aprovisionados.
5. Realizar la instalación, configuración, administración y monitoreo a nivel de servidores, servicios DHCP, DNS, FTP Server, Terminal Server, File Server, FailOver Clúster, políticas GPO.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Servidores Aprovisionados.
6. Generar un plan y realizar la aplicación de actualizaciones a firmware, fixes y parches de sistemas operativos en servidores de producción el cual debe someterse a una fase de prueba en máquinas dedicadas para ello, las cuales son suministradas por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 02. Documentación / 03. Plan de mantenimiento / CQ-PM-V1-Plan de mantenimiento Servidores.	UT Servicio Global TIC presenta al ICBF planes de Mantenimiento que incluyen el plan de aplicación de actualizaciones a firmware, fixes y parches de sistemas operativos
7. Realizar la marcación de los servidores físicos de acuerdo con los lineamientos dados por el ICBF.	SI	N/A	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Administración centro de computo relaciona al ICBF la marcación de los servidores físicos de acuerdo con los lineamientos dados por el ICBF. Para el mes en mencion no se resgistraron nueva infraestructura para su marcacion
8. Administrar, monitorear y mantener durante la ejecución del contrato los espacios en disco, realizando depuración y/o generando la notificación al ICBF a que haya lugar para prevenir incidentes.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF la Virtualización y Clusterizacion (SAN-HYPER_V / Nutanix).
9. Generar y entregar al líder de servicio vía correo electrónico informe trimestral con la lista de servidores sin utilizar en un período igual o mayor a 3 meses.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / Servidores_Baja	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relacionará al ICBF los servidores dados de baja.
10. Configurar en todos los servidores objeto de monitoreo los agentes necesarios para la notificación en la herramienta de gestión que se encuentre en operación en el ICBF para la apertura de tickets.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF el aprovisionamiento y monitoreo de los servidores.

11. Notificar al líder del servicio del ICBF cualquier incidente que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Incidentes Masivos y también mediante evidencias que se agregan en las rutas entregables. Para el presente mes no se presentaron masivos
12. Proponer cambios en caso de requerirse, documentar y mantener actualizados los procesos, procedimientos, lineamientos e instructivos del servicio de Servidores.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF Controles de Cambio ITIL.
13. Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones y arreglos de servidores necesarios para dotar de alta disponibilidad la plataforma de clusterización de servidores.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 02. Documentación / 03. Plan de mantenimiento / CQ-PM-V1-Plan de mantenimiento Servidores.	UT Servicio Global TIC presenta al ICBF planes de Mantenimiento, que incluyen los mantenimientos preventivos de los servidores.
14. Instalar, configurar, administrar, monitorear y/o brindar apoyo a los proveedores sobre el nuevo hardware de servidores y software que entre en operación durante el contrato cuando el ICBF lo requiera.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Servidores Aprovisionados.
15. Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones necesarias previa verificación del ICBF de nuevos sistemas que optimicen procedimientos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 02. Documentación / 02. Plan de mejora / CQ-PJ-V1-Plan de mejora Servidores.	UT Servicio Global TIC presenta al ICBF el plan de mejora de actividades que incluyen los planes de migración de los servidores Windows. De acuerdo a conversaciones establecidas CON UT Servicio Global TIC y el ICBF
16. Generar los mapas lógicos de interconexión de servidores de aplicaciones y base de datos y mantenerlos actualizados.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 20. Diagramas del Servicio / 12. Servidores	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF el estado de los mapas lógicos del servicio de servidores y se complementa con los mapas de los demás servicios que lo exponen según obligación en los informes mensuales.
17. Dar respuesta a las consultas técnicas realizadas por el ICBF por el medio definido en acta de comité técnico y el tiempo establecido en ella, asesorando en el mejoramiento, estructura y ampliación de los servidores, con el fin de incluir nuevos servicios tanto para el cliente externo (servicios en Internet) como para el cliente interno, y respondiendo a las necesidades de crecimiento del ICBF en servicios y aplicaciones.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 03. Gestión de Capacidad	UT Servicio Global TIC notifica el ultimo entregable por periodicidad (por demanda) de la obligación.
18. Documentar cada ticket en la herramienta que disponga el ICBF (llamada de servicio, incidente o problema) relacionado con fallos en los servidores. Dar apoyo en el diagnóstico de las causas de estos, independientemente del ambiente del servidor (Piloto, Desarrollo, Pruebas, Producción) y presentar el informe respectivo.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Incidentes y Requerimientos.
19. Mantener actualizado el listado de servidores, sus componentes y software instalado y suministrar la información al contratista de mesa de servicio con el fin de mantener la CMDB actualizada. Además, mantendrá actualizadas las hojas de vidas de los servidores en un formato diseñado para ello en conjunto y presentarlas al ICBF cuando este lo requiera.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF la línea base que hace referencia a la CMBD.
20. Llevar a cabo el análisis, diagnóstico y corrección de fallos y problemas técnicos presentados en hardware y en sistemas operativos y/o hacer seguimiento al proveedor o fabricante en el evento de que alguna solución requiera de tal escalamiento y presentar los informes correspondientes en un tiempo no superior a las 24 Horas siguientes al incidente.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF los Incidentes Masivos, para el presente mes no se presentaron masivos
21. Cuando se presente una falla en los servidores y no sea posible la solución remota, El Contratista deberá desplazarse a los Datacenter y dar soporte en sitio.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF la evidencia por medio de los correos de autorización de ingreso a los Datacenter, para este mes no se presentaron desplazamientos.
22. Permitir el acceso a ficheros compartidos por la red de área local.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF se informa que no se recibieron solicitudes de acceso a ficheros compartidos por la red de área local
23. Mantener la disponibilidad de las soluciones de almacenamiento y File Server del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Servidores relaciona al ICBF las disponibildiad de los 4 file server los cuales son monitoreados
24. Mantener y presentar carpetas gestionando el acceso y permisos a los colaboradores del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 12. Servidores / 01. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual del Servicio de Servidores Del 26 de Marzo al 30 de Abril 2025	UT Servicio Global TIC mediante el informe mensual de Office se relaciona al ICBF los tickets de los accesos a las carpetas y la disponibilidad del directorio activo que depende de los permisos de usuarios para gestionar el acceso a las carpetas

25. Entregar en calidad de servicio y durante toda la etapa de operación una infraestructura tipo hyperconvergente en alta disponibilidad que incluya su licenciamiento, soporte técnico y garantía hasta la vigencia del contrato, que cumpla como mínimo la capacidad de cómputo que se indica en la hoja 208 de la ficha de condiciones técnicas. Proveer como servicio 2 Switches cada uno con un mínimo de 24 puertos SPF+ con velocidad mínima de 10 Gb por puerto (se aclara que deben ser compatibles con los puertos SFP+ de cada equipo o nodo que hace parte de la solución) y licenciados para el uso de todas sus características. En la implementación de la infraestructura como servicio el Contratista debe tener en cuenta todos los equipos o dispositivos necesarios para que la infraestructura requerida como servicio quede en operación, incluido el licenciamiento del sistema operativo de los servidores que requiera aprovisionar el ICBF sobre las versiones de Windows o Linux.	SI	N/A	Mediante el informe tecnico el servicio de Servidores relaciona al ICBF ultimo entregable por periocidad (Único entregable) de la infraestructura tipo hyperconvergente en alta disponibilidad que incluya su licenciamiento, soporte técnico y garantía hasta la vigencia del contrato.Esta en proceso de entrega
13) TELEFONIA	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Instalar y configurar adecuadamente el software de Sistema Operativo y de aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del ICBF y las mejores prácticas del fabricante.	N/A	N/A	Para el mes correspondiente no se realizaron instalaciones de sistemas ni configuraciones adicionales
2. Generar un plan con el fin de que los logs de seguridad de los servidores queden en un repositorio centralizado y vinculado al SIEM el cual pueda ser indexado por una herramienta para la búsqueda de soluciones a incidentes presentados, correlación de eventos o consultados por el especialista de El Contratista. El análisis de éstos debe ser responsabilidad del SOC.	N/A	N/A	El servicio del SOC está en implementación y estabilización, por lo cual, no se ha definido la entrega para esta obligación.
3. Verificar las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 13. Telefonia IP / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se realiza la entrega según la obligación contractual
4. Instalar, configurar, administrar y monitorear nuevo hardware y software para servidores de telefonía que entren en operación durante el contrato, cuando el ICBF así lo requiera.	N/A	N/A	Para este mes no se realizaron instalaciones nuevas que entren en operación para el ICBF
5. Realizar la marcación de los servidores de telefonía físicos de acuerdo con los lineamientos dados por el ICBF.	N/A	N/A	Para este mes no se solicitó realizar marcación debido a que la ultima realizada fue el mes de noviembre del 2024
6. Configurar en todos los servidores de telefonía objeto de monitoreo los agentes necesarios para la notificación en la herramienta de gestión que se encuentre en operación en el ICBF para la apertura de tickets.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 13. Telefonia IP / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se realiza la entrega según la obligación contractual
7. Notificar al líder del servicio del ICBF cualquier incidente que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 13. Telefonia IP / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Se realiza notificación de incidencia ocurrida con el servicio de ETB al lider del servicio
14) MESA DE SERVICIOS	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. EL CONTRATISTA deberá cumplir a cabalidad con las actividades relacionadas en el punto 6 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR de este documento.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 03. Mesa de Servicios / 2025 / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se cumplio con la entrega
2. EL CONTRATISTA prestará los servicios a los usuarios, Sedes, y sitios que se enuncian en el presente documento donde hace presencia el ICBF, partiendo de una línea base y ajustándose a los cambios que se den en ésta, según la dinámica de las necesidades institucionales.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación /04. Soporte en Sitio/2025/02. Documentación/ 03. Malla de turnos/	Se cumple, Evidencia distribucion de agentes y sedes
3. EL CONTRATISTA prestará los servicios bajo el marco de referencia de las buenas prácticas estipulados en el numeral 5 NORMATIVIDAD APLICABLE.	N/A	No aplica	No se ha iniciado ejecución de la actividad
4. La estrategia de infraestructura y calidad de servicio de EL CONTRATISTA deberá cumplir con los ANS indicados para este contrato	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación /04. Soporte en Sitio/2025/02. Documentación/ 01. Plan de trabajo	Se cumple, Evidencia Métricas del Servicio
5. EL CONTRATISTA deberá contar con la infraestructura (oficinas, recurso humano, recursos tecnológicos e infraestructura de comunicaciones, etc.) necesarias para solventar la operación y atención de todos los servicios, garantizando así el cumplimiento de las actividades que se describen en cada uno, más las adicionales que EL CONTRATISTA requiera para cumplir con las obligaciones contractuales.	N/A	N/A	No se ha iniciado ejecución de la actividad
6. EL CONTRATISTA se obliga a garantizar el cumplimiento de los servicios ofertados, que deben ser como mínima los requeridos por el ICBF	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 03. Mesa de Servicios / 2025 / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se cumplio con informar el cumplimiento de los ANS

7. En el modelo de prestación de los servicios EL CONTRATISTA deberá adoptar las mejores prácticas de ITIL en cuanto a la entrega y soporte de estos. Deberá acompañar a la Subdirección de Recursos Tecnológicos en actividades de adaptación, actualización, implementación y mejora de los procesos implementados con el proveedor actual (Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Configuraciones, Gestión de Problemas y de ser necesario Gestión de Cambios).	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 03. Mesa de Servicios / 2025 / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se cumplio con la entrega
8. EL CONTRATISTA deberá contemplar con carácter obligatorio, los requerimientos realizados por el ICBF y debe garantizar los servicios con la calidad ofertada, la cual no puede ser inferior a la solicitada en documentos y anexos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 03. Mesa de Servicios / 2025 / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se cumplio con la entrega
9. EL CONTRATISTA deberá ofrecer y facturar el servicio según la demanda real para lo cual el ICBF entregará el Anexo 06 - Catalogo de Servicios para el dimensionamiento de los servicios con las proyecciones anuales de crecimiento sobre las líneas base.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 14. Gestión de Catálogo de Servicios / 02. Documentación / 03. Matriz de catálogo	Actualizacion por demanda
10. EL CONTRATISTA debe prestar los servicios con personal calificado, especializado que cumpla con los perfiles y experiencia exigidos por el ICBF como se indica en el Anexo 01 - Personal mínimo requerido. EL CONTRATISTA deberá Diseñar, Entregar y Aplicar los formatos, Procesos y Procedimientos para la prestación del servicio con el detalle que el ICBF lo exija.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02.Etapa de Operacion / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03.Documentacion / 01.Talento Humano / Personal UT-Proyecto ICBF.xlsx	Actualizacion por demanda
15) RELACIONADAS CON EL EQUIPO DE TRABAJO:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Proveer el personal requerido de acuerdo con los roles establecidos en el capítulo de Gobernabilidad de la ficha de condiciones Técnicas y en el Anexo 01 - Personal mínimo requerido. El personal debe ser de dedicación exclusiva para el desarrollo del contrato siempre que la disponibilidad del perfil sea de tiempo completo de conformidad con el Anexo mencionado anteriormente. Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del contrato deberá presentar las hojas de vida junto con sus soportes de todo el personal requerido para aprobación y validación del supervisor. Una vez validadas y aprobadas las hojas de vida el Contratista deberá presentar, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendarios, los respectivos contratos de vinculación del personal con el que desarrollará el presente Contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 02. Perfiles	Se relaciona la evidencia de la carpeta de los perfiles
2. Prestar los servicios con personal calificado y especializado que cumpla con los perfiles y experiencia exigidos por el ICBF como se indica en Anexo 01 - Personal mínimo requerido en cada uno de los servicios y gestiones.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 02. Perfiles	Se relacionan las evidencias de las Hojas de vida
3. Garantizar la operación de los servicios 7X24X365 durante la ejecución del contrato con el personal mínimo relacionado en el Anexo 01 - Personal mínimo requerido, en cada uno de los servicios y gestiones, y el personal analista y de apoyo capacitado y calificado para la prestación de los servicios.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de la Disponibilidad / 02. Documentación/04. Malla de Disponibilidad / CQ-MD-V1-Malla de Dispoinibilidad abril 2025	Se relaciona malla de disponibilidad del equipo para el mes de abril
4. Desarrollar un proceso de empalme y transferencia de conocimiento de mínimo una semana para el caso de retiros permanentes.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 06. Entregas de servicios y gestorías	Se relaciona la evidencia de los empalmes realizados
5. Presentar un plan de transferencia de conocimiento cruzado entre los recursos humanos del contratista asignados al proyecto, que relacione el recurso de contingencia en cada caso e incluya las actividades de capacitación mensuales y material de entrenamiento a utilizar para garantizar la transferencia de conocimiento entre pares.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa de Transición Entrada / 02.Planes del Proyecto (Global) / P.Global-RV ICBF_Plan de Transferencia de Conocimiento.pdf	Se entregó al cliente, se encuentra en proceso de revisión y aprobación
6. En el caso de retiros temporales asociados a incapacidades o vacaciones, el contratista deberá presentar el plan de acción con los recursos de contingencia sin causar traumatismos ni afectación del servicio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
7. Presentar quincenalmente el cronograma de disponibilidad del personal del Contratista asignado al proyecto y el recurso de contingencia en cada caso.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de la Disponibilidad / 02. Documentación/04. Malla de Disponibilidad / CQ-MD-V1-Malla de Dispoinibilidad abril 2025	Se relaciona cronograma de disponibilidad del equipo para el mes de abril
8. Presentar notificación con ocho (8) días de anticipación, cuando se planee retirar o reemplazar a cualquier miembro del equipo, explicando el motivo del retiro y el plan de trabajo para reemplazarlo.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
9.En caso de retiros, ya sea por iniciativa del proveedor o del ICBF, aplicarán los ANS asociados al recurso humano.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
10. Diseñar, entregar y aplicar los formatos, procesos y procedimientos para la prestación del servicio con el detalle que el ICBF lo exija.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentacion / 06. Listado Maestro	Se genera listado maestro utilizando el formato de ICBF donde se relacionan los documentos que se utilizan para apoyo del de la operación y documentos generados al interior del proyecto.
11. Designar personal especializado que se encuentre disponible de forma permanente (7X24X365) para responder a las alertas y/o incidentes generados en la plataforma tecnológica.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de la Disponibilidad / 02. Documentación/04. Malla de Disponibilidad / CQ-MD-V1-Malla de Dispoinibilidad abril 2025	Se relaciona cronograma de disponibilidad del equipo para el mes de abril
12. Disponer de un especialista por servicio y por gestoría, el cual estará en constante comunicación con el líderdel respectivo servicio o gestoría designado por el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / Personal UT-Proyecto ICBF.	Se relaciona evidencia de matriz de personal
13. Garantizar que la incorporación y/o sustitución de cualquiera de los especialistas, sea informada con ocho (8) días de antelación al ICBF y que se dé cumplimiento a lo requerido en el Anexo 01 - Personal mínimo requerido.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal

14. Cumplir con la disponibilidad de todos los recursos de personal asignados por parte del Contratista a este contrato, de forma permanente, sin que las posibles incidencias relacionadas afecten al ICBF. En este sentido, será responsabilidad exclusiva del Contratista que no exista ningún periodo de carencia entre la baja de un recurso de cualquier perfil y la reposición de este. La incorporación, sustitución, compensatorios o baja de cualquier especialista designado por El Contratista, debe ser informado al	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / Personal UT-Proyecto ICBF.	Se relaciona evidencia de matriz de personal
15. Informar al ICBF los compensatorios de los especialistas quincenalmente y relacionar el recurso de contingencia en cada caso.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
16. Responder por la formación de su personal, en cuanto a la realización de todos los cursos que se consideren necesarios e imprescindibles, incluyendo los de actualización, para la correcta prestación del servicio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 02. Perfiles	Se relaciona la evidencia de la carpeta de los perfiles
17. El personal que preste el servicio por parte del contratista deberá estar debidamente identificado con carné y/o chaleco en un lugar visible durante su presencia en las instalaciones de la Entidad y suministrar un trato respetuoso y formal a los usuarios acatando fielmente los protocolos de atención y prestación del servicio, establecidos por el ICBF.	N/A	N/A	En proceso de elaboración de los carnés
18. El personal del contratista podrá prestar el servicio de forma remota, excepto para el perfil de Gerente, Coordinador de Operaciones y Coordinador de Calidad quienes deberán estar disponibles en sitio, para este caso, el ICBF dispondrá del puesto de trabajo y conectividad.	N/A	N/A	La entidad debe solicitar la relación de acceso de los roles requeridos
19. El Contratista deberá tener disponibilidad de los profesionales en caso de requerirse por el supervisor del contrato y conforme a lo establecido en el porcentaje de dedicación de los meses requeridos del Anexo 01 - Personal mínimo requerido., sin costos adicionales para la Entidad.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de la Disponibilidad / 02. Documentación/04. Malla de Disponibilidad / CQ-MD-V1-Malla de Dispoinibilidad abril 2025	Se relaciona cronograma de disponibilidad del equipo para el mes de abril
20.En cualquier momento durante de la ejecución del contrato, el supervisor podrá solicitar el cambio de cualquier miembro del equipo de trabajo del Contratista cuando se presenten deficiencias técnicas, profesionales o de actitud en la prestación del servicio o labor a su cargo, de acuerdo con los requerimientos, exigencias y necesidades del ICBF. En este caso el Contratista deberá reemplazar el profesional en un término de 20 días hábiles contados a partir de la solicitud del supervisor. En todo caso, se aplicarán los ANS determinados en el Anexo 02 - Acuerdos de Niveles de Servicio si el servicio prestado al ICBF se ve afectado de alguna manera causado por la rotación del personal del Contratista. En caso de que el contratista efectúe un cambio de algún miembro del equipo de trabajo, deberá informar al supervisor del contrato de manera inmediata del retiro del personal, momento a partir del cual tendrá el término de 20 días hábiles para efectuar el respectivo reemplazo.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
21. Una vez inicie la ejecución del contrato el Contratista deberá hacer la presentación al supervisor del personal con su respectiva hoja de vida, diplomas de estudio y certificaciones. En caso de que las certificaciones de experiencia del personal mínimo sean expedidas por el oferente o contratista deberá adjuntar evidencia de vinculación laboral y certificado de ingresos y retenciones del personal presentado cuyas fechas coincidan con las certificaciones aportadas. El anterior procedimiento aplica para el reemplazo de personal por iniciativa del contratista o del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 02. Perfiles	Se relaciona la evidencia de la carpeta de los perfiles
22. En caso de que se realicen cambios en el personal que presta el servicio y las certificaciones de experiencia y/o conocimientos dejasen de estar vigentes por razones como: el fabricante ya no expide la certificación o porque el activo objeto de la certificación entró en desuso, entre otros, el supervisor podrá aprobar nuevas certificaciones que sean equivalentes o superiores a las solicitadas en el Anexo 01 - Personal mínimo requerido.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
23. Durante la ejecución del contrato, el contratista podrá presentar personal de apoyo si considera que lo requiere el servicio, en cuyo caso no será exigible el cumplimiento de perfil y no generará costos adicionales para la Entidad.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 01. Plan de dirección del proyecto / 01. Anexos / - Kick Off ICBF 1534-2025 (26032025)	Se relaciona el personal de apoyo
24. Presentar dentro de la primera semana a partir de la firma del acta de inicio del contrato del contrato, el organigrama y las hojas de vida del personal mínimo obligatorio conforme a la "Matriz de roles y perfiles de servicios". Dicho personal deberá incluir los soportes y certificaciones de vinculación al contrato, cumpliendo con los requisitos de formación y experiencia especificados en la matriz mencionada.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
25. Presentar dentro de la segunda semana a partir de la firma del acta de inicio del contrato, el organigrama y las hojas de vida del personal adicional que conformará el equipo de operación TIC. Es necesario que cada perfil se relacione directamente con las funciones a desempeñar. El organigrama deberá estar alineado con el modelo de operación por servicio y los roles establecidos en la "Matriz de roles y perfiles de servicios". El ICBF revisará las hojas de vida y aprobará al personal si su perfil cumple con las condiciones y actividades requeridas por el servicio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 05. Novedades de Personal	Se relaciona evidencias de las novedades de personal
26. El supervisor podrá solicitar actualizaciones de los soportes de la información relacionada en las hojas de vida de los profesionales, técnicos y tecnólogos en sus diferentes roles y gestiones durante la ejecución del contrato, para verificar las competencias y calidad del personal del Contratista.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 02. Perfiles	Se relacionan las evidencias de las Hojas de vida
27. El Contratista será responsable de la relación laboral y prestaciones sociales del recurso humano asignado al proyecto y en consecuencia no existirá relación laboral, ni prestaciones sociales a cargo del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 04. Parafiscales	Se relaciona evidencia del pago de parafiscales
28. El servicio de transporte del personal del Contratista, en los eventos que se requieran según la operación, incluidos diurnos, nocturnos y festivos, y cualquier gasto que se derive de la operación del servicio, será asumido en su totalidad por el Contratista.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General - Otras.pdf	Se relaciona carta de obligación por parte de la UT
29. Los computadores, teléfonos móviles/planes voz y datos (para cada personal del Contratista) y herramientas de soporte serán suministrados por el contratista.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General - Otras.pdf	Se relaciona carta de obligación por parte de la UT

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

30. Es responsabilidad del Contratista adoptar los procedimientos, técnicas de operación y conocimientos de la infraestructura que opera en el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General - Otras.pdf	Se relaciona carta de obligación por parte de la UT
31. Asegurar que el personal del contratista conoce y entiende las necesidades del ICBF, incluidas en el marco contractual y asegurar la satisfacción del ICBF mediante los diferentes controles de calidad aplicados.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 02. Gestión de Calidad / 02. Documentación / 04. Auditorias de Casos/CQ-SEG-V1-Auditoria verificación de casos	Se realizó la medición de las auditorías de las casos.
32. El Contratista deberá considerar a todos los terceros, aliados y socios de negocio del Contratista, que participen en la prestación de servicios objeto del presente documento, como personal del Contratista, por lo cual el Contratista será el único responsable de las acciones que realicen estos terceros.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General - Otras.pdf	Se relaciona carta de obligación por parte de la UT
33. En ningún caso el contratista podrá otorgar acceso a los activos de información del ICBF a personal que no tenga la autorización expresa de ingreso a las instalaciones de la entidad, a los activos de información ni esté presentado y aceptado oficialmente por la supervisión del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	Se relaciona ruta de acuerdos de confidencialidad
16) RELACIONADAS CON COMITÉS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Participar activamente en todos los órganos del proyecto definidos en el numeral 6.5.3 con el fin de garantizar la adecuada ejecución y cumplimiento del contrato, para efectos de aplicar las mejores prácticas de gobierno de tecnología, de acuerdo con lo descrito en este documento en el numeral 6.5 Gobernabilidad.	N/A	N/A	Para este período de medición no se realizaron comités ejecutivo, operativo o de interlocución.
17) RELACIONADAS CON EL INVENTARIO:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Notificar, justificar y proponer de manera inmediata al ICBF cualquier cambio que considere necesario realizar sobre cualquiera de los servicios que le fueron dados en administración para optimizar su operación y someterlo a la aprobación del Comité de Control de Cambios si fuese necesario.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación /01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 01. Actas / 01. Abril	Se relaciona la ruta de las actas del comité de cambios
2. Mantener actualizado el inventario de la infraestructura administrada incluyendo la topología de estos, la cual deberá ser reportada al ICBF, adicionalmente se debe contar con los mapas de servicio debidamente actualizados.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 18. Línea Base	Se relaciona ruta de acceso a la informacion
3. Mantener actualizado el inventario de la infraestructura administrada incluyendo la topología de estos, la cual deberá ser reportada al ICBF, adicionalmente se debe contar con los mapas de servicio debidamente actualizados.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 19. Mapas Aplicaciones del Servicio	Se relaciona ruta de acceso a la informacion
4. Mantener actualizado el inventario de la infraestructura administrada incluyendo la topología de estos, la cual deberá ser reportada al ICBF, adicionalmente se debe contar con los mapas de servicio debidamente actualizados.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 20. Diagramas del Servicio	Se relaciona ruta de acceso a la informacion
18) RELACIONADAS CON HERRAMIENTAS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Gestionar en la herramienta de mesa de servicio que disponga el ICBF los tickets asignados referentes a incidentes, requerimientos y controles de cambios de los diferentes servicios a cargo del Contratista. Esta gestión de tickets consiste en la consulta, documentación de trámite, solución y cierre de los mismos.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 05. Gestión de Incidentes / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos	Se relaciona ruta de acceso a la informacion
2. Facilitar al ICBF el acceso a todas las herramientas y consolas de gestión y administración de los servicios, con acceso en modo de lectura, mediante la creación de las cuentas a que haya lugar o la habilitación de los privilegios sobre las cuentas de Directorio Activo que el ICBF designe, configurándolas adecuadamente para tal tipo de acceso.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 05. Gestión de Incidentes / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos	Se relaciona ruta de acceso a la informacion
3.Suministrar, administrar o configurar en caso de ser necesario, las herramientas de Gestión para los servicios contratados, así como las herramientas de monitoreo y diagnóstico que permitan gestionar, registrar, monitorear, controlar, alertar y generar reportes de cada servicio requerido con el fin garantizar la óptima prestación de estos.	SI	ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 07. Implementacion › DOCUMENTACION IMPLEMENTACION SCOM 2019 ICBF.pdf	Se relaciona la ruta de las datas
19) RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Garantizar el correcto funcionamiento de todos los servicios contratados, comprometiéndose a subsanar las fallas que le sean atribuibles durante la vigencia del contrato. (en coordinación con los demás operadores de tecnología para ICBF, si se requiere).	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 05. Gestión de Incidentes / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos	Se relaciona la ruta de las datas
2. En caso de presentarse algún daño a algún elemento de la plataforma tecnológica que sea atribuible al contratista durante la ejecución del contrato, el contratista deberá reponer de manera inmediata el elemento por uno idéntico o de mejores características cuyo costo sea por lo menos el del elemento afectado, lo anterior sin generar costos adicionales para la Entidad. En todo caso, el contratista será responsable de la afectación a cualquiera de los servicios durante el periodo de reposición.	SI	subdirección de recursos tecnológicos › ut servicio global tic - 1534-2025 › 02. etapa de operación › 02. servicios infra › 2025 › 05. herramientas de monitoreo › 07. Implementacion › DOCUMENTACION IMPLEMENTACION SCOM 2019 ICBF.pdf	Se relaciona documento donde se evidencia la configuracion, parametrizacion y ajuste realizadas durante la implementacion de SCOM
3. Mantener monitoreados los servicios 7X24X365, durante la duración del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 05. Gestión de Incidentes / 01. Informe Mensual / 01. Abril / Anexos	Se relaciona la ruta de las datas
4.Garantizar la operación en los servicios bajo los horarios, tiempos de respuesta y condiciones establecidas en el presente documento y en el Anexo 02 - Acuerdos de Niveles de Servicio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General - Otras.pdf	Se relaciona carta de obligación por parte de la UT
5. Garantizar al ICBF que cumple y conoce la normatividad, reglas y lineamientos técnicos y legales para la prestación de la operación y los servicios contratados.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual /01. Abril	Se relaciona ruta del informe de gestión

6. Garantizar que tiene establecidos los controles de calidad sobre los servicios contratados.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de la Disponibilidad / 02. Documentación/04. Malla de Disponibilidad / CQ-MD-V1-Malla de Dispoinibilidad abril 2025	Se relaciona cronograma de disponibilidad del equipo para el mes de abril
		UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / Etapa de Operación / 01.Gestión ITIL / 2025 / 02.Gestión de Calidad / 01.Documentación / 07.Capacitaciones / 01.Abril	Se relacionan las evidencias de las sesiones de refuerzo.
		Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 02. Gestión de Calidad / 02. Documentación / 04. Auditorias de Casos/CQ-SEG-V1-Auditoria verificación de casos	Se realizó la medición de las auditorías de las casos.
7. Licenciar todo el software que provea y disponga para dar cumplimento al objeto del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 02. Gestión de Calidad / 02. Documentación / 03. Seguimiento PQRSF / f1.p21.gti_formato_de_registro_historico_de_pqrsf_de_mesa_de_servicio_v1.xlsx	Se realizó seguimiento y control de PQRSF
8. Monitorear y administrar el desempeño de toda la infraestructura de tecnología informática expuestos en este documento para el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación	Se realizó el reporte de las encuestas de satisfacción
9. Apoyar en la implementación de soluciones nuevas relacionadas con los servicios, adquiridas a través de este contrato u otros inclusive.	SI	01. Gestión ITIL/2025/03. Mesa de Servicios/2025/01.Informe Mensual/01. Anexos/MS-AP-V1_Reporte_ Encuestas Abril_2025.xlsx	Se carga evidencia en el repositorino
10. Ejecutar cualquier tipo de actualización y mejora sobre la infraestructura, sin que esto genere costos adicionales a la Entidad. El ICBF suministrara los recursos de hardware y licenciamiento necesarios para tal fin a excepción de la infraestructura que provea el contratista.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General TSG - Inicio.docx	Se relaciona ruta del informe de gestión
11. Todo cambio que se realice deberá contar con su respectiva RFC de acuerdo con el formato de calidad establecido para tal fin y aprobado por la gestoría de cambios.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 03. Gestión de Capacidad / 01. Informe Mensual	Se carga evidencia en el repositorino
12. Apoyar a la SRT en el diseño, implementación, medición y administración de pruebas piloto relacionadas con los servicios, contratadas a través de este contrato u otros inclusive.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 04. Cronograma / Cronograma Proyecto 1534-2025-ABRIL2025.mpp	Se relacionan datas de RFC
13. Proponer recomendaciones y acciones de mejora que, sobre los servicios, basado en las nuevas tendencias tecnológicas, planes de capacidad y consulta a expertos realizadas.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinación de Calidad/ 02. Documentación/07. Recomendaciones/CQ-FQ-V1-Recomendaciones	Se realiza el consolidado de las recomendaciones
14. Ejecutar actividades programadas y no programadas propias sobre la infraestructura y los servicios.	N/A	N/A	Se relacionan datas de RFC
15. Acatar las instrucciones que imparta el ICBF para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 03. Documentación / 03. Control de cambios / 5. Gestión / 1. Datas	Se realiza el consolidado de las recomendaciones
16. Garantizar la confidencialidad de la información de los datos de los usuarios contenida en las herramientas o aplicaciones que administran, así cómo, el de las contraseñas y demás datos de la administración de los servicios. Esto incluye, la aplicación de las políticas de seguridad y privacidad de la información para la gestión y control de usuarios definidas por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinación de Calidad/ 02. Documentación/07. Recomendaciones/CQ-FQ-V1-Recomendaciones	Se encuentra en proceso de construcción
17. Responder por los daños y/o perjuicios ocasionados en las instalaciones de terceros ocasionados por el contratista durante la prestación del servicio de operación global en la ejecución del presente contrato.	SI	N/A	Se relaciona carta de obligación por parte de la UT
20) SISTEMA DE CORRIENTE REGULADA:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Realizar visitas técnicas para realizar los cálculos y levantamiento de la información para la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos de suplencia energética (UPS) para la Sede de la Dirección General del ICBF	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
2. Entregar para aprobación del supervisor del contrato, un informe que debe incluir los cálculos, cantidades medidas, esquemas, planos, registros fotográficos, y en general toda la información necesaria para realizar la instalación de la UPS, de acuerdo con la visita de levantamiento de información.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
3. Presentar para aprobación del supervisor un plan de trabajo de ejecución de la instalación y puesta en operación de las UPS a suministrar de acuerdo con el Anexo 07 – Listado de UPS Nuevas acompañado del cronograma. Este plan de trabajo debe presentarse dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato y deberá incluir el cronograma de actividades y plan de trabajo para la ejecución del proyecto.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
4. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa, con las actividades, lineamientos y estándares definidos en el numeral 6.9.15” de la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la Prestación del Servicio y/o Entrega del Bien (FCT).	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.2 SISTEMA DE CORRIENTE REGULADA
5. Instalar todas las acometidas eléctricas según las normas NTC 2050 hasta los tableros de circuitos, con su respectiva protección eléctrica y las demás actividades y materiales requeridos para garantizar que los muros, pisos y/o techos o cubiertas intervenidas, pinturas, impermeabilizaciones y/o resanes queden en perfecto estado	NA	N/A	Para el presente mes no fue requerido

6. Realizar el suministro instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos de suplencia energética (UPS) para para las sedes regionales y para la sede de la Dirección General del ICBF, las cuales deberán ser nuevas, no reparadas, no remanufacturadas, libre de defectos e imperfectos y lo anterior de conformidad con las especificaciones descritas en el numeral 6.9.15 de la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la Prestación del Servicio y/o Entrega del Bien (FCT).	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
7. El contratista deberá cumplir con los tiempos señalados en el numeral 9 Plazo de ejecución para los mantenimiento preventivo, correctivo y traslados de equipos especiales de suplencia energética (UPS) para las sedes regionales y para la sede de la Dirección General del ICBF.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
8. El contratista deberá retirar, desmantelar, desmontar y trasladar al almacén de la Sede de la Dirección General del ICBF las acometidas, las cuales serán remplazadas por la UPS a adquirir.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
9. EL CONTRATISTA deberá presentar una certificación garantía expedida por el fabricante por todos y cada uno de los equipos a adquirir y a los demás que se hace referencia en la FCT de este proceso, dirigida al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por el tiempo que la entidad seleccione, con base al resultado del estudio del sector. Esta certificación será vigente a partir instalación, configuración, puesta en funcionamiento de equipos y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato o a quien este designe. Esta garantía deberá cubrir mano de obra, transporte, fletes y el suministro de partes y repuestos que deben ser nuevos, no reparados, no remanufacturados, libre de defectos e imperfectos, que se requieran para dejarlas operativas sin que esto genere costos para el ICBF. Además, la garantía del FABRICANTE debe incluir la realización de mínimo dos (2) mantenimientos preventivos al año para la UPS adquirida y durante el término de garantía.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
10. El contratista deberá entregar un informe final que incluyan los entregables descritos en el numeral 6.6 del presente documento y donde se evidencie con soportes el cumplimiento de cada una de las obligaciones del contratista (generales, específicas de calidad, del eje ambiental y del eje de seguridad y salud en el trabajo).	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
11. Asumir todos los costos y gastos que impliquen el desplazamiento del personal técnico dispuesto para la realización de las actividades requeridas para el cumplimiento del contrato.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
12. Contar con el personal idóneo y capacitado en temas relacionados con la instalación y el mantenimiento de los equipos especiales de suplencia energética (UPS), conforme a lo establecido en el Anexo 01 - Personal mínimo requerido.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	En el mes de Abril se aprueban las hojas de vida de los especialistas requeridos para el Cargo Técnico Electricista, cumpliendo con el Anexo 01 Personal mínimo requerido.
13. Garantizar que el personal que ejecute labores de instalación atienda las normas de seguridad y permitan la revisión que efectúe el vigilante o cualquier otra persona autorizada, de los elementos que entren o retiren de las dependencias del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 06. Centro de Cómputo / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos	Contrato 01015342025 entre ICBF Y UT SERVICIOS GLOBAL TIC en el informe de Gestión Mensual de Administración Centro de Cómputo del presente mes en el numeral 3.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO
14. Responsabilizarse por los daños causados a las instalaciones, equipos o mobiliario de las sedes durante la instalación, por malos manejos o manipulación no adecuada de los equipos, por parte de sus funcionarios o personal subcontratado.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
15. Presentar con la factura el informe de instalación correspondiente conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas y entregables descritos en el la FCT.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
16. Reportar de manera inmediata al supervisor cualquier novedad o anomalía en la ejecución del contrato.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
17. Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos especiales de suplencia energética (UPS), dejándolas operativas y funcionando correctamente.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
18. Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos especiales de suplencia energética (UPS), dejándolas operativas y funcionando correctamente	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido

19. Entregar semanalmente los diagnósticos realizados a las UPS que les realizaron mantenimientos preventivos, este es insumo del informe mensual para facturación.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
20. Entregar semanalmente los diagnósticos realizados a las UPS que les realizaron mantenimientos correctivos, este es insumo del informe mensual para facturación.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
21. Realizar los traslados de las UPS que el ICBF requiera.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
22. Presentar con cada factura informe de gestión correspondiente al periodo facturado en el cual se evidencia los mantenimientos preventivos, correctivos, traslados, suministro de repuestos para los equipos especiales de suplencia energética (UPS) que son propiedad del ICBF.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
23. Realizar la recolección de los elementos peligrosos, baterías, partes eléctricas o electrónicas (RAEEs) y sobrantes que se retiren de los equipos especiales de suplencia energética (UPS), luego de los mantenimientos correctivos realizando su manejo y disposición final para lo cual deberá hacer entrega de las respectivas certificaciones emitidas por las empresas ambientales de eliminación.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
24. El contratista deberá allegar certificación de distribuidor autorizado, catálogo de los equipos ofertados y carta firmada por el fabricante, en el que conste que los equipos suministrados son nuevos y cumplen con las especificaciones técnicas detalladas en el numeral 6 “Especificaciones Técnicas de los Insumos, Bienes, Productos, Obras o Servicios a Entregar” de la FTC, esta certificación deberá ser entregado al supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de ejecución del contrato; esta certificación deberá tener una vigencia no mayor a treinta (30) días desde el inicio de ejecución del contrato. Adicionalmente, la certificación aportada debe señalar expresa e inequívocamente que la fecha de fabricación de las UPS y sus partes no superen el 01 de enero de 2024.	N/A	N/A	Para el presente mes no fue requerido
21) OBLIGACIONES DE ITIL			
21.1. COORDINACIÓN DE CALIDAD:	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Trabajar en conjunto con la SRT en la gestión para el tratamiento y cierre de acciones preventivas, correctivas o de mejora, relacionada con los servicios objetivos del presente contrato y que estén alineadas con el Sistema de Gestión de Calidad del ICBF o los casos activos en la herramienta de gestión de Mesa de Servicio.	N/A	N/A	Se encontraba en proceso de construcción y se presentara en el mes de mayo
	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación 01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinador de Calidad/02. Documentación/04. Seguimientos/01. Casos Reabiertos/CQ-AP-V1_Casos Reabiertos_Abril.xlsx	Se realizó seguimiento de los casos reabiertos.
2. Apoyar a la SRT en la atención de auditorías internas relacionadas con la gestión de los servicios a cargo del contratista y aportar la documentación que en el marco de estas auditorías sean solicitadas por la supervisión del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentación / 06. Listado maestro	Se realizó el levantamiento del listado maestro de la UT
	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 02. Gestión de Calidad / 01. Documentación / 04. Auditorias de Casos/CQ-SEG-V1-Auditoria verificación de casos	Se realizó la medición de las auditorías de las llamadas.
3. Acoger las recomendaciones que durante la vigencia del contrato realice la SRT, las cuales contribuyan en la mejora de la prestación del servicio.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 02. Gestión de Calidad / 01. Documentación / 03. Seguimiento PQRSF / f1.p21.gti_formato_de_registro_historico_de_pqrsf_de_mesa_de_servicio_v1.xlsx	Se realizó seguimiento y control de PQRSF
	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación 01. Gestión ITIL/2025/03. Mesa de Servicios/2025/01.Informe Mensual/01. Anexos/MS-AP-V1_Reporte_ Encuestas Abril_2025.xlsx	Se realizó el reporte de las encuestas de satisfacción
	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinación de Calidad/ 02. Documentación/07. Recomendaciones/CQ-FQ-V1-Recomendaciones	Se realiza el consolidado de las recomendaciones
4. Generar y ejecutar de forma semestral el cronograma de las actividades de mantenimiento con fechas y responsables para la infraestructura y los servicios.	N/A	N/A	Se encuentra en proceso de construcción
5. Brindar apoyo técnico y proponer activamente recomendaciones al ICBF tendientes a optimizar el uso de recursos, asegurar la disponibilidad, seguridad, seguimiento, control, continuidad, operación y buen desempeño de la infraestructura del ICBF. Este apoyo derivará en planes de acción donde se detallen los requerimientos y actividades necesarias para aplicar dichas recomendaciones.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinación de Calidad/ 02. Documentación/07. Recomendaciones/CQ-FQ-V1-Recomendaciones	Se realiza el consolidado de las recomendaciones

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

6. Demostrar que selecciona y evalúa sus proveedores de bienes y servicios, relacionados directamente con la prestación del servicio contratado, haciendo cumplir las normas legales vigentes, así como las normas y especificaciones técnicas relacionadas y que les hace extensivas las obligaciones del eje de seguridad de la información que correspondan.	N/A	N/A	Se encuentra en proceso de formalización por parte de la UT
7. Demostrar mediante evidencias la implementación de acciones de mejora (correctivas o preventivas frente a cualquier situación que afecte la prestación del servicio) que permita tomar las decisiones a que haya lugar o experiencia exitosas que de muestren la mejora en la prestación de servicio.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/12. Gestión Documental/02. Documentación/01. Formatos/CQ-FO-V1-Seguimiento Planes de Mejora.xlsx	Para el periodo en medición se presentó y aprobó el formato de acciones de mejora.
8. Documentar y aplicar controles de medición de la Calidad KPI de los servicios incluidos en el contrato, para lo cual el contratista deberá presentar y mantener actualizado mensualmente un Mapa de indicadores de gestión del proyecto que incluya como mínimo: Indicadores de Gestión de-Mantenimiento, de Calidad, de Servicio y de Operación.	N/A	N/A	Se encuentran en proceso de construcción por parte de los especialistas y gestorías para ser presentadas al cliente
9. Documentar una política y objetivos de calidad que permitan garantizar el óptimo desarrollo de los servicios ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológico/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinador de Calidad/02. Documentación/05. Política y Objetivos de Calidad	Se generó formalización de la política y objetivos de calidad
10. Realizar el afinamiento de la matriz de entregables del Anexo 05 – Entregables y sus criterios de aceptación durante el primer mes de ejecución del contrato contado a partir de la fecha de fecha de inicio de ejecución del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológico/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/06. Matrices/CQ-MZ-V1-Matriz de Entregables	Se realizó el afinamiento de la la matriz de entregables y se aprobó por parte del cliente.
11. Realizar revisión de la documentación entregada por los especialistas de los servicios incluidos en el contrato con el fin de garantizar la calidad y completitud conforme a las obligaciones del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológico/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/01. Coordinador de Calidad/02. Documentación/08.Revisión de Documentación	Se relacionan las evidencias de las revisiones.
12. El contratista debe analizar y estandarizar procesos, formatos y controles de calidad para asegurar la calidad y cumplimiento de las obligaciones contractuales previa aprobación del líder de calidad del ICBF, quien se encargará de verificar con el supervisor del contrato si estos cambios aseguran la calidad y el cumplimiento antes mencionado. Estos cambios se producirán y se ejecutarán una vez el supervisor y el líder de calidad den su aprobación y se realice la respectiva divulgación al interior de la entidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación 01. Gestión ITIL/2025/02.Gestión de Calidad/01.Documentación/01.Procotolo y procedimientos	Se trabajó en la documentación de la mesa de servicios, protocolos y scripts.
13. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación 01. Gestión ITIL/2025/02.Gestión de Calidad/01.Documentación/01.Procotolo y procedimientos	Se trabajó en la documentación de la mesa de servicios, protocolos y scripts.
22) GESTORÍA: DOCUMENTAL	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Entregar al inicio de la etapa de transición de entrada un plan de gestión documental del proyecto con las actividades administrativas y técnicas necesarias para la planificación, manejo, etiquetado y organización jerárquica de la documentación producida en el marco del contrato, así como las condiciones de custodia y almacenamiento en la plataforma establecida por el ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 02. Planes del proyecto (Global) / P.Global - Documento - Plan Documental del Proyecto	El plan se encuentra en revisión y pendiente de aprobación por parte de ICBF.
2. Gestionar las políticas para la administración, la creación y la modificación de documentos, con control de versionamiento.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 02. Planes del proyecto (Global) / P.Global - Documento - Plan Documental del Proyecto	El plan documental es el que cuenta con las políticas de creación de documentos, sin embargo, este se encuentra en revisión y pendiente de aprobación por parte de ICBF. Una vez sea aprobado se realizará la socialización y listados maestros.
	N/A	N/A	En este período aún no se aprobó el formato de checklist de seguimiento. Para mayo se solicitará la aprobación y se realizará la revisión de políticas para la documentación.
3. Garantizar la disponibilidad, inmediatez y acceso de la documentación.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 02. Planes del proyecto (Global) / P.Global - Documento - Plan Documental del Proyecto	El plan documental es el que cuenta con las políticas de creación de documentos, sin embargo, este se encuentra en revisión y pendiente de aprobación por parte de ICBF. Una vez sea aprobado se realizará la socialización y listados maestros.
	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 01. Informe mensual / 01. A	Carpeta con los correos de solicitudes de permisos nombrada "01. Solicitudes permisos" y con los correos de modificación nombrada "02. Solicitudes modificación documentos", correspondientes a este período.
	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / 02. Solicitudes modificación documentos	Carga de los correos de modificación de los permisos en la carpeta "02. Solicitudes modificación documentos", correspondientes a este período.
4. Revisar y gestionar documentación de los procesos del ICBF relacionados con el objeto del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentacion / 06. Listado Maestro / F7.P1.MI-Listado maestro de documentos externos	Se genera listado maestro utilizando el formato de ICBF donde se relacionan los documentos que se utilizan para apoyo del de la operación.
5. Gestionar la correspondencia entrante y saliente que se genere durante la ejecución del contrato para lo cual debe mantener una matriz de comunicaciones del proyecto.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 02. Planes del proyecto (Global) / P.Global - Documento - Plan Documental del Proyecto / P. Global - RV ICBF_Plan de Comunicaciones	El plan se encuentra en revisión y pendiente de aprobación por parte de ICBF.
6. Elaborar y suscribir las actas que se produzcan con ocasión de la ejecución del contrato, gestionando revisiones y aprobaciones.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 02. Planes del proyecto (Global) / P.Global - Documento - Plan Documental del Proyecto / F1.G19.GTI_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v2	Se presentó para la transición de entrada este formato. Está pendiente de definir su correcto diligenciamiento en conjunto con las gerencias del proyecto.

7. Elaborar y mantener actualizada en últimas versiones en medio físico y/o digital toda la documentación relacionada con el presente contrato incluyendo: actas, informes, planes de gestión, planes de mejoramiento y las demás relacionadas con el objeto del contrato conforme a la estructura de almacenamiento en el plan de gestión documental.	N/A	N/A	El formato a utilizar para el control de cumplimiento de los lineamientos está en elaboración. Se presentará el siguiente mes para su aprobación.
	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentacion / 06. Listado Maestro	Se genera listado maestro utilizando el formato de ICBF donde se relacionan los documentos que se utilizan para apoyo del de la operación y documentos generados al interior del proyecto.
8. Realizar, administrar y mantener actualizado un repositorio de información en donde se almacene la información generada o resultante del presente contrato en donde se administre las versiones de los documentos.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 03. Plan transición de entrada líneas del servicio / 01. Gestiones ITIL / 12. Gestión Documental / 01. Entregables / Correos repositorio	En la transición de entrada se diseñó y entregó la estructura del repositorio oficial del proyecto. Esta fue aprobada por parte de ICBF.
	N/A	N/A	Una vez aprobado el checklist, para el mes de mayo se presentará en el informe las estadísticas de las modificaciones de documentación.
9. Generar, documentar, validar, aprobar y asesorar los controles de cambio que se presenten relacionados a los servicios, dimensionando las ventanas de mantenimiento, tiempos de indisponibilidad, planes de contingencia, rollback, identificación y mitigación de los posibles riesgos, de acuerdo con los procedimientos ya establecidos por el comité de control de cambios del ICBF.	N/A	N/A	Pendiente por entrega información la Gestión de Cambios
10. Presentar informes mensuales de gestión (ejecutivo, por servicio y gestorías) que reflejen el desempeño en la ejecución de los servicios, y el informe de los ANS. Los informes mensuales deben contener el análisis de las actividades realizadas, planeadas, suspendidas, incumplidas, los controles de cambios, reportes de niveles de utilización, incluyendo como mínimo crecimiento mensual, incidentes, análisis de errores, alertas y las sugerencias y recomendaciones que deban ser puestas a consideración del ICBF, entre otros que deberá ser acordados. Los informes (Informes mensuales de gestión y de ANS) deben entregarse a cada uno de los líderes de los servicios del ICBF en los primeros cinco (5) días hábiles del mes. En caso de ser necesario realizar correcciones a dichos informes el Contratista contará con máximo tres (3) días hábiles adicionales para realizar dichas correcciones contados desde la devolución de los informes. En todo caso la entrega de los informes no puede superar los primeros diez (10) días hábiles del mes. La no presentación a tiempo de los informes mensuales generará penalizaciones según el Anexo 02 - Acuerdos de Niveles de Servicio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentación / 04. Seguimiento informes mensuales	Seguimiento de la entrega, revisión y aprobación de los informes mensuales. Este formato ya fue aprobado.
11. Llevar actualizados mes a mes y como soporte a la facturación todas las matrices de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales y de entregables del contrato de manera discriminada por servicio y gestoría y de manera consolidada como resultado de las matrices individuales.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 06. Matrices / CQ-MZ-V1-Matriz de Entregables	Se diligencia para el mes correspondiente los entregables para el proyecto.
	SI	: UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 06. Matrices / CQ-MZ-V1-Matriz de Obligaciones	Se diligencia para el mes correspondiente los entregables de las actividades de obligaciones para el proyecto.
12. Documentar detalladamente los procedimientos, instructivos e instrumentos técnicos a utilizar durante los cambios que se requieran sobre cualquiera de los servicios para su optimización, tanto para la presentación de la solicitud del cambio como para la generación de conocimiento, documentos que deben ser aprobados por el ICBF.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Gestión de Tecnología e información / Tecnología /Procedimientos / P4.GTI Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información	Se relaciona procedimiento para la gestión de cambios.
13. Apoyar a la SRT en la generación de conocimiento relacionado con los servicios, para su uso y registro en la base de datos de conocimientos de TI del ICBF, así como en la generación de propuestas sobre nuevos ANS o acciones que repercutan en la mejora de los servicios.	N/A	N/A	Para este mes no se generaron postulaciones de cambios.
14. Elaborar la documentación requerida para la presentación de solicitudes de cambio ante el Comité de Control de Cambios de la Entidad, de acuerdo con los procedimientos definidos en tal sentido.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 03. Documentación / 03. Control de cambios / 3. Presentaciones CCC / 4. Abril	Se relaciona evidencias de los cambios presentados para este mes.
15. Optimizar los procedimientos de operación y procesamiento de la plataforma, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por el ICBF para manejo de cambios e incidentes.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Gestión de Tecnología e información / Tecnología /Procedimientos / P4.GTI Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información	Se relaciona procedimiento para la gestión de cambios.
16. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato para lo cual deberá suscribirse por el contratista y por el recurso humano asignado, el acuerdo de confidencialidad del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad / 2025 / 04. Abril	Se relacionan los acuerdos de confidencialidad del personal nuevo del proyecto
17. Preparar la información solicitada por el ICBF dentro de un plazo máximo de 24 horas siguientes al requerimiento, en su defecto deberá entregar dentro de este mismo plazo una respuesta que incluya el respectivo soporte, la razón por la cual no es posible entregar la información en el tiempo establecido y la descripción o plan de trabajo con la fecha de entrega de la información, la cual no podrá ser superior en ningún caso a cinco (5) días hábiles, de lo anterior se debe llevar bitácora que debe quedar registrado en el informe mensual, para estas solicitudes aplica lo estipulado en el Anexo 02 - Acuerdos de Niveles de Servicio.	N/A	N/A	No se recibieron solicitudes por parte de ICBF para este mes.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

18. Notificar al ICBF cualquier incidente, anomalía o alerta que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto, de lo anterior se debe realizar registro en la herramienta de Mesa de Servicio y presentar informe del evento dentro de un plazo máximo de 24 horas siguientes al evento.	N/A	N/A	Pendiente por entrega información la Gestión de Incidentes
19. Atender mesas técnicas solicitadas por el ICBF en el tiempo establecido por demanda y suscribir acta de comité técnico, asesorando en el mejoramiento y optimización de recursos, con el fin de garantizar la disponibilidad y buen desempeño de la infraestructura, dejar un registro de las consultas y las respuestas emitidas por el Contratista.	N/A	N/A	Aún no se visualiza la entrega de las actas y las actas generadas a la fecha. Una vez se verifique, diligenciarán para su seguimiento en el formato correspondiente.
20. El detalle de los informes generados y requeridos en cada uno de los servicios deben ser previamente pactado entre el ICBF y el Contratista, adicionalmente debe entregarse en los medios en que el ICBF los requiera (físicos, Magnético, correo).	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentación / 01. Formatos / 01. Aprobaciones /	Se cargaron las aprobaciones de los formatos generados para este período
21. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Mejora e Innovación / Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos v13	Se relaciona procedimiento para la gestión de cambios.
23). GESTORÍA DE LA CAPACIDAD	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Presentar mensualmente, en el informe de capacidad, la información de la utilización real del sistema comparada con las previsiones del Plan de Capacidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 03. Gestión de Capacidad / 01. Informe Mensual	Se presenta el informe mensual de gestión de capacidad
2. Estimar y proyectar la capacidad de almacenamiento de datos métricos a mediano y largo plazo para obtener tendencias históricas e iniciativas de planificación de la capacidad.	N/A	N/A	Este plan de Capacidad se encuentra en desarrolló en conjunto con el Gestor de Capacidad el cual se presentará de forma semestral.
3. Proponer recomendaciones y acciones de mejora sobre los servicios, basado en las nuevas tendencias tecnológicas, planes de capacidad y consulta a expertos realizadas.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 03. Gestión de Capacidad / 01. Informe Mensual	Se presenta el informe mensual de gestión de capacidad
4. Desarrollar un plan de capacidad para todos los servicios objeto del presente contrato como mínimo dos (2) veces al año, donde se evalúe el planteamiento de la suficiencia de la infraestructura del ICBF, así como la proyección y pertinencia de realizar nuevas adquisiciones o mejoras, en el cual se deben definir las actividades principales que se deben llevar a cabo para realizar una correcta gestión de la capacidad, dentro de las cuales se destacan: planear la capacidad, monitorear la infraestructura y realizar ajustes para optimizar los recursos y las buenas prácticas ITIL.	N/A	N/A	. Este plan de Capacidad se encuentra en desarrolló en conjunto con el Gestor de Capacidad el cual se presentará de forma semestral.
5. Proponer y medir mensualmente los KPI ITIL (Gestión de Capacidad) del plan de capacidad desarrollado al inicio del contrato.	N/A	N/A	Se presenta el informe mensual de gestión de capacidad en espera por revisión y aprobación del líder de la gestión
6. Realizar ajustes al plan de capacidad cada tres (3) meses según los KPI medidos en los meses anteriores.	N/A	N/A	Se estan socializando con el líder de la gestión. No se tiene entrega
7. Crear casos en la herramienta de gestión de las alertas por capacidad detectadas por el NOC al responsable del servicio.	N/A	N/A	Se estan realizando sesiones con los lideres en el mes de mayo
8. Implementar, actualizar y alimentar una herramienta de visualización para realizar seguimientos a las alertas por capacidad detectadas por NOC.	N/A	N/A	No hay lugar definido por que se encuentra en validación
9. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 03. Gestión de Capacidad / 01. Informe Mensual / 01. Abril	Se presentan alertamientos en el informe mensual de gestión de capacidad
24) GESTORÍA DE LA CONTINUIDAD	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Desarrollar un plan de continuidad para todos los servicios objeto del presente contrato como mínimo dos (2) veces al año, que incluya por lo menos: análisis BIA, diseño de contingencias por servicio, análisis de requisitos por contingencia, planes de recuperación, asignación de responsabilidades, plan de comunicación y socialización y pruebas del plan de continuidad.	N/A	N/A	Sin iniciar ejecucion
2. Discutir, revisar, aprobar y actualizar cada tres (3) meses los planes de contingencia de cada servicio objeto del contrato según las necesidades y prioridades definidas por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 09. Gestión de Continuidad > 02. Documentación > 04. Planes de contingencia	Inicio la ejecución con la identificación de un escenario adicional para aplicaciones. Y se agregaron 3 planes de contingencia adicionales (mesa de servicios, integrador y herramientas de gestión).
3. Identificar la criticidad de las aplicaciones y bases de datos aplicar un plan de contingencia de aprovisionamiento para cada una.	N/A	N/A	Sin iniciar ejecucion
	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 09. Gestión de Continuidad > 02. Documentación > 04. Planes de contingencia	Inicio la ejecución con la identificación de un escenario adicional para aplicaciones. Y se agregaron 3 planes de contingencia adicionales (mesa de servicios, integrador y herramientas de gestión).
4. Proponer y construir un Plan de Recuperación de Desastres en conjunto con el ICBF de acuerdo con los resultados del Plan de Continuidad y ejecutar y documentar las pruebas de dicho plan de manera semestral.	N/A	N/A	Sin iniciar ejecucion
5. Identificar y documentar los riesgos de continuidad de los servicios tecnológicos a los que se enfrenta el instituto e incluirlos en el Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 08. Gestión de Riesgos > 02. Documentación > 03. Matriz de riesgos	5 de los riesgos revalidados paras el 2025 corresponden a riesgos de continuidad. (F3.G3.MI_Matriz Riesgos SGSI_2025_v2)

6. Actualizar el Plan de Continuidad y sus planes de contingencia cuando las modificaciones de la infraestructura modifiquen parcial o totalmente elpe plan.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 09. Gestión de Continuidad > 02. Documentación > 04. Planes de contingencia	Inicio la ejecución con la identificación de un escenario adicional para aplicaciones. Y se agregaron 3 planes de contingencia adicionales (mesa de servicios, integrador y herramientas de gestión).
	N/A	N/A	Sin iniciar ejecucion
7. Ajustar la documentación existente en la entidad para la gestión de continuidad y proponer cambios a la misma en caso de ser necesario.	N/A	N/A	Sin iniciar ejecucion
8. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	N/A	N/A	Sin iniciar ejecucion
25) GESTORÍA DE LA DISPONIBILIDAD	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Desarrollar un plan de disponibilidad para todos los servicios objeto del presente contrato el cual debe ser entregado al terminar el primer mes desde el inicio el contrato, y ser actualizado de manera semestral, en el cual se deben definir las actividades principales a llevar a cabo para realizar una correcta gestión de la disponibilidad, junto con información detallada sobre iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio y/o a hacer que los componentes estén disponibles. Buscando optimizar los recursos y las buenas prácticas ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 03. Plan transición de entrada líneas del servicio / 01. Gestiones ITIL / 04. Gestión de Disponibilidad/ 01. Entregables	*Se creo y aprobo bajo acta el plan de transicion de la gestion *Se creo el plan general de disponibilidad para todos los servicios esta en proceso de aprobacion.
2. Realizar el seguimiento mensual al plan de disponibilidad, y presentar los resultados en el informe mensual de la gestoría de disponibilidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se entrego el informe del mes
3. Proponer y medir mensualmente los KPI ITIL (Gestión de la disponibilidad) del plan de disponibilidad desarrollado al iniciar el contrato, se debe realizar el ajuste al plan de acuerdo con los KPI medidos en los tres (3) meses siguientes al inicio del contrato y cada tres (3) meses hasta terminar el contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se encuentra en revision ya que se tiene un ANS contractual
4. Implementar, actualizar y alimentar una herramienta de visualización para realizar seguimientos a las alertas por disponibilidad detectadas por NOC.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se encuentra en revision con el adminsitrador de la herramienta
5. Crear casos en la herramienta de gestión de las alertas por disponibilidad detectadas por el NOC al responsable del servicio.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual / 01.Abril	Se encuentra en revision con el adminsitrador de la herramienta
6. Elaborar plan de mejora de la disponibilidad del servicio tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual / 01.Abril	Para este periodo no se tuvieron mejoras
7. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 04. Gestión de Disponibilidad / 01. Informe mensual / 01.Abril	Para este periodo no se tuvieron temas adicionales
26) GESTORÍA DE LA SEGURIDAD DE TI	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Realizar el cruce y la actualización de los usuarios en cada uno de los servicios versus Directorio Activo cada quince (15) días calendario. El Contratista debe garantizar que los usuarios desactivados, eliminados e inactivos no tengan ningún tipo de acceso a los servicios del ICBF.	N/A	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 03. Actualización Usuarios (Servicios vs DA)	Se carga el informe del 30 de abril
2. Realizar un plan de trabajo, ejecución y seguimiento para la implementación de las políticas, controles y recomendaciones que genere el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del ICBF, y realizar su verificación y efectividad en lo pertinente a la infraestructura tecnológica.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
3. Garantizar la protección y seguridad de los datos, programas, aplicaciones, bases de datos, infraestructura e información del ICBF velando por cumplir con los tres pilares de la seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad).	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
4. Realizar y documentar en conjunto con el ICBF los procedimientos para llevar a cabo la instalación de aplicativos y bases de datos o cualquier otro software en los equipos al servicio del ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad

5. Realizar el acompañamiento al ICBF para la creación y/o revisión, implementación y divulgación de las políticas de seguridad de la información.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
6. Cumplir y dar a conocer a sus colaboradores las políticas, procedimientos, normas y responsabilidades en materia de seguridad definidas por el ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
7. El futuro oferente tendrá la responsabilidad de aplicar las mejores prácticas de configuración sobre las plataformas administradas y suministradas asegurándose de que el ICBF cuente con la implementación de estas mejores prácticas de seguridad sobre los servicios contratados.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
8. Documentar los procedimientos e instructivos críticos que se llevan a cabo para ejecutar la administración y gestión del servicio de seguridad, de manera articulada con los procedimientos del SIGE del ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
9. Dar un uso ético y protección a los accesos, contraseñas, información y recursos informáticos proporcionados por el ICBF, guardando estricta confidencialidad de la información sensible que pudiera llegar a manejar durante el desarrollo del presente contrato. Esto derivara en la firma de un acuerdo de confidencialidad.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	En la ruta se encuentran cargados los acuerdos de confidencialidad de la UT
10. Notificar al ICBF, a través del Eje de Seguridad de la información (Gestor de Incidentes de Seguridad) y el líder de Seguridad Informática, cualquier incidente ocurrido sobre la infraestructura tecnológica.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 05. Eventos e Incidentes de Seguridad /	Se encuentran en la ruta los informes de incidentes y eventos presentados en el periodo
11. Realizar acciones de respuesta a incidentes de seguridad informática y de la información, en coordinación con el ICBF a través del Gestor de Incidentes de Seguridad del Eje de Seguridad de la información y el Líder de Seguridad Informática. Para ello, deberá generar mejoras al procedimiento de gestión de incidentes y un plan de respuesta que conlleve a su solución	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 05. Eventos e Incidentes de Seguridad /	Se encuentran en la ruta los informes de incidentes y eventos presentados en el periodo
12. Analizar y documentar eventos de seguridad los cuales no clasifican como incidente de seguridad al no afectar la confidencialidad disponibilidad e integridad de la información y presentar un informe mensual consolidado de estos.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 05. Eventos e Incidentes de Seguridad /	Se encuentran en la ruta los informes de incidentes y eventos presentados en el periodo
13. Gestionar y proponer escenarios de pruebas para las actualizaciones de fabricantes que al ser implementadas generen algún tipo de impacto en la funcionalidad de las aplicaciones, herramientas desarrolladas por el ICBF o la infraestructura de la entidad y en caso de no ser aplicables plantear e implementar soluciones alternas.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 06. Actualizaciones de Seguridad /	Se realiza el primer comité actualizaciones por parte de la UT y se deja el envio del acta con las actividades y compromisos
14. Cumplir y dar a conocer a sus colaboradores las políticas, procedimientos, normas y responsabilidades en materia de seguridad definidas por el ICBF.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
15. Presentar y documentar recomendaciones que propendan por la calidad y seguridad de la distribución de la información por los medios y canales electrónicos del ICBF en caso de requerirse.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

16. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita del ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	En la ruta se encuentran cargados los acuerdos de confidencialidad de la UT
17. Implementar y documentar el procedimiento para el manejo, actividades y protocolos para la custodia y entrega de las contraseñas de administración. Estos procedimientos de custodia aplican para todos aquellos casos donde el Contratista haga uso de cuentas y contraseñas de administración de las herramientas usadas para el cumplimiento de los servicios incluidos en el alcance de este proceso de selección, ejemplo, el firewall, consolas de antivirus, bases de datos, aplicativos, IPS/IDS, Correo, Proxy, PC y Servidores.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
18. Definir, realizar seguimiento y verificación de guías que contengan parámetros técnicos de aseguramiento orientado a sistemas operativos, servidores web, aplicaciones, bases de datos y servicios en internet, con el fin de prevenir ataques y definir mecanismos de endurecimiento para preservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de ICBF.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 06. Actualizaciones de Seguridad /	Se realiza el primer comité actualizaciones por parte de la UT y se deja el envio del acta con las actividades y compromisos
19. Realizar acompañamiento en la implementación, mantenimiento y operación del SGSI del ICBF	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
20. Alinear sus procesos al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI establecido en el ICBF y acatar todas las acciones y recomendaciones que de él se deriven.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
21. Notificar al ICBF, a través del líder de Seguridad Informática, cualquier incidente ocurrido sobre la infraestructura tecnológica, realizando la debida documentación de gestión del incidente.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 05. Eventos e Incidentes de Seguridad /	Se encuentran en la ruta los informes de incidentes y eventos presentados en el periodo
22. Realizar acciones de respuesta a incidentes de seguridad informática, en coordinación con el ICBF a través del Líder de Seguridad Informática. Para ello, deberá generar mejoras al procedimiento de gestión de incidentes y un plan de respuesta que conlleve a su solución.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 05. Eventos e Incidentes de Seguridad /	Se encuentran en la ruta los informes de incidentes y eventos presentados en el periodo
23. Gestionar una base de conocimiento con los eventos y resultados de la gestión de seguridad incluyendo todos los eventos de los servicios de seguridad contratados, esta base deberá estar vigente durante toda la vigencia del servicio y ser entregada al ICBF para los fines que la entidad disponga.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
24. Definir e implementar procedimientos y proponer políticas para ejecución de análisis forenses.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
25. Ejecutar análisis forenses y presentar informes de estos por demanda o cuando la entidad así lo requiera.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
26. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	N/A	Para el mes de abril no aplica ruta de entregable por construcción de reporte por estar en etapa de transición y estabilización	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
27) GESTORÍA DE RIESGOS	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**

1. Elaborar semestralmente y llevar seguimiento mensual al Plan de identificación y gestión de riesgos de los servicios y gestorías, el cual debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de riesgos, sus correspondientes planes de tratamiento, remediación, planes de contingencia y la valoración a los riesgos absoluta y controlada en términos de la probabilidad de ocurrencia y del impacto en caso de materialización. Su seguimiento se realizará en la mesa técnica de gestión de riesgos con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.	N/A	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 08. Gestión de Riesgos > 02. Documentación > 03. Matriz de riesgos	Durante el mes no se identificaron o analizaron riesgos
2. La gestión de riesgos se debe realizar conforme las buenas prácticas de ITIL.	N/A	N/A	Sin iniciar
3. Presentar dentro de los 15 días posteriores a la fecha de inicio de ejecución del contrato, la matriz de identificación de riesgos del proyecto para cada una de las etapas de transición de entrada, operación y transición de salida.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 01. Etapa Transición Entrada > 04. Matrices	Se generó la matriz de riesgos del proyecto
4. Generar un Plan trabajo para la implementación y sensibilización de riesgos.	N/A	N/A	No ha iniciado la ejecución
5. Generar un Plan de mejoramiento semestral con seguimiento mensual de la gestoría de riesgos.	N/A	N/A	No ha iniciado la ejecución
6. Realizar análisis cuantitativo y cualitativo de los riesgos para determinar su valoración absoluta y controlada.	N/A	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 08. Gestión de Riesgos > 02. Documentación > 03. Matriz de riesgos	Durante el mes no se identificaron o analizaron riesgos
7. Realizar identificación de herramientas o instrumentos de control como parte del tratamiento de riesgos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 08. Gestión de Riesgos > 02. Documentación > 03. Matriz de riesgos	Durante el mes no se identificaron controles o planes de tratamiento adicionales
8. Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de los controles y actividades de los planes de tratamiento de riesgos identificados en los servicios y gestorías, de acuerdo con la periodicidad establecida en la matriz de riesgos para cada uno de estos.	N/A	N/A	No ha iniciado la ejecución
9. Diseñar el análisis de riesgos asociado a la infraestructura que disponga para la adecuada prestación de los servicios.	N/A	N/A	No ha iniciado la ejecución
10. Informar los riesgos de operatividad, seguridad y degradación del servicio identificando puntos críticos y definiendo e implementando acciones previa autorización del ICBF, e incluirlos en el Plan de Riesgos.	N/A	N/A	No ha iniciado la ejecución
11. Proponer medidas de control para el tratamiento de riesgos que no generen costos adicionales para la Entidad con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 08. Gestión de Riesgos > 02. Documentación > 03. Matriz de riesgos	Durante el mes no se identificaron controles o planes de tratamiento adicionales
12. Reportar, gestionar y documentar las materializaciones de riesgos que se presenten y que afecten la integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de los servicios de TI contratados, para lo cual deberán seguir el procedimiento de atención de incidentes de seguridad de la información y la Guía de Gestión de Riesgos y Peligros (Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad del Negocio) definidas por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio Global TIC - 1534-2025 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 08. Gestión de Riesgos > 02. Documentación > 05. Riesgos Materializados	Se documentaron 4 incidentes masivos. El analisis de materialización se realiza en mayo.
13. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	N/A	N/A	Sin iniciar
28) GESTORIA DE NIVEL DE SERVICIO	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Realizar la medición y seguimiento de ANS de todos los servicios TIC.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril	Informe de gestión mensual con la medición de ANS
2. Realizar el Plan de trabajo para la implementación y sensibilización de la Gestión de ANS.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 01 Actas/ 04 Abril/ Acta No 03 G Niveles Servicio - Plan de Trabajo	Acta de aprobación del Plan de trabajo
3. Apoyar activamente la implementación y configuración de los ANS en la herramienta de gestión de Mesa de Servicios y en las herramientas de gestión y monitoreo que estén en uso durante la vigencia del contrato.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 01 Actas/ 04 Abril/ Acta No 01 G Niveles Servicio - ANS MDS	Acta de revisión de definición de ANS
4. Elaborar, entregar y hacer seguimiento mensual de un Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades para la gestoría de ANS que debe contener el cronograma con sus respectivas actividades, fechas, evidencias y sus rutas al repositorio del proyecto.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril	Informe de gestión mensual con el seguimiento al plan de trabajo
5. El ICBF requiere que el Contratista garantice la correcta implementación, configuración, administración y seguimiento en las Herramientas de Monitoreo, Seguridad y/o Gestión necesarias para la medición y monitoreo de los ANS, adicionalmente, certificar la no manipulación de los resultados, el acceso, la verificación y validación de estos.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 01 Actas/ 04 Abril/ Acta No 02 G Niveles Servicio - ANS MDS Sesión 2	Acta de validación de reportes y pruebas de ANS
6. Con el objeto de que el ICBF pueda realizar los respectivos seguimientos y definir los no pagos a que haya lugar por el no complimiento de los ANS, se requiere que el Contratista genere un informe de ANS mensual para cada uno de los servicios, dado que a partir de la verificación de este informe y mediante las herramientas de monitoreo, seguridad y/o gestión se realizarán los seguimientos mensuales. El informe de ANS debe contener las estadísticas de cálculo y especificar el comportamiento de cada ANS discriminado por servicio	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril	Informe de gestión mensual con la medición de ANS
7. Para los casos de indisponibilidad originados por incidentes sobre equipos (hardware) de propiedad del ICBF que no cuenten con soporte y garantía o que presenten obsolescencia tecnológica el contratista deberá restablecer el servicio con las habilidades del recurso humano que dispone y con recursos de hardware de propiedad del ICBF, a excepción de aquellos casos en que la Ficha de condiciones técnicas indique el contratista debe proporcionar repuestos. Adicionalmente debe presentar el informe respectivo con el cual se soportará la excepción de las penalizaciones por Acuerdos de Nivel de Servicios con la debida evidencia de que la causa del no cumplimiento de cada ANS a excepcionar es ajena a las obligaciones del contratista	N/A	N/A	No se han presentado incidentes ocasionados por obsolescencia tecnológica

8. Si los ANS establecidos no reflejan la calidad de cada uno de los servicios requeridos por el ICBF, estos serán replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre ICBF y el Contratista. Para ello, los ANS y su forma de medición podrán ser revisados cada tres (3) meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran. Cuando se presente una modificación o inclusión de un ANS este tendrá dos (2) meses de estabilización, periodo durante el cual no presentarán penalización.	N/A	No aplica	Periodicidad trimestral. La primera mesa de trabajo sería en junio
9. Realizar las pruebas necesarias que permitan verificar la correcta medición de los ANS.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 01 Actas/ 04 Abril/ Acta No 02 G Niveles Servicio - ANS MDS Sesión 2	Acta de validación de reportes y pruebas de ANS
10. Presentar informe mensual de excepciones a los ANS, si es del caso	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril / Anexos / 6 Excepciones	Informe de excepciones de ANS del mes
11. Hacer seguimiento periódico al desempeño de los ANS.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril / Anexos / 7 Seguimiento ANS	Anexo del Informe mensual con el informe de seguimiento periódico al desempeño de los ANS
12. Proponer mejoras a los ANS, cuando se evidencie que no responden a las necesidades del ICBF.	N/A	N/A	Primer mes de contrato y medición de ANS. Actividad a realizar a partir del siguiente periodo
13. Aplicar la medición de los ANS mes calendario iniciando a las 00:00 horas del primer día calendario del mes en análisis y finalizando a las 23:59 horas del último día calendario del mismo mes.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril / Anexos	Anexos del informe menusal con las datas de las herramientas HelpPeople, SCOM y Centreon
14. Presentar soporte detallado de la medición de la disponibilidad en la herramienta de gestión y monitoreo para cada servicio, de modo que permita verificar la medición de los ANS.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril / Anexos 3 / ANS Disponibilidad	Anexos del informe menusal con las datas de las herramientas SCOM y Centreon
15. Para cada uno de los incidentes asociados a los tiempos de indisponibilidad, el contratista debe entregar la siguiente información: número de caso, fecha y hora de ocurrencia, fecha y hora de solución, descripción del incidente, sus causas y solución. En la descripción de las causas se debe incluir si el incidente se atribuye o no al Contratista, en este último caso se deben presentar evidencias.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril / Anexos / 6 Excepciones	Informe de excepciones de ANS del mes
16. Documentar y presentar al supervisor del contrato Planes de trabajo y mejora del servicio para cada vigencia del contrato.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril	Informe de gestión mensual con el seguimiento a los planes de trabajo y mejora
17. Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de los ANS.	N/A	N/A	Primer mes de contrato y medición de ANS. Actividad a realizar a partir del siguiente periodo
18. Documentar los procedimientos, instructivos, manuales, políticas del servicio.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril	Informe de gestión mensual con el estado actual de la gestión
19. Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio GLobal TIC 1534 205 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 07. Gestión de Niveles de Servicio	Carpeta de documentación del proceso en el repositorio
20. Generar y documentar acciones correctivas cada vez que se presente una afectación al cumplimiento de los ANS. Dichas acciones correctivas deben cumplir con el estándar de la norma ISO 9001 vigente.	N/A	N/A	Ls acciones correctivas con base en la medición de ANS empiezan en mayo
21. Hacer seguimiento a los planes de trabajo para el tratamiento de ANS, y medir su eficacia. Dicho seguimiento se debe presentar mensualmente mediante el informe de gestión de la Gestoría.	SI	2.Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025/ 07. Gestión Niveles de Servicios / 02. Informe Mensual / 01 Abril	Informe de gestión mensual con el seguimiento al plan de trabajo
22. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos > UT Servicio GLobal TIC 1534 205 > 02. Etapa de Operación > 01. Gestión ITIL > 2025 > 07. Gestión de Niveles de Servicio > 03. Documentación > 05. Formatos	Formato de ficha técnica de ANS
29) GESTORÍA DE CAMBIOS	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo de Implementación y Sensibilización de Procesos y procedimientos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 01. Etapa Transición Entrada / 03. Plan transición de entrada líneas del servicio / 01. Gestiones ITIL / 15. Gestión de Cambios / 01. Entregables / CQ-PT-V1-Plan de trabajo Gestión Cambios.xlsx	Actualización mensual del Plan de Trabajo
2. Realizar y presentar la estrategia de administración, gestión y operación de todos los servicios TIC del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 02. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual Gestion Cambios Abril 2025	Generar y/o actualizar los procedimientos, politicas, guías e instructivos referentes a la gestoria.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

3. Llevar el registro de los controles de cambios para las actividades que afecten los ambientes administrados en la herramienta dispuesta por el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 03. Documentación / 03. Control de cambios / 5. Gestión / 1. Datas / Data Consolidada Abril 2025	Realizar seguimiento a todo el proceso de cambios desde la herramienta y correo electrónico el cual consiste en: *Verificar que toda la información esta adjunta en la herramienta de gestión. * Relacionar los CI afectados en cada cambio. * Adjuntar el PIR resultante de cada ejecucion de cambio y dar cierre. * Generar backlog semanal y hacer seguimiento de los estados de los RFC y la gestión resultante de los mismos a la fecha/corte.
4. Llevar el inventario general de todos los cambios gestionados durante la ejecución del contrato y presentar los Cambios realizados en el mes anterior. Se debe entregar los cinco (5) primeros días hábiles del mes.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 02. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual Gestion Cambios Abril 2025	Presentar y obtener aprobación del informe mensual en articulación con el par de ICBF
5. Generar, documentar, validar, aprobar y asesorar los controles de cambio que se presenten relacionados a los servicios, dimensionando las ventanas de mantenimiento, tiempos de indisponibilidad, planes de contingencia, rollback, identificación y mitigación de los posibles riesgos, de acuerdo con los procedimientos ya establecidos por el comité de control de cambios del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios	Revisar la categorización dada a los RFC y responsables de los servicios según la matriz. y Comunicar malos escalamiento a MIS. Generar Capacitación al personal de la Mesa de Servicio cuando estas no cumplan con la categorización y parámetros para la gestión adecuada por parte de gestion de cambios.
6. Gestionar en la herramienta de gestión de mesa de servicio que disponga el ICBF los tickets asignados referentes a incidentes, requerimientos y controles de cambios de los diferentes servicios a cargo del Contratista. Esta gestión de tickets consiste en la consulta, documentación de trámite, solución y cierre de los mismos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 03. Documentación / 03. Control de cambios / 5. Gestión / 1. Datas / Data Consolidada Abril 2025	Realizar seguimiento a todo el proceso de cambios desde la herramienta y correo electrónico el cual consiste en: *Verificar que toda la información esta adjunta en la herramienta de gestión. * Relacionar los CI afectados en cada cambio. * Adjuntar el PIR resultante de cada ejecucion de cambio y dar cierre. * Generar backlog semanal y hacer seguimiento de los estados de los RFC y la gestión resultante de los mismos a la fecha/corte.
7. Llevar el registro de los controles de cambios para las actividades que afecten los ambientes administrados.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 03. Documentación / 03. Control de cambios / 5. Gestión / 1. Datas / Data Consolidada Abril 2025	Realizar seguimiento a todo el proceso de cambios desde la herramienta y correo electrónico el cual consiste en: *Verificar que toda la información esta adjunta en la herramienta de gestión. * Relacionar los CI afectados en cada cambio. * Adjuntar el PIR resultante de cada ejecucion de cambio y dar cierre. * Generar backlog semanal y hacer seguimiento de los estados de los RFC y la gestión resultante de los mismos a la fecha/corte.
8. Documentar, mantener actualizada y entregar al final del contrato o cuando se requiera, en formatos acordados con el ICBF, la base de datos del conocimiento y de configuraciones en cada servidor de base de datos: Gestión de configuración, Gestión de problemas, Gestión de cambios entre otras.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 02. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Reporte Cambios CMDB_ Conocimiento y Catálogo - Abril 2025	Correo con las solicitudes de cambios que modifican el Catálogo de servicios, modificación, implementación o eliminación de los CI´s para actualización en la CMDB y escalamiento de los cambios que presentaron roll back a la Gestión de Conocimiento
9. Tramitar por el gestor de cambio, todo cambio que se ejecute sobre la Infraestructura y servicios de TIC de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Cambios.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios	Realizar comité de control de cambios lunes, miércoles y viernes de cada semana de manera virtual y/o presencial, garantizar su votación, registro en la herramienta y seguimiento a la ejecución.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

10. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 15. Gestión de Cambios / 02. Informe mensual / 01. Abril / CQ-IM-V1-Informe Mensual Gestion Cambios Abril 2025	Realizar una presentacion de gestión mensual en Power Point
30) GESTORÍA DE REQUERIMIENTOS	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Generar un Plan de trabajo para la implementación de las Gestiones a nivel de proceso de Requerimientos. (Nota: La implementación de requerimientos debe finalizarse antes del inicio de la etapa de Operación).	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 06. Gestión de Solicitudes / 02. Documentación / 01. Plan de trabajo.	Para el periodo reportado se elabora plan de trabajo, el cual es revisado y aceptado por parte del líder de la gestión de solicitudes del ICBF mediante acta.
2. Gestionar y documentar los Requerimientos en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Durante el presente periodo se cumple con esta obligación, ya que su ejecución es permanente.
3. Realizar el seguimiento a la atención, solución y documentación de los requerimientos registradas en la herramienta de gestión que disponga el ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Durante el presente periodo se cumple con esta obligación, ya que su ejecución es permanente.
4. Realizar el seguimiento al Backlog de las solicitudes y gestionar con los responsables la atención y solución del requerimiento.	N/A	N/A	Durante el periodo reportado, esta obligación no fue ejecutada, ya que es necesario programar mesas de trabajo con la especialista en Power BI para avanzar en el desarrollo del tablero.
5. Realizar el seguimiento a los casos reabiertos y coordinar con calidad para dar el tratamiento requerido y garantizar la calidad del servicio.	N/A	N/A	Durante el periodo reportado, esta obligación no fue ejecutada, ya que se estuvo trabajando en la definicón de estas actividades.
6. Definir en conjunto con los demás servicios incluidos en el contrato y con el ICBF, los criterios de suspensión de los requerimientos y hacer el seguimiento a los mismos, para garantizar que se preste el servicio oportunamente.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Por parte del líder de la gestión de solicitudes, se envió un correo a los líderes de servicio de la DIT con el fin de revisar los criterios de suspensión.
7. Presentar un (1) informe consolidado de la gestión mensual de requerimientos, incluyendo: estadísticas de los casos registrados en la herramienta de gestión, por servicios, estado y cumplimiento de los ANS de acuerdo con el Anexo 02 - Acuerdos de Niveles de Servicio.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se analiza y consolida mensualmente la información de las solicitudes.
8. Documentar y presentar al ICBF planes de Trabajo y mejora durante la vigencia del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se documenta y presenta el plan de trabajo, con relación al plan de mejora no aplica para este periodo.
9. Realizar la ejecución de los planes y presentar el porcentaje de avance mensual.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril	Durante el periodo reportado se cumple esta obligación porque se registran los avances para los planes definidos.
10. Presentar recomendaciones al Supervisor del contrato con el fin de contar con la mejora continua de la gestoría.	N/A	N/A	Durante el periodo reportado no se presentaron recomendaciones, ya que la operación está en fase de estabilización.
11. Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de la Gestoría de solicitudes	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 01. Informe mensual / 01. Abril / Anexos / Grabación - Revisión de Planes de Trabajo y afinamiento de Directrices-20250407	Durante el periodo reportado se participan en la sesiones programadas por parte de la Coordinación de Calidad y Gestión documental.
12. Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/06. Gestión de Solicitudes/01. Informe mensual/01. Abril	Durante el periodo reportado se cumple esta obligación porque se carga mensualmente la información de la Gestión de Solicitudes en el repositorio definido.
13. Implementar las mejores prácticas de ITIL para el desarrollo de la gestoría.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Gestión de Tecnología e información / Tecnología / Procedimientos / P2.GTI Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología	Se relación ruta del procedimiento de Gestión de Solicitudes versión 16 para su cumplimiento.
14. Garantizar la confidencialidad de los datos y la información relativa a las solicitudes gestionadas.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	Se relaciona la ruta en la que se encuentran los acuerdos de confidencialidad firmados.
15. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Gestión de Tecnología e información / Tecnología / Procedimientos / P2.GTI Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología	Se relación ruta del procedimiento de gestión de solicitudes versión 16 para su cumplimiento.
30.1) GESTORÍA DE INCIDENTES	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Generar un Plan de trabajo para la implementación de las Gestiones a nivel de proceso de los Incidentes. (Nota: La implementación de Incidentes y cambios debe finalizarse antes del inicio de la etapa de Operación).	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/02. Documentación/01.Plan de Trabajo	En la transición de Entrada se realizo el plan de Trabajo por única entrega por la gestión de Incidentes
2. Gestionar y documentar los incidentes en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza siempre.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

3. Notificar al ICBF cualquier incidente, anomalía o alerta que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto, de lo anterior se debe contar con un control el cual mensualmente debe quedar registrado en el informe mensual. Todo incidente debe quedar registrado en la herramienta de gestión de la Entidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza la gestión de incidentes.
4. Revisar en la base de conocimiento con el fin de aplicar la respectiva retroalimentación del incidente presentado y minimizar el impacto en la disponibilidad de los servicios objeto del contrato. En caso de que el incidente no se encuentre en la base de conocimiento debe gestionarse a través de la gestoría de incidentes conforme al procedimiento de la Entidad.	N/A	N/A	Para el presente periodo no realizaron postulación de articulo de Conocimiento.
5. Realizar la gestión con terceros de incidentes que así lo requieran, previa autorización del ICBF.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza la gestión de incidentes.
6. Restablecer y minimizar impactos en los servicios afectados, los cuales puedan minimizar el impacto a cara a los usuarios.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/02. Documentación/03.Informe Incidentes Masivos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza siempre cuando se tiene incidentes normales o masivos.
7. Realizar control de errores y problemas, con el fin de mejorar la disponibilidad general de los servicios.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/01. Informe mensual/01. Abril/Anexos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza la gestión de incidentes.
8. Actualizar la base de conocimiento de incidentes conforme se presenten y solucionen durante el tiempo de ejecución del contrato.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/02. Documentación/03.Informe Incidentes Masivos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza siempre cuando se tiene incidentes masivos con una casuística no conocida.
9. Actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto del incidente.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/02. Documentación/03.Informe Incidentes Masivos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se ejecuta o realiza siempre cuando se tiene incidentes normales o masivos.
10. Identificar y documentar claramente la causa raíz del incidente previo a su escalamiento y determinar cuándo se convierte en un problema, frente a lo cual se deberá escalar a la gestoría de problemas junto con la propuesta de tratamiento de la causa raíz con el fin de mitigar la reiteración del incidente.	N/A	N/A	Para el presente periodo no se realizaron postulaciones de Incidentes a Problemas.
11. Presentar informe de gestión mensual donde se evidencie como mínimo: el estado actual de la gestoría, las actividades realizadas, estadísticas del comportamiento de los incidentes presentados, estado de estos y oportunidades de mejora identificadas	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/01. Informe mensual/01. Abril	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se analiza y consolida mensualmente la información de los Incidentes en todos sus estados, clasificándolos por servicio.
12. Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de la gestoría.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 01. Informe mensual / 01.Abril/Anexos	Para este presente periodo se cumple esta obligación porque se socializo con las gestorías, Capacitación a las mesa de servicio sobre la gestión de incidentes.
13. Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/02. Documentación/03.Informe Incidentes Masivos	Para el presente periodo se cumple esta obligación porque se analiza y consolida mensualmente la información de los Incidentes en todos sus estados, clasificándolos por servicio.
14. Implementar las mejores prácticas de ITIL para el desarrollo de la Gestoría.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Gestión de Tecnología e información / Tecnología / Procedimientos / P8.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnología	Se relación de la ruta del procedimiento de gestión de Incidentes versión 9 para su cumplimiento.

15. Asignar categorías y prioridades a los incidentes para asegurar que se manejen de manera eficiente y según su impacto en el negocio principales funciones: • Detección y Registro de Incidentes: Identificar y registrar todos los incidentes reportados por los usuarios o detectados por sistemas de monitoreo. • Categorización y Priorización: Asignar categorías y prioridades a los incidentes para asegurar que se manejen de manera eficiente. • Diagnóstico Inicial: Realizar un diagnóstico preliminar para intentar resolver el incidente en el primer nivel de soporte. • Escalación: Si el incidente no puede ser resuelto en el primer nivel, escalarlo al equipo o especialista adecuado. • Investigación y Diagnóstico: Llevar a cabo una investigación más profunda para identificar la causa raíz del incidente y aplicar una solución adecuada. • Resolución y Recuperación: Implementar la solución y restaurar el servicio a su estado normal de operación. • Cierre del Incidente: Asegurarse de que el incidente esté completamente resuelto, documentar todos los pasos tomados y cerrar el registro del incidente. • Comunicación: Mantener informados a los usuarios y partes interesadas sobre el estado y progreso de los incidentes. • Mejora Continua: Analizar los incidentes resueltos para identificar tendencias y áreas de mejora en los procesos de gestión de incidentes.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/01. Gestión ITIL/2025/05. Gestión de Incidentes/02. Documentación/03.Informe Incidentes Masivos	Para este presente periodo se cumple esta obligación porque se realiza a diario
16. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Inicio / El Instituto / Planeación y Gestión / Modelo de Operación por Procesos / Mapa de Procesos / Estratégico / Gestión de Tecnología e información / Tecnología / Procedimientos / P8.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnología	Se relación ruta del procedimiento de gestión de Incidentes versión 9 para su cumplimiento.
31) GESTORÍA DE PROBLEMAS	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Gestionar, notificar y documentar los Problemas en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
2. Ejecutar y registrar la gestión realizada en la herramienta de Mesa de Servicio, frente a problemas y cumplir con el escalamiento según corresponda y según lo especificado en el Manual de Procedimientos.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
3. Evaluar problemas e identificar las causas raíz, proponiendo e implementando soluciones efectivas para minimizar impacto de incidentes.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
4. Realizar seguimiento a las soluciones implementadas con el fin de validar si la solución fue efectiva en la resolución del problema.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
5. Analizar y evaluar los problemas postulados por la Entidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
6. Realizar seguimiento, documentación y medición de resultados de las soluciones implementadas con el fin de finalizar o cerrar los problemas.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
7. Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento de gestión de problemas para optimizar los tiempos de resolución de los problemas que se presenten en la ejecución del contrato conforme con el procedimiento P7.GTI Procedimiento de Gestión de Problemas de Tecnología v5 de la Entidad.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
8. Realizar articulación con la gestión de conocimiento, para los problemas solucionados con causa raíz, incluyendo documentación de soluciones implementadas y su respectiva creación en bases de datos de conocimiento.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
9. Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC – 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 10. Gestión de Problemas / 01. Informe Mensual/01.Abril	Para el mes de abril esta incluido en el informe mensual de la gestion.
32) BOLSA DE SERVICIOS Y REPUESTOS POR DEMANDA: La Entidad hará uso de la Bolsa de Servicios y repuestos por demanda, únicamente atendiendo a las necesidades suscitadas durante la ejecución del contrato. Dicha bolsa, estará destinada para el suministro de los bienes relacionados con el objeto del presente contrato, así como los mantenimientos correctivos, productos, partes , servicios o repuestos necesarios para atender cualquier imprevisto o urgencia de la operación relacionadas con el objeto del presente contrato, así como también soportar la disponibilidad y continuidad de la operación, realizar gestión técnica y brindar seguridad informática sobre la infraestructura de TI del ICBF de acuerdo con el contenido del numeral 6.9.16. de la "Ficha De Condiciones Técnicas".	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**

1. Los servicios de información y tecnológicos que se encuentren o ingresen a la operación y que puedan requerir servicios especializados que soporten la operación en cualquiera de sus niveles de atención y solución. De igual forma, servicios para la atención de necesidades de renovación de la operación TIC de los procesos del ICBF que presenten dificultades en la operación actual y que impacten la satisfacción de los usuarios y la carga operativa de las diferentes áreas del ICBF o en los diferentes niveles de operación TIC, debidas principalmente a: i) los tiempos de adopción de mejoras en el servicio actual, y ii) la obsolescencia técnica en el uso de soluciones de vanguardia mundial, generan múltiples solicitudes de los ciudadanos a la mesa de servicio que impacta la satisfacción de los usuarios y la carga operativa de las diferentes áreas.	N/A	N/A	N/A
2. Para el manejo de esta bolsa, el ICBF, a través del supervisor, solicitará mínimo tres (3) cotizaciones preliminares para su comparación. Estas cotizaciones deberán ser gestionadas a través de la plataforma SECOP II para garantizar transparencia y trazabilidad en el proceso. Adicionalmente. Si el monto supera los Ciento Treinta Millones de Pesos M/Cte. ($130.000.000), como requisito previo a la solicitud de la necesidad al contratista, se deberá contar con la autorización del ordenador del gasto.	N/A	N/A	N/A
3. El valor del servicio que se adquiera con cargo a la bolsa está sujeto a una viabilidad técnica y financiera de los precios de referencia del mercado, previo a la prestación de este. Esta validación la realiza el ICBF y dará su aval pertinente.	N/A	N/A	N/A
4. La menor facturación por incumplimiento de niveles de servicio o por servicios no prestados se trasladará a la bolsa de servicios y repuestos por Demanda. Estos servicios serán facturados por el contratista de manera detallada e independiente en la facturación mensual del contrato. La Entidad podrá realizar los pagos aplicando los descuentos derivados del incumplimiento de los niveles de servicio, conforme a lo establecido en el "Anexo_02 Acuerdo de Niveles de Servicio", o por servicios no prestados. Parágrafo: La entidad podrá hacer uso de los recursos no ejecutados para la adquisición de aquellos suministros que dentro de la estructura presupuestal y la propuesta económica se encuentren cotizados, esto con el fin de satisfacer las necesidades derivadas de la ejecución del contrato.	N/A	N/A	N/A

33. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión

33.1 OBLIGACIONES DEL EJE DE CALIDAD	CUMPLIO (SI, NO, N/A)	RUTA DEL ENTREGABLE	OBSERVACIONES
1. Asegurar que el personal requerido para la prestación del servicio cuente con el perfil de: Educación (formal: primaria, secundaria, pregrado, posgrado), formación (cursos específicos de la actividad a desarrollar como diplomados, seminarios, talleres entre otros) o experiencia para garantizar la óptima prestación del servicio.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos/UT Servicio Global TIC - 1534-2025/02. Etapa de Operación/05.Gerencia de Proyecto/2025/03.Documentación/01.Talento Humano	Se realizó el seguimiento del personal de la UT
2. Socializar con el equipo de trabajo que realiza las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Normatividad interna vigente, Objetivos Estratégicos, Políticas y Sistema Integrado de Gestión SIGE) así como dar a conocer los diferentes documentos (lineamientos técnicos, manuales operativos, procedimientos, guías, formatos, entre otros) necesarios para la operación de los servicios contratados.	N/A	N/A	Para el periodo en medición no se generaron capacitaciones del Sistema de Gestión de la entidad
3. Identificar y gestionar acciones de mejora que fortalezcan de manera adecuada la prestación de servicio.	N/A	N/A	Se encontraba en proceso de construcción y se presentó en el mes de mayo
4. Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), en el marco de la ejecución del objeto contractual.	SI	Subdirección de Recursos Tecnológicos / UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 02. Gestión de Calidad / 02. Documentación / 03. Seguimiento PQRSF / f1.p21.gti_formato_de_registro_historico_de_pqrsf_de_mesa_de_servicio_v1.xlsx	Se realizó seguimiento y control de PQRSF
5. Contar con un registro de los documentos utilizados para la operación del servicio, incluyendo de ser necesario, el control de los cambios realizados.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 12. Gestión Documental / 02. Documentación / 06. Listado maestro	Se realizó el levantamiento del listado maestro de la UT

33.2 Obligaciones del Eje de Seguridad de la Información	CUMPLIO (SI, NO, N/A)	RUTA DEL ENTREGABLE	OBSERVACIONES
1. Certificar el cumplimiento, seguimiento y revisión de los asuntos correspondientes a seguridad de la información enmarcado en la normativa interna del ICBF vigente en virtud de la ejecución del objeto del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 02. Servicios Infra / 2025 / 01. CISO / 01. Informe mensual / 01. Abril	Se relaciona informe del mes de CISO
2. Suscribir un documento de compromiso de confidencialidad el cual deberá ser entregado al supervisor del contrato una vez se firme el contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 01. Talento Humano / 03. Acuerdos de Confidencialidad	En la ruta se encuentran cargados los acuerdos de confidencialidad de la UT
3. Informar al supervisor, en el momento que ocurran incidentes de seguridad o se materialice un riesgo de seguridad de la información que afecten la disponibilidad, integridad y/o confidencialidad de la información del ICBF, en el marco de la ejecución del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 11. Gestión de Seguridad de TI / 03. Documentación / 05. Eventos e Incidentes de Seguridad /	Se encuentran en la ruta los informes de incidentes y eventos preseNtados en el periodo

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

4. Certificar el cumplimiento de la cadena de Suministro TIC, de acuerdo con establecido en la Política de la Seguridad de la Información del ICBF.	N/A	N/A	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
5. Prever el plan de recuperación y contingencia del servicio contratado ante los eventos que puedan afectar el cumplimiento de la ejecución de este.	N/A	N/A	Para el periodo del informe la UT se encuentra en etapa de operación, (fase de estabilización) realizando mesas técnicas con el fin de conocer los lineamientos de ICBF y definir estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura y la información de la entidad
33.3 Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Certificar que cuenta con un representante de seguridad y salud en el trabajo, que cumpla con el perfil establecido en la Resolución 312 de 2019, o a la norma que adicione, modifique o sustituya y garantice el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el marco de la ejecución del contrato o convenio y la normatividad vigente.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 01. Coordinador de Calidad / 02. Documentación / 09. SST	Se relaciona la ruta de la evidencia
2. Presentar la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, documentados, en el marco de la Seguridad y Salud en el Trabajo durante la ejecución del contrato o convenio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 01. Coordinador de Calidad / 02. Documentación / 09. SST	Se relaciona la ruta de la evidencia
3. Realizar la inducción al equipo de trabajo que se empleará durante la ejecución del contrato o convenio en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.	N/A	N/A	No se han generado sesiones de SST
4. Suministrar a los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio los elementos de protección personal requerido para la realización de sus actividades.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 05. Gerencia Proyecto / 2025 / 03. Documentación / 05. Cartas obligaciones generales / UT - Obligaciones General TSG - Inicio.docx	Se carga evidencia en el repositorio
5. Presentar el concepto médico ocupacional favorable de los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio.	N/A	N/A	Se encuentra en proceso por parte de la UT
6. Informar al ICBF los Accidentes de Trabajo y enfermedad Laboral – ATEL del personal a cargo del operador/contratista, reportados a la ARL y EPS, durante el plazo de ejecución del contrato o convenio.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 01. Coordinador de Calidad / 02. Documentación / 09. SST	Se relaciona la ruta de la evidencia
7. Designar un brigadista para que haga parte activa del Plan de Emergencias y Contingencias del ICBF, así como garantizar la socialización de este Plan a los colaboradores vinculados por el contratista que prestan sus servicios en las sedes del ICBF.	N/A	N/A	Se encuentra en proceso de construcción por parte de la UT
33.4 Obligaciones del Eje de Gestión Ambiental	**CUMPLIO (SI, NO, N/A)**	**RUTA DEL ENTREGABLE**	**OBSERVACIONES**
1. Adoptar las medidas necesarias para el ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel, y manejo de residuos que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo con la Política Ambiental de la Entidad.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 01. Coordinador de Calidad / 02. Documentación / 10. Ambiental	Se relaciona el plan ambiental de la UT
2. Utilizar productos, empaques y materiales amigables con el medio ambiente.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 01. Coordinador de Calidad / 02. Documentación / 10. Ambiental/Formato de Inventario de Sustancias Químicas	Se relaciona formato de sustancias quimicas
3. Presentar los permisos y/o autorizaciones ambientales vigentes requeridas para prestación del servicio. Así como las evidencias del cumplimiento de los requerimientos establecidos en dichos documentos.	N/A	N/A	Se encuentra en proceso de revisión por parte de la UT
4. Adoptar las medidas necesarias para el almacenamiento y manejo adecuado de los productos químicos utilizados durante la ejecución del contrato; de acuerdo con la normatividad vigente.	N/A	N/A	Se encuentra en proceso de revisión por parte de la UT
5. Adoptar las medidas necesarias para el transporte y manejo adecuado de combustibles utilizados durante la prestación del servicio; de acuerdo con la normatividad vigente.	N/A	N/A	No transportamos combustibles no aplica
6. Adoptar las medidas necesarias para el manejo adecuado y la disposición final de los residuos especiales y/o peligrosos que se generen durante la ejecución del contrato.	SI	UT Servicio Global TIC - 1534-2025 / 02. Etapa de Operación / 01. Gestión ITIL / 2025 / 01. Coordinador de Calidad / 02. Documentación / 10. Ambiental	Se relaciona el plan ambiental de la UT

(i) *El Supervisor deberá registrar todas las obligaciones contenidas en la cláusula correspondiente del contrato/convenio. Para aquellas obligaciones cuyo cumplimiento no obedezca a un producto tangible, deberá señalar en la columna del "Documento que evidencia el cumplimiento", su concepto sobre el mismo.*

(ii) *Si el Supervisor establece que "no" se ha dado el cumplimiento a una obligación, dentro de uno de los informes periódicos, deberá indicar las razones por las cuales es así, y qué acciones se han tomado sobre dicho incumplimiento. Si el reporte de "no cumplimiento" se presenta en el Informe Final de Supervisión, el supervisor deberá allegar copia y presentar reporte de las acciones adelantadas frente al mismo. Si el supervisor señala que una obligación "N/A" sólo podrá ser relacionada con algunos periodos en los que esa obligación específica no sea requerida.*

(iii) *El supervisor deberá relacionar todos los documentos que evidencien el cumplimiento de la obligación correspondiente, relacionados con actas de entrega a satisfacción o de reuniones, informes, certificaciones, comunicaciones, oficios, memorandos, y en general cualquier documento que pruebe que la obligación fue efectivamente cumplida. Deberá igualmente indicar el folio del documento y su ubicación.*

(iv) *El supervisor deberá señalar en "Observaciones" cualquier información que considere relevante relacionada con el cumplimiento de la obligación. El diligenciamiento de esta columna no es obligatorio.*

15. Seguimiento a matriz de riesgos

Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio?	SÍ	X	NO	
Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?	SÍ		NO	**X**

Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:

El contrato se encuentra en etapa de transicion, una vez se termine se procedera a la realización del analisis de riesgos en su respectiva matriz la cual sera adjuntada para cada informe mensual.

Observaciones adicionales: N/A

Si hay algún riesgo que se materializó o que tiene alta probabilidad de ocurrencia debe informarse a la ***Dirección de Contratación de la Sede de la Dirección General.***

16. Certificación

El supervisor, con la suscripción del presente informe, certifica que el contratista cumplió con su obligación de acreditar los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales correspondientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Fecha emisión de Informe 21/05/2025

Firma

Nombre Supervisor: Amalia Peña Russi

Cargo Supervisor: Subdirectora de Sistemas Integrados de Información

Firma Daniel Jiménez A.

Nombre Legalizador de cuentas: Daniel Eduardo Jiménez Acevedo

Cargo Legalizador de cuentas: Contratista DIT - Enlace Financiero

Nota: Si se requiere la firma de más personas que intervinieron en el ejercicio de supervisión, se podrán incluir.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012