



INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE

CONTRATO NUMERO 2022-0792

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha Creación	Versión del Documento	Responsable del Documento
01/09/2023	1.0	Carlos Alberto Alvira

Fecha Creación	Versión del Documento	Elaborado por
01/09/2023	1.0	Angie Paola Parra

Tabla de contenido

Objetivos del Equipo de Especialistas - Mes de Septiembre	5
INFORME DE ACTIVIDADES ESPECIALISTA DBA	6
Resultados/Entregables:.....	6
1. Atención Alertas de monitoreo proactivas en la operación de BD.	6
2. Parchado motor de 19c para BD y Grid Infraestructure en el ambiente de pruebas 10.1.4.95	6
3. Refresh del esquema CAB de producción a pruebas.	6
4. Atención alertas de disponibilidad de dataguard de BD APOTNEW.	6
5. Ejecución de cargues en BD productiva usando SQL Loader.	6
6. Generación de documento con lineamientos para la gestión de los accesos de las Bases de Datos del ICETEX.....	6
7. Generación de documento con lineamientos para la encriptación de las Bases de datos del ICETEX.....	6
8. Depuración de Filesystems de S.O alertados de manera proactiva por consumo por encima del 80%.....	6
9. Depuración de alertas u asignación de espacio a tablespaces alertados por consumo mayor al 80%.	6
15. Rollforward de los DR para sincronización por llenado de área de archivos de los dataguard y desconexiones de red entre datacenter principal y centro alternativo.	6
16. Corrección de errores de autobackup del controlfile en los backups de RMAN para las BD's productivas.	6
17. Corrección de errores de backups de snapshot controlfile en los backups de RMAN para las BD's productivas.	6
18. Movimiento de BD VIGIAV2 del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97	7
19. Movimiento de BD ICETEX del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97	7
20. Movimiento de BD APOTPRU del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97	7
21. Movimiento de BD APLICATI del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97	7
22. Toma de backup full compress de BD SICCI del server 10.1.4.99 previo a desmontaje del server	7
23. Borrado de Bases de datos del server 10.1.4.99 con el fin de desmontar server y reasignar recursos de memoria y de disco.....	7
24. Generación de ambiente de BD VIGIAPRD en el server 10.1.4.95 a partir del backup full de la BD VIGIAPRD de producción.....	7
25. Presentación de 5 Teras recuperados del server 10.1.4.99 al server 10.1.4.95	7
26. Migración de almacenamiento de la Bases de datos APOTPRU del server 10.1.4.95 de Filesystem a +ASM.	7
27. Migración de almacenamiento de la Bases de datos APOTNEW del server 10.1.4.95 de Filesystem a +ASM.	7
28. Migración de almacenamiento de la Bases de datos APOT del server 10.1.4.95 de Filesystem a +ASM.....	7
29. Generación de BD ICTXQA en el server 10.1.4.95 con la información actualizada de ICTXCYC producción, con defragmentación de espacio y proceso de encriptación de data aplicado.....	7
30. Generación de BD ICTXQA19 en el server 10.1.4.95 con la información actualizada de ICTXCYC producción y migración de la data a la versión 19c del motor, con defragmentación de espacio y proceso de encriptación de data aplicado.	7
31. Generación de procedimiento de creación de usuario en la BD, asignación de privilegios revoke de privilegios por medio de un scheduler job.....	7
32. Generación de trace sobre sesiones de BD en apoteosys para validación de proceso.	7
33. Segmentación de ambiente 192.168.51.97 por medio de firewall ufw para evitar conectividad con producción...7	7
34. Procedimiento de validación de continuidad del negocio con pruebas de conectividad y DML en el sitio alternativo Medellín – Megacentro. (Apertura de BD en modo snapshot).....	7
35. Generación de backups export en BD's principal para cumplimiento de ANS ya que Claro no entrego el esquema completo.....	7
36. Se realiza el refresh de objetos en la BD sicci según listado de objetos remitido por Marco.	7
INFORME JULIO 2023 – ADMINISTRADOR DE RED	12
INFORME JULIO - WEBMASTER.....	18

Introducción	18
Actividades desarrolladas:	18
Conclusiones:	20
INFORME SEPTIEMBRE 2023 – ADMINISTRADOR DE SOLUCIONES	21
Introducción:	21
Actividades desarrolladas:	21
Anexos	25
Conclusiones	26
INFORME AGOSTO – INTEGRADOR NUBE	27
Actividades desarrolladas:	27
1. Anexos	27

INTRODUCCION

Nos complace presentarles el informe correspondiente al mes de septiembre, que ofrece una visión detallada de las actividades y logros más destacados en la operación y optimización de los portales y servicios web institucionales. Este informe ha sido cuidadosamente elaborado por el equipo de especialistas de Infotíc, con un enfoque especial en resaltar los servicios de outsourcing requeridos por el contrato 2022-0792-2022 con el Ictex.

En este documento, encontrarán un análisis exhaustivo de aspectos clave, como la conectividad, la red de comunicaciones, el centro de datos y los servicios relacionados con valor agregado. Presentamos una descripción de las actividades realizadas en el manejo de casos, tareas e incidentes que se han escalado a través de nuestra mesa de servicio. Además, resaltamos las soluciones implementadas para atender las solicitudes recibidas a través de diversas plataformas de comunicación y herramientas colaborativas.

El informe también detalla las actividades relacionadas con casos, tareas e incidentes escalados a través de nuestra mesa de servicio Aranda, así como las soluciones implementadas para las solicitudes recibidas a través de otras plataformas como Microsoft Teams, Outlook y Whatsapp. Además, se incluyen documentos anexos que describen en detalle los procesos seguidos para abordar y solucionar problemas, así como los resultados obtenidos.

Objetivos del Equipo de Especialistas - Mes de Septiembre

1. **Satisfacción del Usuario:** el principal objetivo es garantizar la satisfacción de los usuarios del Ictex. Durante el mes de agosto, se trabajó para mantener un alto nivel de satisfacción,
2. **Eficiencia en la Resolución:** se esforzó por mejorar la eficiencia en la resolución de solicitudes, incidentes y tareas de cambio. el objetivo es reducir el tiempo promedio de resolución con respecto al mes anterior, asegurando una atención oportuna.
3. **Comunicación Transparente:** se mantendrá una comunicación constante con los usuarios. El objetivo es proporcionar actualizaciones regulares sobre el estado de sus solicitudes, logrando una tasa de respuesta a consultas de usuarios del 100% en un plazo de 24 horas.
4. **Resolución Efectiva:** se busca resolver todas las solicitudes, incidentes y tareas de cambio de manera efectiva. Nuestro objetivo es lograr una tasa de resolución para todas las solicitudes, asegurando que se aborden y solucionen adecuadamente.
5. **Enfoque Proactivo:** se continuará aplicando un enfoque proactivo en la gestión de casos y en la identificación de tendencias. El objetivo es anticiparnos a posibles problemas y brindar soluciones preventivas
6. **Capacitación Continua:** Fomentaremos la capacitación y el desarrollo profesional de nuestro equipo. Estableceremos un objetivo de al menos dos sesiones de capacitación por miembro del equipo durante el mes para mantenernos actualizados en las mejores prácticas.



INFORME DE ACTIVIDADES ESPECIALISTA DBA		
Ciente:	ICETEX	
Proyecto:	ICETEX	
Período del Informe:	Del: 01/09/2023	Al: 30/09/2023
Días Laborados:	treinta y uno (31)	
Profesional:	Napoleón Murcia Gómez	Nit: 1.053.771.871
Dependencia:		
Rol/Responsabilidad	DBA	
Objetivo del Período:		
Resultados/Entregables: 1. Atención Alertas de monitoreo proactivas en la operación de BD. 2. Parchado motor de 19c para BD y Grid Infraestructure en el ambiente de pruebas 10.1.4.95 3. Refresh del esquema CAB de producción a pruebas. 4. Atención alertas de disponibilidad de dataguard de BD APOTNEWD. 5. Ejecución de cargues en BD productiva usando SQL Loader. 6. Generación de documento con lineamientos para la gestión de los accesos de las Bases de Datos del ICETEX. 7. Generación de documento con lineamientos para la encriptación de las Bases de datos del ICETEX. 8. Depuración de Filesystems de S.O alertados de manera proactiva por consumo por encima del 80%. 9. Depuración de alertas u asignación de espacio a tablespaces alertados por consumo mayor al 80%. 15. Rollforward de los DR para sincronización por llenado de área de archives de los dataguard y desconexiones de red entre datacenter principal y centro alterno. 16. Corrección de errores de autobackup del controlfile en los backups de RMAN para las BD's productivas. 17. Corrección de errores de backups de snapshot controlfile en los backups de RMAN para las BD's productivas.		



18. Movimiento de BD VIGIAV2 del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97
19. Movimiento de BD ICETEX del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97
20. Movimiento de BD APOTPRU del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97
21. Movimiento de BD APLICATI del server 10.1.4.99 a server 192.168.51.97
22. Toma de backup full compress de BD SICCI del server 10.1.4.99 previo a desmontaje del server.
23. Borrado de Bases de datos del server 10.1.4.99 con el fin de desmontar server y reasignar recursos de memoria y de disco.
24. Generación de ambiente de BD VIGIAPRD en el server 10.1.4.95 a partir del backup full de la BD VIGIAPRD de producción.
25. Presentación de 5 Teras recuperados del server 10.1.4.99 al server 10.1.4.95
26. Migración de almacenamiento de la Bases de datos APOTPRU del server 10.1.4.95 de Filesystem a +ASM.
27. Migración de almacenamiento de la Bases de datos APOTNEW del server 10.1.4.95 de Filesystem a +ASM.
28. Migración de almacenamiento de la Bases de datos APOT del server 10.1.4.95 de Filesystem a +ASM.
29. Generación de BD ICTXQA en el server 10.1.4.95 con la información actualizada de ICTXCYC producción, con defragmentación de espacio y proceso de encriptación de data aplicado.
30. Generación de BD ICTXQA19 en el server 10.1.4.95 con la información actualizada de ICTXCYC producción y migración de la data a la versión 19c del motor, con defragmentación de espacio y proceso de encriptación de data aplicado.
31. Generación de procedimiento de creación de usuario en la BD, asignación de privilegios revoke de privilegios por medio de un scheduler job.
32. Generación de trace sobre sesiones de BD en apoteosys para validación de proceso.
33. Segmentación de ambiente 192.168.51.97 por medio de firewall ufw para evitar conectividad con producción.
34. Procedimiento de validación de continuidad del negocio con pruebas de conectividad y DML en el sitio alterno Medellin – Megacentro. (Apertura de BD en modo snapshot)
35. Generación de backups export en BD's principal para cumplimiento de ANS ya que Claro no entrego el esquema completo.
36. Se realiza el refresh de objetos en la BD sicci según listado de objetos remitido por Marco.

Anotaciones/Novedades:

Nueva distribución de ambientes y recursos en los diferentes servers de la operación con el fin de lograr una homologación de ambientes con respecto a producción:

Producción:



RAC - PRODUCCION		BASES DE DATOS	VERSION
GRID Infraestructure		ASMn user grid	19.13.0.0.0
SCAN (DNS): odaprod-scan IP1: Pública 192.1.2.70 IP2: Pública 192.1.2.71 IP3: Pública 192.1.2.72		ICTXCYC	11.0.2.0.4
		ICETEX	11.0.2.0.4
		APLICATI	11.0.2.0.4
		APOTEOSY	11.0.2.0.4
NODO 1	NODO 2	VIGIAPRD	19.16.0.0
IP4: Pública 192.1.2.73	IP5: Pública 192.1.2.74	LIFERAY	19.16.0.0
IP6: Privada 10.20.30.11	IP7: Privada 10.20.30.21	LANDICTX	19.16.0.0
IP8: Virtual 192.1.2.76	IP9: Virtual 192.1.2.77	APOTNEW	11.2.0.4

En amarillo las BD's que se movieron del server 10.1.4.99 para desmontaje, recuperación de recursos y posterior reasignación de recursos (esto requirió la instalación del motor 11g en el server .97 (OL8) y el parchado del mismo):

PRUEBAS	BASES DE DATOS	VERSION
GRID Infraestructure	ASM user oracle	19.13.0.0.0
192.168.51.97	APOTPRU	11.2.0.4
	APLICATI	11.2.0.4
	ICETEX	11.2.0.4
	VIGIAV2	11.2.0.4
	LANDICTX	19.16.0.0
	LIFERAY	19.16.0.0
	SGDEA	19.16.0.0
	VIGIAPRD	19.16.0.0

En amarillo el ambiente de 19c de VIGIAPRD en pruebas y adicionalmente las BD's ICTXQA e ICTXQA19 que vienen refrescadas con la data de producción (ICTXCYX) y con el proceso de encriptación TDE ya aplicado:

PRUEBAS	BASES DE DATOS	VERSION
GRID Infraestructure	ASM user grid	19.13.0.0.0
10.1.4.95 o 10.1.4.98	APOTPRU	11.0.2.0.4
	APOTNEW	11.0.2.0.4
	APOT	11.0.2.0.4
	sicci	11.0.2.0.4
	VIGIAPRD	19.16.0.0
	ICTXQA	11.0.2.0.4
	ICTXQA19	19.16.0.0

Recursos en disco reasignados al servidor 10.1.4.95 recuperados del servidor 10.1.4.99:

Antes:



```
Transcurrido: 00:00:00.00
Instance Name / Number Thread # Host Name Status Startup Time Databas Status Archiver Logins? Shutdown Pending? Active State Version
-----
sicci (1) 1 desa.icetex.local DBAORACLE@sicci> @asmgroup
al
20-SEP-2023 16:18:20 ACTIVE STOPPED ALLOWED NO NORMAL 11.2.0.4.0

1 fila seleccionada.
Transcurrido: 00:00:00.07
16:54:54 desa.icetex.local DBAORACLE@sicci> @asmgroup

Group Number NAME STATE TYPE Total (MB) Free (MB) PORC_USO
-----
1 DATA CONNECTED EXTERN 3071976 7088 100

1 fila seleccionada.
Transcurrido: 00:00:00.21
16:54:55 desa.icetex.local DBAORACLE@sicci> _
```

Después:

```
Instance Name / Number Thread # Host Name Status Startup Time Databas Status Archiver Logins? Shutdown Pending? Active State Version
-----
sicci (1) 1 desa.ic OPEN 27-SEP-2023 13:11:30 ACTIVE STOPPED ALLOWED NO NORMAL 11.2.0.4.0
etex.lo
cal

1 fila seleccionada.
Transcurrido: 00:00:00.03
10:59:13 desa.icetex.local SYS@sicci> @asmgroup

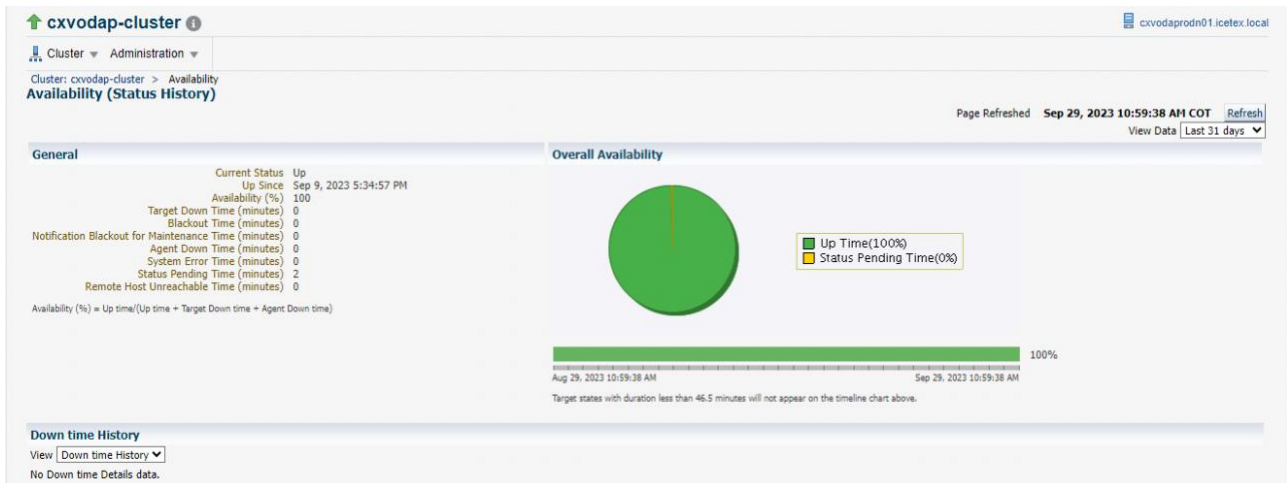
GROUP_NUMBER NAME STATE TYPE TOTAL_MB FREE_MB PORC_USO
-----
1 DATA CONNECTED EXTERN 8703932 2824556 68

1 fila seleccionada.
Transcurrido: 00:00:00.13
10:59:16 desa.icetex.local SYS@sicci>
```

Atención de requerimientos en la Mesa de Aranda:



Disponibilidad del Clusterware BD para el mes de Agosto:



Disponibilidad de las Bases de Datos principales ICTXCYC y APOTEOSY:



ICTXCYC

Cluster Database ▾ Performance ▾ Availability ▾ Security ▾ Schema ▾ Administration ▾

Cluster Database: ICTXCYC > Availability
Availability (Status History)

Page Refreshed Sep 29, 2023 10:58:17 AM COT Refresh
View Data Last 31 days ▾

General

Current Status Up

Up Since Sep 9, 2023 5:35:20 PM

Availability (%) 100

Target Down Time (minutes) 0

Blackout Time (minutes) 0

Notification Blackout for Maintenance Time (minutes) 0

Agent Down Time (minutes) 0

System Error Time (minutes) 0

Status Pending Time (minutes) 2

Remote Host Unreachable Time (minutes) 0

Availability (%) = Up time / (Up time + Target Down time + Agent Down time)

Overall Availability

Up Time(100%)

Status Pending Time(0%)

Aug 29, 2023 10:58:17 AM

Sep 29, 2023 10:58:17 AM

Target states with duration less than 46.5 minutes will not appear on the timeline chart above.

Down time History

View Down time History ▾

No Down time Details data.

APOTEOSY

Cluster Database ▾ Performance ▾ Availability ▾ Security ▾ Schema ▾ Administration ▾

Cluster Database: APOTEOSY > Availability
Availability (Status History)

Page Refreshed Sep 29, 2023 10:59:14 AM COT Refresh
View Data Last 31 days ▾

General

Current Status Up

Up Since Sep 9, 2023 5:35:20 PM

Availability (%) 100

Target Down Time (minutes) 0

Blackout Time (minutes) 0

Notification Blackout for Maintenance Time (minutes) 0

Agent Down Time (minutes) 0

System Error Time (minutes) 0

Status Pending Time (minutes) 2

Remote Host Unreachable Time (minutes) 0

Availability (%) = Up time / (Up time + Target Down time + Agent Down time)

Overall Availability

Up Time(100%)

Status Pending Time(0%)

Aug 29, 2023 10:59:14 AM

Sep 29, 2023 10:59:14 AM

Target states with duration less than 46.5 minutes will not appear on the timeline chart above.

Down time History

View Down time History ▾

No Down time Details data.

- Según reunión con el área de backups de Claro no se está tomando backup de los discos compartidos, únicamente los puntos de montaje de cada servidor, lo cual implica que no se ha tomado copia con la retención requerida de los backups export de las BD's productivas que se están generando en el ACFS.
- Se requiere generar solicitudes de restauración de backups tanto de los servers de producción donde se alojan las BD's como de las copias de rman que se están tomando a cintas con el fin de dejar claro el procedimiento en caso de contingencia.

CO-SC-CER921046

INFORME JULIO 2023 – ADMINISTRADOR DE RED		
Cliente:	Icetex	
Proyecto:	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el Icetex. Contrato 0792-2022	
Período del Informe:	Del: 1/09/2023	Al: 30/09/2023
Profesional:	Carlos Roldan	CC: 80901301
Dependencia:	Dirección de Tecnología	
Rol/Responsabilidad	Administrador de Red	
Objetivo del Período:	Atender todas las solicitudes, incidentes y tareas de cambios que se registren para los Administradores de Soluciones a través de todos los medios colaborativos que ofrece el Icetex.	

Introducción:

El presente informe tiene como objetivo recalcar las actividades realizadas en el desarrollo de los casos, tareas e incidentes que se escalaron a través de la mesa de servicio Aranda, así como también las diferentes soluciones que se ejecutaron de acuerdo a las solicitudes que se hacían llegar por otros medios de comunicación o herramientas colaborativas como lo son Microsoft Teams, Outlook y Whatsapp, además en este informe se anexan varios documentos que describen a detalle los procesos que se siguieron para solucionar las fallas o errores problema y se presentan los resultados obtenidos. El enfoque en el que nos basamos para resolver todos los requerimientos escalados consistió en identificar la causa raíz de cada uno de estos y aplicar una solución definitiva para minimizar el impacto en los usuarios y restaurar el acceso a las aplicaciones críticas lo más pronto posible.

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	27/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red Inc 163	IM-249257-4-70096
2	27/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red Inc 161	IM-249256-4-70095
3	25/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red Inc 154	IM-248858-4-69982

4	22/09/2023	Lentitud e intermitencia en el servicio de internet	IM-248725-4-69941
5	21/09/2023	Administración de Equipos de Cómputo >> Inc Falla Equipos de Cómputo	IM-248600-4-69888
6	20/09/2023	Falla de Conectividad a la Red	IM-248464-4-69845
7	20/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red 146	IM-248462-4-69844
8	20/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red 2177	IM-248461-4-69843
9	19/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red Inc 143	IM-248361-4-69819
10	18/09/2023	Internet/Redes >> Inc Falla de Conectividad a la Red 2129	IM-248291-4-69799
11	18/09/2023	Falla de Conectividad a la Red	IM-248214-4-69779
12	14/09/2023	Internet/Redes >> Inc. Falla de Conectividad a la Red Req 2059	IM-248027-4-69729
13	14/09/2023	Internet/Redes >> Inc. Falla de Navegación	IM-248020-4-69727
14	12/09/2023	Inc. Lentitud de la Página	IM-247724-4-69665
15	9/09/2023	Servidores fuera de Operación	IM-247545-4-69616
16	7/09/2023	Internet/Redes >> Inc. Degradación del Servicio 1878	IM-247474-4-69605
17	5/09/2023	Internet/Redes >> Inc. Falla de Navegación	IM-247181-4-69526
18	4/09/2023	CEP DE TUMACO SIN INTERNET -RQ 1834	IM-247015-4-69490
19	4/09/2023	Sede de Tumaco sin servicio de Internet	IM-247009-4-69487
20	4/09/2023	Internet/Redes >> Inc. Degradación del Servicio	IM-246978-4-69484
21	4/09/2023	Internet/Redes >> Inc. Falla de Navegación	IM-246970-4-69483
22	1/09/2023	Sin red internet Cep Quibdo - RQ 130	IM-246875-4-69461
23	1/09/2023	Inc. Falla de Conectividad a la Red	IM-246866-4-69456

3. Anexos

[IM-249257-4-70096](#)

Buenos días se identifica problemas con el proveedor de servicio, se le escala directamente al proveedor informado de la falla, el servicio se restablece a las pocas horas que se informa de la falla

[IM-249256-4-70095](#)

Buenos días se identifica problemas con el proveedor de servicio, se le escala directamente al proveedor informado de la falla, el servicio se restablece a las pocas horas que se informa de la falla

IM-248858-4-69982

Buenos días

Se hace el escalamiento con el proveedor y se identifica que el equipo Fortinet presenta bloqueos por bloqueos de reinicios por corte de luz, se hace validación con el funcionario y se evidencia que el servicio queda operativo

muchas gracias

[IM-248725-4-69941](#)

Buenos días

Se detecta un equipo con flapping se procede a apagar el puerto y se deja en monitoreo

muchas gracias

[IM-248600-4-69888](#)

Buenos días

Espero todo se encuentre bien, el día de ayer se presentó un masivo en el proveedor de servicio, ya el servicio se encuentra normalizado

muchas gracias

Espero todo se encuentre bien, se les informa a los funcionarios de tesorería que por favor hagan el cambio de IPs en los respectivos Bancos ya que el operador anterior quito el servicio se debe de solicitar el cambio de IPs a los Bancos, las IPs,

Adjunto IPs para ser reportadas al banco Las últimas son las finales las de claro

muchas gracias

[IM-248464-4-69845](#)

Buenos días

Espero todo se encuentre bien, el día de ayer se presentó un masivo en el proveedor de servicio, ya el servicio se encuentra normalizado

muchas gracias

[IM-248462-4-69844](#)

Buenos días

Espero todo se encuentre bien, el día de ayer se presentó un masivo en el proveedor de servicio, ya el servicio se encuentra normalizado

muchas gracias

[IM-248461-4-69843](#)

Buenos días

Espero todo se encuentre bien, el día de ayer se presentó un masivo en el proveedor de servicio, ya el servicio se encuentra normalizado

muchas gracias

[IM-248361-4-69819](#)

Buenos días

Se hace el escalamiento al proveedor donde se solicita hacer la revisión de radio enlace, también se procede a solicitar el canal backup de Tumaco para solventar el inconveniente

Estoy atento a comentarios

[IM-248291-4-69799](#)

Buenos días

se hace validación con el proveedor y se identifica que el protocolo GBP estaba caído, se hace las correcciones de la configuración y se restablece el servicio

GW_Bucaramanga#traceroute 8.8.8.8

Type escape sequence to abort.

Tracing the route to 8.8.8.8

VRF info: (vrf in name/id, vrf out name/id)

```
1 10.66.67.9 0 msec 0 msec 0 msec
2 10.162.178.9 4 msec 0 msec 0 msec
3 10.166.110.33 8 msec 8 msec 8 msec
4 10.166.110.34 8 msec 8 msec 12 msec
5 10.10.66.116 8 msec 12 msec 8 msec
6 186.84.155.233 12 msec 8 msec 8 msec
7 10.166.250.105 8 msec 8 msec 12 msec
8 190.85.241.42 12 msec 12 msec 16 msec
9 190.85.241.41 12 msec 12 msec 12 msec
10 74.125.50.220 12 msec 12 msec 12 msec
11 * * *
12 8.8.8.8 8 msec 12 msec 12 msec
```

Estoy atento a comentarios

[IM-248214-4-69779](#)

Buenos días

Se detecta una mala configuración por parte del proveedor en los DHCPs se hace la corrección de los servicios DHCPs y se prueba el servicio con los funcionarios.

Estoy atento a comentarios

[IM-248027-4-69729](#)

Buenos días

El día de ayer se instaló el Ap. para el Wifi para la Gente, el personal de claro realizo una desconexión para hacer dicha instalación, se finalizó el mismo día y se ve que el servicio quedo operativo

Estoy atento a comentarios

[IM-248020-4-69727](#)

Buenos días

El día de ayer se hizo la instalación del canal backup, afectando por unos momentos la sede mientras se hacia la instalación, se realiza comunicación con la funcionaria he indica que se puede cerrar el caso

muchas gracias

[IM-247724-4-69665](#)

Buenos días

Se hace el cambio de vlan ya que no pertenecía al grupo de tesorería, se hacen pruebas con el usuario y se valida el servicio

muchas gracias

[IM-247545-4-69616](#)

Buen dia

Hubo fallo masivo el cual ya fue solucionado se confirma operatividad

ping 10.1.18.11

Haciendo ping a 10.1.18.11 con 32 bytes de datos:

Respuesta desde 10.1.18.11: bytes=32 tiempo=6ms TTL=122

Respuesta desde 10.1.18.11: bytes=32 tiempo=7ms TTL=122

Estadísticas de ping para 10.1.18.11:

Paquetes: enviados = 2, recibidos = 2, perdidos = 0
(0% perdidos),

Respuesta desde 10.1.18.11: Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:

Mínimo = 6ms, Máximo = 7ms, Media = 6ms

bytes=32 Control-C

^C

ping 10.1.18.12

Haciendo ping a 10.1.18.12 con 32 bytes de datos:

Respuesta desde 10.1.18.12: bytes=32 tiempo=7ms TTL=122

Respuesta desde 10.1.18.12: bytes=32 tiempo=7ms TTL=122

Respuesta desde 10.1.18.12: bytes=32 tiempo=16ms TTL=122

Respuesta desde 10.1.18.12: bytes=32 tiempo=7ms TTL=122

Estadísticas de ping para 10.1.18.12:

Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
(0% perdidos),

Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:

Mínimo = 7ms, Máximo = 16ms, Media = 9ms

[IM-247474-4-69605](#)

Buenos días

Me por parte de networking se hacen las validaciones correspondientes viendo el canal operativo, se hace comunicación con el funcionario de comware y reporta estabilidad en los canales, se procede a cerrar el caso

estoy atento a comentarios

[IM-247181-4-69526](#)

Buenos días

Me por parte de networking se hacen las validaciones correspondientes viendo el canal operativo, se hace comunicación con el funcionario de comware y reporta estabilidad en los canales, se procede a cerrar el caso

estoy atento a comentarios

[IM-247015-4-69490](#)

Buen día

Tras seguimiento del caso notamos estabilidad en el servicio registrando ok y operativo

Un Saludo

[IM-247009-4-69487](#)

Buen día

Tras seguimiento del caso notamos estabilidad en el servicio registrando ok y operativo

Un Saludo

INCIDENT No 69490

Buen día

Tras seguimiento del caso notamos estabilidad en el servicio registrando ok y operativo

Un Saludo

[IM-246978-4-69484](#)

Buen día

Tras escalamientos con CLARO y pruebas realizadas se registra caso ok y operativo funcionando correctamente

Un Saludo

INFORME JULIO - WEBMASTER

Cliente:		IceTex
Proyecto:		Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el IceTex.
Período del Informe:	Del: 1/09/2023	Al: 30/09/2023
Profesional: Carlos Roberto Blanco Luna		CC: 88030985
Dependencia:		DTI
Rol/ Responsabilidad		WEBMASTER
Objetivo del Período:		Informe(s) de avance de Septiembre del proyecto de acuerdo con el plan estratégico de Tecnología aprobado por la Dirección y de los cambios efectuados sobre la plataforma tecnológica a nivel de Servidores Web, de acuerdo con los requerimientos del Instituto.

Introducción

Durante el período especificado, se llevaron a cabo diversas actividades centradas en el mejoramiento y mantenimiento de la plataforma web del proyecto ICETEX. Estas actividades abarcaron desde análisis y asesorías hasta implementaciones técnicas y solución de incidentes críticos.

Actividades desarrolladas:

#	Fecha	Actividad	Avance	Evidencia
1	1/09/2023	Análisis Creación Primera Versión del Requerimiento de los Buscadores de Transparencia de la Sede Electrónica: Se realizó un análisis exhaustivo para definir los requisitos y funcionalidades clave de los buscadores de transparencia.	Completado	Evidencia
2	4/09/2023	Asesoría Embebido Video Formulario de Atención y Lengua de Señas: Proporcionó asesoramiento para la incorporación de videos en formularios de atención, con enfoque especial en accesibilidad para usuarios con lengua de señas.	Completado	Evidencia
3	5/09/2023	Asesoría Implementación Servicios Llámame y Llamame Web ICETEX: Brindó asesoría técnica para la implementación eficiente de los servicios de contacto telefónico en la página web.	Completado	Evidencia
4	6/09/2023	Asistencia Reunión Preparación Prueba DRP Portal WEB ICETEX: Participación activa en la preparación y ejecución de la prueba de Recuperación ante Desastres (DRP) para el portal web.	Completado	Evidencia
5	7/09/2023	Asistencia Capacitación Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor: Asistencia y participación en capacitación sobre la caracterización de la audiencia y grupos de valor.	Completado	Evidencia



6	8/09/2023	Asistencia Capacitación Derecho de Autor, Internet y Software: Participación en sesión de capacitación sobre aspectos legales relacionados con derechos de autor y uso de software.	Completado	Evidencia
7	11/09/2023	Asistencia Capacitación Capacitación Administradores de Contenido: Participación en la capacitación sobre accesibilidad web y la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.	Completado	Evidencia
8	12/09/2023	Asistencia Implementación Inicio Etapa Productiva AntiDDoS Portal Web ICETEX: Participación activa en la implementación inicial de medidas AntiDDoS para el portal web.	Completado	Evidencia
9	13/09/2023	Avances y Cumplimiento: Se realizaron avances significativos en las actualizaciones del portal web, cumpliendo con los requisitos de accesibilidad web y la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.	Completado	Evidencia
10	14/09/2023	Creación Cronograma de Trabajo Portal WEB: Establecimiento de un cronograma detallado para las actividades planificadas en el portal web, garantizando la eficiencia operativa.	Completado	Evidencia
11	15/09/2023	Creación Plan Integral de Resiliencia y Continuidad de Servicios: Desarrollo de un plan integral para asegurar la resiliencia y continuidad de los servicios ofrecidos por el portal web en situaciones adversas.	Completado	Evidencia
12	18/09/2023	Creación Portal Cautivo para Solicitud de Credenciales de Acceso a WiFi Institucional: Desarrollo y puesta en marcha de un portal cautivo para facilitar la solicitud de credenciales de acceso a la red WiFi institucional.	Completado	Evidencia
13	20/09/2023	Implementación Medidas de Seguridad: Implementación de cabeceras HTTPS en entornos de prueba y producción para mejorar la seguridad del portal.	Completado	Evidencia
14	22/09/2023	Instalación Antivirus Sophos en Nodos de la Sede Electrónica: Implementación de medidas de seguridad proactivas mediante la instalación de antivirus Sophos en los nodos de la sede electrónica.	Completado	Evidencia
15	25/09/2023	Levantamiento Requerimiento Buscador de Normatividad Institucional: Se llevó a cabo el levantamiento de los requisitos para el desarrollo del buscador de normatividad institucional en la sede electrónica.	Completado	Evidencia
16	27/09/2023	Solicitud y Autorización Ventanas de Mantenimiento: Se gestionaron autorizaciones para la publicación de banners y ventanas de mantenimiento en el entorno Openshift y Core.	Completado	Evidencia

1 7	29/09/2023	Solución Incidente Lentitud del Portal Web ICETEX: Resolución efectiva de un incidente crítico relacionado con la lentitud del portal web, garantizando la experiencia del usuario.	Completado	Evidencia
--------	------------	--	------------	---------------------------

Conclusiones:

En este período, se lograron avances significativos para fortalecer la plataforma web del proyecto ICETEX. Se recomienda mantener un enfoque continuo en la accesibilidad, seguridad y mejoras funcionales para asegurar la calidad y eficiencia del portal. Además, se sugiere una revisión regular de las medidas AntiDDoS y la actualización constante del personal en las últimas prácticas y regulaciones del sector

INFORME SEPTIEMBRE 2023 – ADMINISTRADOR DE SOLUCIONES		
Ciente:	Icetex	
Proyecto:	Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el Icetex. Contrato 0792-2022	
Período del Informe:	Del: 1/09/2023	Al: 30/09/2023
Profesional:	Davis Alexander Mogollón Fandiño José Francisco Escobar Escorcia	CC: 11226339 CC: 72288982
Dependencia:	Dirección de Tecnología	
Rol/ Responsabilidad	Administrador de Soluciones	
Objetivo del Período:	Atender todas las solicitudes, incidentes y tareas de cambios que se registren para los Administradores de Soluciones a través de todos los medios colaborativos que ofrece el Icetex.	

Introducción:

El presente informe tiene como objetivo recalcar las actividades realizadas en el desarrollo de los casos, tareas e incidentes que se escalaron a través de la mesa de servicio Aranda, así como también las diferentes soluciones que se ejecutaron de acuerdo a las solicitudes que se hacían llegar por otros medios de comunicación o herramientas colaborativas como lo son Microsoft Teams, Outlook y Whatsapp, además en este informe se anexan varios documentos que describen a detalle los procesos que se siguieron para solucionar las fallas o errores problema y se presentan los resultados obtenidos. El enfoque en el que nos basamos para resolver todos los requerimientos escalados consistió en identificar la causa raíz de cada uno de estos y aplicar una solución definitiva para minimizar el impacto en los usuarios y restaurar el acceso a las aplicaciones críticas lo más pronto posible.

Actividades desarrolladas:

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	01/09/2023	Tarea 492107 - Caso 829	Tarea 492107 Caso 829 Actualizar

		Actualizar Backend y Frontend CINAProd	Backend y Frontend CINAProd.pdf
2	01/09/2023	Caso 81811 – Actualización de Front y Backend CINA-Preproducción	Caso 81811 – Actualización de Front y Backend CINA-Preproducción.pdf
3	01/09/2023	Creación del website para reporte html de Arquitectura Empresarial	Creación del website para reporte html de Arquitectura Empresarial.pdf
4	04/09/2023	Tarea 492183 - Caso 13698 - Permisos RDP usuario orojasg	Tarea 492183 Caso 13698 - Permisos RDP usuario orojasg.pdf
5	04/09/2023	Evidencia permisos de usuarios	Evidencia permisos de usuarios.pdf
6	04/09/2023	Tarea 492175 - Caso 13689 - Permisos FTP usuarios VFA	Tarea 492175 Caso 13689 - Permisos FTP usuarios VFA.pdf
7	06/09/2023	Caso 69536 – No hay conexión a la aplicación orfeo	Caso 69536 – No hay conexión a la aplicación orfeo.pdf
8	06/09/2023	Caso 69532 – Falla en c&ctex	Caso 69532 – Falla en c&ctex.pdf
9	06/09/2023	Tarea 492291 - Caso 82008 – Actualización Frontend CINA PRE	Tarea 492291 Caso 82008 – actualización Frontend CINA PRE- 06092023.pdf
10	06/09/2023	Falla en aplicación orfeo	Falla en la aplicación orfeo.pdf
11	07/09/2023	Tarea 492454 - Caso 68989 – Reinicio Pool desembolsos	Tarea 492454 Caso 68989 – Reinicio Pool desembolsos – 07092023.pdf
12	07/09/2023	Caso 69849 – Caída servicio Facturación	Caso 69849 – caída Servicio facturación el 02092323

			Restablecimiento el 07092023.pdf
13	07/09/2023	Caso 69068 – No hay Ingreso a la BD de Facturación	Caso 69068 – NO hay Ingreso a la BD de Facturación el día 16082023 – solucionado el 07092023.pdf
14	07/09/2023	Caso 69466 – No hay Ingreso a la BD de Facturación	Caso 69466 – NO hay Ingreso a la BD de Facturación el día 01092023 – Solucionado el 07092023.pdf
15	12/09/2023	Tarea 492605 - Caso 82095 - Actualización Frontend Cuentas Inactivas Preproducción	Tarea 492605 Caso 82095 - Actualización Frontend Cuentas inactivas preproducción 12092023.pdf
16	13/09/2023	Tarea 492174 - Caso 830 - Actualización de WsDynamics	Tarea 492174 Caso 830 - Actualización de WsDynamics 13092023.pdf
17	13/09/2023	Tarea 492655 - Cambio 835 - Actualización Backend Cuentas Inactivas Producción	Tarea 492655 Cambio 835 - Actualización Backend Cuentas Inactivas Pro - 13092023.pdf
18	13/09/2023	Tarea 492656 - Cambio 835 - Actualización Frontend Cuentas Inactivas Producción	Tarea 492656 Cambio 835 - Actualización Frontend Cuentas Inactivas Pro - 13092023.pdf
19	13/09/2023	Tarea 492725 - Caso 835 - Actualización Frontend Cuentas Inactivas Producción	Tarea 492725 Caso 835 - Actualización Frontend cuentas inactivas pro - 13092023.pdf
20	13/09/2023	Tarea 492559 - Cambio 840 - Catalogación	Tarea 492559 Cambio 840 - Catalogación

		WsDesembolsos	WsDesembolsos - 13092023.pdf
21	14/09/2023	Tarea 492559 - Cambio 840 - Rollback Catalogación WsDesembolsos	Tarea 492559 Cambio 840 - Rollback Catalogación WsDesembolsos 14092023.pdf
22	14/09/2023	Tarea 492800 - Cambio 840 - Catalogación WsDesembolsos	Tarea 492800 Cambio 840 - Catalogación WsDesembolsos - 14092023.pdf
23	14/09/2023	Tarea 492704 - Caso 13752 - Permisos FTP Usuario VFA	Tarea 492704 Caso 13752 - Permisos FTP Usuario VFA .pdf
24	14/09/2023	Tarea 492706 - Caso 13753 - Permisos FTP Usuario VFA	Tarea 492706 Caso 13753 - Permisos FTP Usuario VFA .pdf
25	15/09/2023	Tarea 492881 - Caso 82398 - Actualización Frontend Cuentas Inactivas Producción	Tarea 492881 Caso 82398 - Actualización Frontend cuentas inactivas pro- 15092023.pdf
26	19/09/2023	Caso 69835 - Caída de c&etex	Caso 69835 - Caída de c&etex.pdf
27	19/09/2023	Caso 69818 - Caída Sistema Gestión Cartera 2	Caso 69818 - Caída Sistema Gestion Cartera 2.pdf
28	19/09/2023	Caso 69824 - Caída c&etex Sistema Gestión	Caso 69824 - Caída c&etex Sistema Gestion.pdf
29	20/09/2023	Caso 69846 - No funciona c&etex - Fondos	Caso 69846 - No funciona C&etex - Fondos.pdf
30	20/09/2023	Caso 68940 - Caída de la app Identidad	Caso 68940 - Caída de la app Identidad.pdf
31	20/09/2023	Caso 69798 - Caída Sistema Gestión Cartera 1	Caso 69798 - Caída Sistema Gestion Cartera 1.pdf

32	20/09/2023	Caso 69778 - Caída c&etex Sistema Gestión	Caso 69778 - Caída c&etex Sistema Gestion.pdf
33	21/09/2023	Tarea 492287 - Cambio 826 - Instalación Antivirus Sophos Servidores de Aplicación	Tarea 492287 Cambio 826 - Instalación Antivirus Sophos Servidores de Aplicación.pdf
34	26/09/2023	Tarea 493011 Caso 841 - Actualización de WsDynamics	Tarea 493011 Caso 841 - Actualización de WsDynamics 26092023.pdf
35	26/09/2023	Tarea 493125 Caso 82517 - Actualización de firma pagaré	Tarea 493125 Caso 82517 - Actualización de firma pagare.pdf
36	27/09/2023	Cambio No. 845 - Ampliación de espacio en disco F Servidor 192.168.51.165	Cambio No. 845 - Ampliacion de espacio en Disco F Servidor 192.168.51.165.pdf
37	27/09/2023	Tarea 493156 Caso 13829 - Permisos FTP Usuario VFA	Tarea 493156 Caso 13829 - Permisos FTP Usuario VFA .pdf
38	28/09/2023	Tarea 493200 - Cambio 853 - Actualización de dlls en servicio Pasarela de Pagos Kushki	Tarea 493200 - Cambio 853 - Actualización de dlls en servicio Pasarela de Pagos Kushki.pdf
39	29/09/2023	Tarea 493235 Caso 138846 - Permisos FTP Cargue Archivos Usuarios VFA	Tarea 493235 Caso 138846 - Permisos FTP Cargue Archivos Usuarios VFA .pdf

Anexos

Anexo 1: Actividades desarrolladas que no se escalaron por Mesa de Servicio Aranda

Durante el mes de septiembre de 2023, se han llevado a cabo varias actividades que no se escalaron por medio de la Mesa de Servicio Aranda. Estas actividades incluyen lo siguiente y se pueden validar en el enlace [Actividades desarrolladas que no se escalaron a través de Aranda.pdf](#):

1. Se solucionó el error que presentaba la aplicación de orfeo con base a la configuración del archivo pg_hba.conf que valida conexiones remotas.
2. Modificación de archivo web.xml en los dos nodos de liferay referente al parámetro <secure>true</secure> para cookies seguras.

Aunque estas actividades no se han escalado a través de la Mesa de Servicio Aranda se han seguido los procedimientos adecuados para garantizar que todas las solicitudes, incidentes y actualizaciones sobre los Web Service de las aplicaciones sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

Conclusiones

En conclusión, todos los casos registrados en la herramienta de Mesa de Servicio Aranda fueron solucionados exitosamente por los Administradores de Soluciones durante el mes de septiembre de 2023.

Además, se observó que los casos estaban relacionados con accesos a servicios a través de conexiones FTP, también se escalaron errores presentados en las algunas aplicaciones críticas del Ictetex y también se ejecutaron tareas de cambios que conllevaron a la actualización de archivos .dll sobre diversos Web Service que están configurados en los servidores web IIS.

Es importante destacar que, gracias al enfoque proactivo de los administradores de soluciones, todos los casos fueron abordados oportunamente y se logró una resolución efectiva de las solicitudes, incidentes y tareas de cambio reportadas.

Por último, se recomienda que el Ictetex realice la renovación de los certificados SSL ya que actualmente se ha configurado un certificado wildcard gratuito con la entidad certificadora Let's Encrypt para las aplicaciones que se les venció el certificado con la entidad certificadora Digicert, tener presente que este certificado tiene caducidad de 3 meses a partir de su emisión, es decir que tiene un periodo de validez desde el martes 8 de septiembre de 2023 hasta el lunes 6 de noviembre de 2023.

INFORME AGOSTO – INTEGRADOR NUBE		
Cliente:		Icetex
Proyecto:		Servicios especializados en outsourcing para la conectividad, red de comunicaciones, centro de datos y servicios conexos con valor agregado para el Icetex. Contrato 0792-2022
Período del Informe:	Del: 1/09/2023	Al: 30/09/2023
Profesional: Jose Luis Mantilla G.		CC: 91'533.878
Dependencia:		Tecnología
Rol/ Responsabilidad		Integrador de Nube
Objetivo del Período:		

Actividades desarrolladas:

#	Fecha	Actividad	Evidencias
1	Agosto	Reunión con el ing. Humberto, detección de necesidades para la entidad en Azure y nubes.	Luego de socializar y exponer los hallazgos encontrados, se detectó que la entidad necesita un documento de gobierno de nube para estandarizar todo el uso tecnológico hacia las nubes.
2	Agosto y Septiembre	El Ing. Humberto solicitó una presentación para socializar en público los hallazgos encontrados junto a sus necesidades y recomendaciones.	Está pendiente la fecha de reunión para la socialización
3	Agosto y Septiembre	Investigación sobre CAF, además de los estándares, procedimientos, procesos y responsabilidades de gobernanza.	Anualmente las nubes adicionan estándares y también publican frameworks para el apoyo de entidades en temas de Gobierno cloud partiendo de un MVP, el presente informe contempla la investigación con los slides para explicarle a la entidad las funciones e importancia, posteriormente se procederá a la creación de documentos.

1. Anexos

Se ha culminado la investigación de los frameworks de gobierno iniciados en Septiembre, adicionalmente y mediante llamada telefónica, he solicitado al Ing. Humberto Diaz la socialización para iniciar con las etapas que debemos realizar para llevar a cabo el documento de gobernanza cloud para entidades estatales.



INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES



CO-SC-CER921046



INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES



Sede principal-Bogotá, Colombia
Calle 93B # 13-44, Segundo piso
NIT:900.068.796-1
Teléfono (+601) 7466000- 3185214505

Sede Manizales, Colombia
Cra. 24 No. 53ª-26 Arboleda Alta.
NIT: 900.068.796-1
Teléfono: (+606) 88612612



CO-SC-CER921046