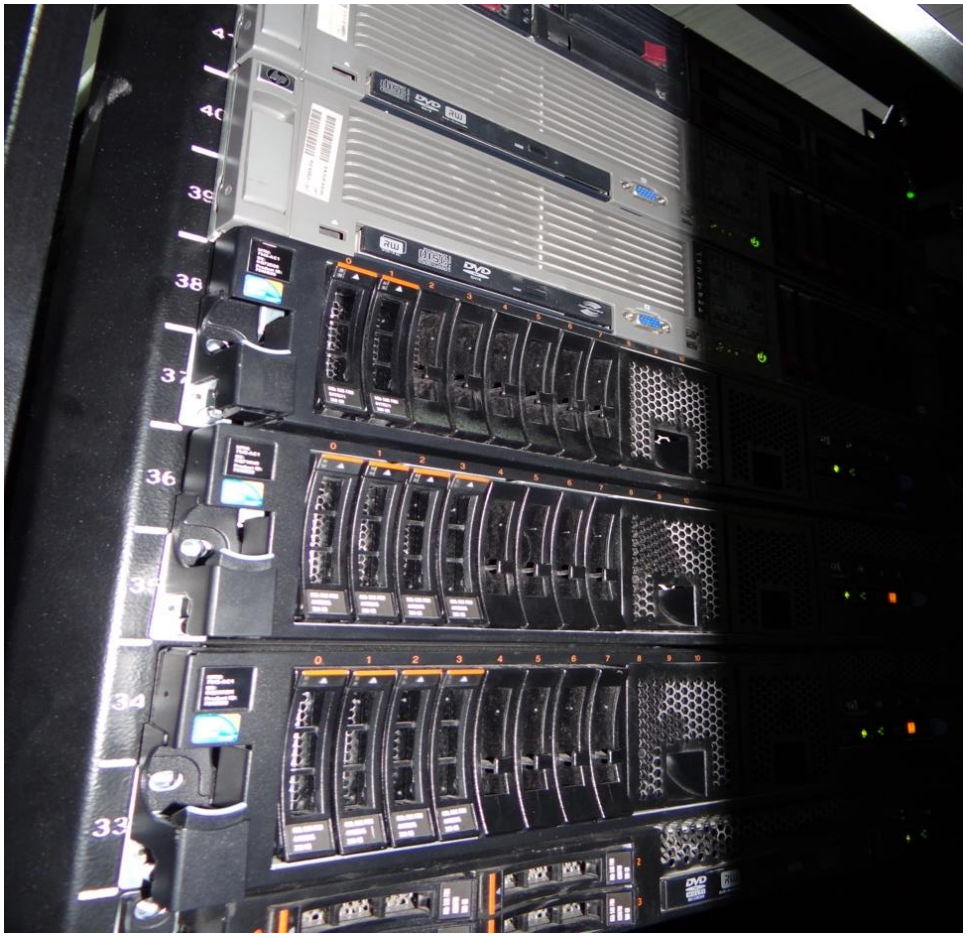
Symde S.A.S.

CONSORCIO
GESTIC

CQ Inversiones

INFORME DE ACTIVIDADES

CONT-718-2020



Noviembre 29 – diciembre 28 de 2020

TABLA DE CONTENIDO

DATOS DE CONTROL DE INFORME 1

MATRIZ ENTREGABLES 2

GESTIÓN DE INCIDENTES..... 10

LISTADO DE TICKETS RECIBIDOS 10
ESTADISTICAS DE ATENCION 14

ESTADISTICAS DE SERVIDOR..... 17

ESTADISTICAS DE RED 18

FIREWALL 18
RED WLAN.....18

INVENTARIO DE SOFTWARE..... 19

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Número total de tickets creados por Tipo – Prioridad ... 14

Ilustración 3. Tickets atendidos por Tipo – Servicio 15

Ilustración 4. Promedio de tiempo de atención (horas) por tipo de ticket y prioridad. 16

Ilustración 5. Clientes y Consumo red WLAN 18

Ilustración 6. Cuadro de licenciamiento Microsoft® 19

DATOS DE CONTROL DE INFORME

Fecha Informe	Diciembre 29 de 2020
Mes Informe	NOV 29 – DIC 28 de 2020
ID Informe	INF-M-2020-05
Contrato	718-2020
Fecha Acta de Inicio	JULIO 29 de 2020
Versión	1
Elaborado por	Juan Carlos Medina
Revisado por	Mario Cerón Charry
Autorizado por	Carolina Quintero Osorio

MATRIZ ENTREGABLES

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

ITEM	*OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA*	PORCENTAJE (%)	OBSERVACIÓN
1.	Prestar los servicios de soporte, administración y configuración de la plataforma TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en la secretaría de Educación que sirven como apoyo a la administración de los servidores educativos en los 35 municipio del departamento del Huila.	100%	• *Se brindó soporte remoto y/o presencial en la secretaria de educación a plataforma y servidores.* • *Se realizaron todos los mantenimientos programados para la secretaría de educación.*

2.	Prestar los servicios de soporte, administración y configuración de la plataforma TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en la secretaría de salud y los equipos de red que dependan de manera directa del mismo, que sirvan como apoyo para optimizar el sistema integral de información del sector salud en el departamento que permita garantizar con oportunidad, calidad y veracidad la información generada por entidades territoriales e IPS públicas del Departamento.	100%	• *Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria de salud a plataforma y servidores.*
			• *Se otorga permisos al IP 192.168.231.1626 del equipo del funcionario Hugo Cabrera relacionado en el ticket 2020120309000071 de acuerdo con la solicitud realizada, de igual forma se realizan las respectivas reservas en el DHCP con el fin de que las IP mantengan los permisos otorgados. Adicionalmente se realiza la reserva para impresora Lexmart X656 de la secretaria de salud.*
			• *De acuerdo con el ticket 2020120409000051 se solicita los siguientes materiales para la instalación de un AP en el área de laboratorio.*
			  ○ *Canaleta plástica autoahdesiva 20x12 -> 3*
			  ○ *Chazo tipo caiman -> 6*
			  ○ *Tornillo autoperforante 1" - > 6*
			  ○ *Chazo puntilla de 1/4 x 1-1/4 -> 6*
			  ○ *Patch Cord TERA 4PR de 5 Mts -> 1*
			  ○ *Patch Cord TERA 4PR de 2 Mts - > 1*
			  ○ *AP*
			• *De acuerdo con el ticket 2020121209000044, se realiza desplazamiento a la secretaria de salud, con el fin de validar el inconveniente reportado:*
			Se valida la conexión en el centro de datos del laboratorio a la cual pertenece el punto, encontrando que el punto de equipo no se encuentra conectado
			Se habilita el punto en el puerto 41 de switch 3com Baseline Switch 2852SFPPLus.
			Se realiza la validación con soporte de nivel 1, el cual informa que el punto queda habilitado.
			• *Se habilita el simulador de COVID19 SSDH ticket 2020121509000066*

			• *Se reservar las IP descritas a continuación para las impresoras relacionadas ticket 2020121609000082.* *1. Referencia: Hp laserjet pro 400 MFP M425* *IP: 192.168.10.28* *Área: salud publica* *2. Referencia: Hp Pro MFP M426fdw* *IP: 192.168.10.209* *Área: Laboratorio*
3.	Prestar los servicios de soporte, administración y configuración de la plataforma TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en el centro de datos de la secretaría General, y los equipos de red que dependan de manera directa del mismo, que sirven como apoyo tecnológico a todos los procesos administrativos y misionales que se desarrollan en la administración central departamental para el cumplimiento de sus funciones.	100%	• Se brinda soporte remoto y/o presencial en la secretaria General, a plataforma y servidores. • *De acuerdo con el ticket 2020121509000119 se realiza monitoreo de la red. Se realizan las configuraciones necesarias para garantizar el debido funcionamiento de la red, se deshabilitan los Access Point del Sótano, Access Point Piso 1, red de asamblea y la red del piso 3.*
4.	Realizar la planeación, montaje, instalación y migración de la plataforma existente de servidores y/o sistemas centrales de la plataforma de TIC, de acuerdo con las nuevas tecnologías (sistemas operativos, soluciones informáticas, servidores, servidores web) que adquiera la Gobernación del Huila.	100%	• *De acuerdo con la programación se realizó la migración de los servidores paicol.huila.local y elias.huila.local sin inconvenientes, los servidores paicol.huila.loca se migró al servidor guacharos.huila.local y el servidor Elias.huila.local al servidor tatacoa.huila.local se entregaron informes el mes pasado. Se migró la extranet.*
5.	Garantizar y mantener un monitoreo constante de todos los servicios que conforman la plataforma tecnológica de la administración central, recomendado y/o implementado mejoras a dichos procesos.	100%	• *Se monitoreo constantemente, las bases de datos, correo electrónico, firewall y demás servicios de la plataforma tecnológica de la institución, mejorando la seguridad de estos y la optimización de recursos de red para ejecutar los aplicativos utilizados entre estos, las videoconferencias, y la restricción de correos fraudulentos*
6.	Descargar y aplicar actualizaciones de software adquiridas por la Gobernación del Huila o versiones liberadas de manera gratuita por fabricantes para Sistemas Operativos, Bases de Datos, parches de seguridad entre otros.	100%	• Se realiza actualizaciones importantes de los sistemas operativos Windows server y Linux de acuerdo con las publicaciones de cada sistema operativo. • *Se realiza la actualización del ISPConfig a los servidores baraya, tello y gigante que se encuentran entrelazados. Se actualiza la base de datos master del baraya y queda operando el servidor de manera correcta. Ticket 2020120909000167.* • *Se incluye los equipos formateados en las políticas del WSUS ticket 2020121009000011.* •

7.	Administrar, actualizar y configurar las políticas de acceso y seguridad de firewalls instalados en la administración central departamental en común acuerdo con las directrices del Grupo de Tecnología y el supervisor respectivo.	100%	• *Se administra y se actualiza las políticas de seguridad de acuerdo con las directrices del grupo de tecnología.* • *Se otorga permisos al IP del equipo de soporte de videoconferencia relacionado en el ticket de acuerdo a la solicitud realizada, de igual forma se realizan las respectivas reservas en el DHCP con el fin de que las IP mantengan los permisos. Ticket 2020113009000137.* • *Se realiza verificación y seguimiento de la página mercadopago y se habilitan los filtros correspondientes para su funcionamiento. Ticket 2020120209000072.* • *Se agrega la cuenta normalteotihuacan@edugem.gob.mx a la blacklist del filtro de correo electrónico. ticket 2020120909000032.* • *Se otorga permisos al IP del equipo de Harold Poloche en la red del primer piso de acuerdo con el ticket 2020120909000201, de igual manera se realizan las respectivas reservas en el DHCP con el fin de que las IP mantengan los permisos.* • *Se agregó en la blacklist del filtro de correo la cuenta correo "coyarzun@educacionlosangeles.cl", como también se bloqueó la URL para que no se pueda abrir desde la red de la gobernación ticket 2020121109000055.* • *Se agregó en lista negra la cuenta de correo "coyarzun@educacionlosangeles.cl" debido a que está enviando correo malicioso a las cuentas de la Gobernación del Huila ticket 2020121109000055.* • *Se permite la salida y el ingreso de los correos en el filtro de correo del firewall:* *1.liquidador2@huila.gov.co a yenny.morales@terumomedical.com* *2. Todos los enviados por notificaciones_dos@extranet.com.co, notificaciones_siete@extranet.com.co y notificaciones_seis@extranet.com.co* *y el ingreso de los siguientes correos:* *1. angelaperaza@reincorporacion.gov.co a bdua@huila.gov.co* *2. rescoba@bancodebogota.com.co a rosa.stearling@huila.gov.co* *3. epidemiologia@esesanantoniodepadua.gov.co a crue.huila.gov.co* *Ticket 2020121409000041.* • *Se realiza seguimiento mediante los log del Firewall y se evidencia un bloqueo a nivel de aplicaciones, se ajustan las configuraciones en el filtro de contenido y se realizan pruebas con la ingeniera Yesica Vanegas ticket 2020121509000066 .*
8.	Definir, actualizar y/o administrar la red física y lógica de la Gobernación del Huila, incluyendo en ella la configuración, definición de nuevas áreas y/o conexiones de red, administración de switches y elementos necesarios en la conectividad, que garanticen y mejoren el desempeño de la red LAN y WIFI de la Gobernación del Huila, en acuerdo con el supervisor y coordinador TIC.	100%	• *Se administra los servicios de la entidad.* • *Se realiza revisión del servicio de red en la oficina de la policía ubicada en el primer piso del edificio central, se hace el correspondiente ponchado del cable y se soluciona el inconveniente. Ticket 2020110509000051* • *Se habilita el punto de red en el despacho de la Secretaria General, en donde se realizó la identificación del punto físico, el cual corresponde al Patch Panel telefónico, seguidamente se habilito el punto con un Patch Cord CAT.6 a un puerto libre de los switch asignados por VLAN al 6 Piso. Ticket 2020113009000066*

			• *Se adjunta informe PRO-FO-25-033-2020 Revisión Falla de Red Secretaria de Cultura.* • *De acuerdo con el ticket 2020121109000019 se procedió a realizar la visita al centro de cableado de cultura y se realizó lo siguiente:* *1) Se procedió a revisar la conexión desde el switch y no respondió.* *2) Se realizaron pruebas del switch y de la comunicación de los radio enlaces.* *3) se realizaron pruebas conectado directamente al Radioenlace y se evidencia que funciona correctamente.* *4) por último se conectó el AP directamente al Radioenlace, evidenciando una comunicación y navegación correcta, por lo cual se llega a la conclusión de que el switch está fallando.* *5) Se dejo habilitada la red Wifi, ya que el swith finalmente no respondió.* *Por lo anterior se debe realizar cambio del switch existente, por 2 switch Allied Telesis x230-28GT, teniendo en cuenta la unificación de Marca, administración y que es más viable en caso de que falle uno, el otro quede soportando el resto de la red.* • *Se revisó el punto de red C.C.3 - A-5 en el piso 3 de acuerdo con el ticket 2020121409000022, se cambiaron los patch cord y se validó con el probador de red.* • *Se diagnosticó la falla presente en la red de control Interno Disciplinario, FOVIHUILA, Contrabando y Gobierno, así como también se envía las referencias de los equipos que se deben suministrar de acuerdo con el tiket 2020121609000171.* • *Se adjunta informe* ***PRO-FO-25-037-2020 Falla red CID, Contrabando, FOVIHUILA, Gobierno.***
9.	Administrar, instalar, configurar y soportar los servidores de base de datos de la Entidad alojados en los centros de datos de la Secretaría General, Educación y Salud garantizando el afinamiento de las bases de datos existentes como mínimo dos (2) veces durante la vigencia del contrato.	100%	• *Para soportar los servidores de bases de datos de la gobernación se realizaron los Backus de los aplicativos Zimbra, página web y Sifa.* • *Teniendo en cuenta el cambio estructural en las estructuras de datos de la aplicación SIFA, el cual fue reportado por el ingeniero Ivan René Patiño, Se llevó a cabo el proceso de Reindexado de todo el esquema SIFA y el recálculo de estadísticas del mismo esquema ticket 2020121709000071* • *Se realizó seguimiento a los bloqueos presentados de nuevo en el módulo de presupuesto. Se permite que la base procese los bloqueos y haga los rollback y se generan los desbloqueos automáticamente ticket 2020111909000088* • *Se realza monitoreo de estos Backus y se realiza seguimiento en cuanto a la cantidad de mensajes enviados.* *De acuerdo con los tickets: 2020113009000011, 2020113009000021, 2020120109000083, 2020120109000092, 2020120209000018, 2020120209000027, 2020120309000016, 2020120309000025, 2020120409000023, 2020120409000032, 2020120709000018, 2020120709000027,*

			2020120909000041, 2020120909000087, 2020121009000048, 2020121009000057, 2020121409000068, 2020121409000077, 2020121509000011, 2020121509000039, 2020121609000126, 2020121609000135, 2020121809000097, 2020121809000122, 2020122109000241, 2020122109000251, 2020122209000071
10.	Migrar y reunificar las bases de datos de acuerdo con los requerimientos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos (hardware, software) existentes en la Gobernación del Huila. Dicha migración se debe hacer en coordinación con los propietarios y/o administradores de software a que pertenecen las bases de datos para garantizar su funcionamiento y compatibilidad.	100%	• *No se migraron bases de datos para este periodo.*
11.	Garantizar que los Backus de todos los sistemas de información y aplicaciones de los servidores ubicados en los centros de datos de la Secretaría General, y Secretaría de Salud con sus respectivas bases de datos instaladas en la plataforma tecnológica de la Administración Central, utilizando los recursos que provee la administración para tal fin.	100%	• *Se realiza revisión del espacio en disco y Backus ubicados en el servidor de copias de los servidores.* *baraya.huila.gov.co* *tello.huila.gov.co* *gigante.huila.gov.co teniendo en cuenta sitios, contenido y base de datos, para garantizar el correcto almacenamiento de los Backus ver tickets del ítem 9* • *Estamos a la espera de que nos sean entregadas las credenciales de usuario del dispositivo ctera para proceder a su configuración.*
12.	Mantener actualizadas las hojas de vida de los servidores físicos, virtuales, switchs y demás dispositivos de red.	100%	• *Se realizó el levantamiento de la información correspondiente, se relaciona el inventario de los servidores, de switch, ap y los mapas de red físico, lógico. Los mapas se imprimieron en medio pliego los cuales fueron entregados en el informe de infraestructura TIC.*
13.	Efectuar marcación e identificación de los diferentes servidores y equipos activos de red de acuerdo con la norma ANSI 606-B.	100%	• *Se adjunta informe* ***PRO-FO-25-034-2020 PRO-FO-25-034-2020 Marquillado Servidores y Equipos de red Gob - Sec Edu - Sec Salud.***
14.	Apoyar en el levantamiento y estructuración de los procedimientos para la definición del sistema de Gestión de Seguridad de la información.	100%	• *Se dio apoyo en todo lo relacionado al sistema de gestión de seguridad de la información.*
15.	Hacer inventario del software operativo de la plataforma de TI compuesta por firewall, servidores y equipos de red instalados en la administración central.	100%	• *Se entregó el inventario junto con las hojas de vida de los servidores en el informe de infraestructura TIC.*

16.	Apoyar a la administración en el análisis y definición de las posibles necesidades de compra, mejoramiento y/o actualización que requiera la plataforma de servidores y redes de la entidad.	100%	• *Se adjunta especificaciones de servidor y storage. **Especificaciones Servidor y Especificaciones Storage** ticket 2020111809000099* • *Se dio apoyo en el licenciamiento de firmware de dispositivos y se dio apoyo en Assessment de Microsoft.*
17.	Migrar los servidores que sean requeridos de acuerdo con los recursos que provea la administración para tal fin.	100%	• *De acuerdo con la programación se realizó la migración de los servidores paicol.huila.local y elias.huila.local sin inconvenientes, los servidores paicol.huila.loca se migró al servidor guacharos.huila.local y el servidor Elias.huila.local al servidor tatacoa.huila.local.*
18.	Garantizar una plataforma informática actualizada, estable, segura, confiable e integra, con la capacidad de efectuar cambios permanentes de acuerdo con los requerimientos de la Administración	100%	• De acuerdo con las obligaciones contractuales y a la continua mejora de los servicios de red en cuando a disponibilidad, seguridad y rendimiento. • Se adjunta informe de revisión **PRO-FO-25-036-2020 Cambio Switch Secretaria de Cultura.**
19.	Mantener registrado en el control de cambios todas las actividades que se realicen como parte de la administración de servidores, software y equipos de red.	100%	• La bitácora se llevó a través del sistema de manejo de tickets y cambios que se proporcionaron como parte del contrato de prestación de servicios y que permite generar los informes de tickets atendidos, resueltos, cerrados además del control de los inventarios y cambios en el mismo.
20.	Administrar la herramienta de monitoreo suministrada por la Gobernación y garantizar su funcionamiento de manera permanente 7x24. Se deben incluir servidores e infraestructura de red de la Gobernación e aquellos dispositivos que lo soporten; si la herramienta y el dispositivo soportan SNMP se debe realizar la configuración respectiva.	100%	• Se administra la herramienta http://pandora.huila.local en donde se agregaron los switches y servidores.
21.	Realizar dos (2) mantenimientos preventivos a los servidores ubicados en los centros de datos de Secretaria General, Educación y Salud durante la ejecución del contrato y los mantenimientos correctivos cuando se requieran.	100%	• Se realiza mantenimiento a servidores en secretaria general, secretaria de educación, se adjuntó el respectivo informe en la entrega del pasado mes. Se realizó el respectivo mantenimiento de los servidores de la secretaría de salud. Se adjunta informe **PRO-FO-25-038-2020 mantenimiento servidores y CC Sec de Salud.** Ticket 2020122109000036
22.	Realizar mantenimiento preventivo a los centros de cableado y switches de la plataforma de redes de la Gobernación.	100%	• Se realizó mantenimiento de centros de cableado de Salud y Educación, edificio gobernación y secretaria de cultura, se anexa informe **PRO-FO-25-032-2020 Informe mantenimiento de centros de cableado**
23.	Crear y/o actualizar mapa de red que dimensione toda la red de datos, de tal manera que se pueda identificar equipos, comportamientos y situaciones problemáticas y mejore el nivel de administración de los dispositivos conectados utilizando para tal fin las	100%	• Se realiza los diagramas de red físico y lógico *Se entregaron los respectivos diafragmas en el informe de infraestructura TIC*

	herramientas que la entidad provee, el cual debe reposar en el lugar indicado por la Coordinación TIC y supervisión.		
24.	Efectuar monitoreo y análisis de redes permanente, en donde se verifique su funcionamiento, y se realice diagnóstico, proponiendo e implementando planes de optimización y mejora de la misma. Manejar las condiciones de error en todos los componentes de red, en las siguientes fases: detección de fallas, diagnóstico del problema, recuperación, seguimiento, control y monitoreo de redes. Sugerir y efectuar los cambios que sean necesarios al interior de los dispositivos de red.	100%	• Se tomaron las medidas necesarias para manejar las condiciones de error y/o caídas de red que se han presentado en algunas áreas. Se realiza segmentación de la red en el centro de cableado del tercer piso para solucionar los inconvenientes de red presentados. • *Se realizó cambio de switch en secretaria de cultura y se recomienda cambiar el punto de acceso ubiquiti debido a que presenta intermitencia.*
25.	Administrar los enlaces de fibra óptica de la entidad realizando los ajustes y cambios que sean necesarios para mantenerlos en óptimas condiciones.	100%	• Se verificaron y se administraron los enlaces de fibra óptica de las diferentes dependencias de la gobernación, para este periodo no hubo fallas en los enlaces de fibra. • Tener en cuenta lo especificado en los diagramas técnicos de servidores.
26.	Administrar herramienta Web indicada por la Coordinación y/o supervisión, la cual deberá estar instalada en servidores de la Gobernación del Huila, para el registro, seguimiento y control de las solicitudes de soporte para que sean reportadas por parte de la Gobernación. La herramienta debe permitir registrar: fecha y hora en la que se registre la solicitud, prioridad, usuario que reporta/solicita soporte, descripción de la situación presentada o solicitud de servicios, permitir adjuntar impresiones de pantalla o imágenes en donde se evidencie la falla encontrada que se podrá anexar como fichero en la herramienta web.	100%	• Se encuentra implementado OTRS que se encuentra instalado y actualizado a la última versión compatible con el servidor CENTOS 7, el cual ya tiene instalados los paquetes necesarios para ITIL y CMDB, este aplicativo se encuentra en operación.
27.	Disponer de los siguientes elementos de trabajo: ponchadora, probador de red, generador de tonos, sondas, marquilladora para puntos de red, kit de ponchado Cat 7A, kit de ponchado de Fibra Óptica XGLO portable, herramientas básicas de mantenimiento (sopladora, bisturí, destornilladores), certificador de puntos de cableado homologado por el fabricante para categoría 7A a 1000 MHz y categoría 6A (el	100%	• Se dispuso de los elementos de trabajo contractualmente citados en el ítem.

	equipo deberá calibrarse al menos una vez durante la vigencia del contrato para garantizar su correcto funcionamiento), dos portátiles con herramientas de sniffing, seguimiento a redes, ethical hacking y análisis de vulnerabilidades (los equipos deben ser compatibles con protocolo IPV6 para las pruebas del plan de migración), y demás que sean necesarios y que permitan hacer mantenimiento y corrección a puntos y/o daños en la red de datos, durante el plazo de ejecución del contrato.		
28.	Disponer de personal previsto en la oferta durante el plazo de ejecución del Contrato. El contratista podrá cambiar alguno de los profesionales ofrecidos, siempre y cuando el nuevo profesional cumpla con el mismo perfil del que será reemplazado, y deberá contar con la aprobación del supervisor del contrato.	100%	• Se dispuso del personal previsto contractualmente.
29	Establecer un cronograma de actividades a desarrollar y un plan de trabajo el cual debe ser coordinado y aprobado por el coordinador del grupo de Tecnología, Conectividad y telecomunicaciones	100%	Se adjuntó en el primer informe entregado

GESTIÓN DE INCIDENTES

LISTADO DE TICKETS RECIBIDOS

Número	Ticket#	Título	Creado	Fecha de cierre	Prioridad	Urgencia	Impacto
1	2020113009000011	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-11-30 07:32:42	2020-11-30 08:32:41	3 Normal	4 high	3 normal
2	2020113009000021	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-11-30 07:39:39	2020-11-30 08:33:17	4 Alta	5 very high	3 normal
3	2020113009000066	Habilitación punto de red	2020-11-30 14:54:12	2020-11-30 15:03:36	3 Normal	3 normal	3 normal
4	2020113009000137	Habilitar permisos	2020-11-30 16:29:45	2020-11-30 16:34:27	2 Baja	2 low	3 normal
5	2020120109000056	[Ticket#2020120145000121] Solicitud correo huila.gov.co a infortributos	2020-12-01 12:10:04	2020-12-07 08:49:02	3 Normal	4 high	3 normal
6	2020120109000083	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-01 12:50:17	2020-12-01 20:26:36	3 Normal	4 high	3 normal
7	2020120109000092	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-01 12:52:57	2020-12-01 20:27:43	4 Alta	5 very high	3 normal
8	2020120209000018	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-02 07:35:05	2020-12-02 08:48:01	3 Normal	4 high	3 normal
9	2020120209000027	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-02 07:41:40	2020-12-02 09:35:00	4 Alta	5 very high	3 normal
10	2020120209000072	Fwd: [Ticket#2020120245000067] Desbloqueo de pagina	2020-12-02 09:14:12	2020-12-03 14:12:05	2 Baja	2 low	3 normal
11	2020120209000143	[Ticket#2020120245000291] Permitir ingreso correos en cuarentena	2020-12-02 13:16:07	2020-12-03 11:45:10	3 Normal	4 high	3 normal
12	2020120209000152	[Ticket#2020120245000389] Permisos videoconferencia	2020-12-02 14:36:18	2020-12-03 07:27:37	2 Baja	2 low	3 normal
13	2020120309000016	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-03 07:37:51	2020-12-03 10:09:21	3 Normal	4 high	3 normal
14	2020120309000025	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-03 07:52:17	2020-12-03 10:10:36	4 Alta	5 very high	3 normal
15	2020120309000071	[Ticket#2020120345000038] Permisos gabinete y reserva IP	2020-12-03 09:54:19	2020-12-03 10:25:31	2 Baja	2 low	3 normal

16	2020120409000023	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-04 08:17:16	2020-12-04 09:28:26	3 Normal	4 high	3 normal
17	2020120409000032	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-04 08:29:40	2020-12-04 09:30:30	4 Alta	5 very high	3 normal
18	2020120409000051	Fwd: [Ticket#2020120445000072] instalación AP en laboratorio	2020-12-04 10:10:11	2020-12-09 10:40:35	3 Normal	3 normal	3 normal
19	2020120409000087	Mantenimiento Servidores y Centro de Cableado 6 Piso	2020-12-04 17:03:30	2020-12-09 17:35:13	4 Alta	2 low	5 very high
20	2020120709000018	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-07 08:57:23	2020-12-07 10:27:29	3 Normal	4 high	3 normal
21	2020120709000027	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-07 09:04:36	2020-12-07 10:28:04	4 Alta	5 very high	3 normal
22	2020120909000032	[Ticket#2020120945000054] Bloqueo correo malicioso	2020-12-09 09:38:13	2020-12-09 09:52:25	2 Baja	2 low	3 normal
23	2020120909000041	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-09 09:46:39	2020-12-09 10:58:32	3 Normal	4 high	3 normal
24	2020120909000087	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-09 10:03:18	2020-12-09 10:59:16	4 Alta	5 very high	3 normal
25	2020120909000158	[Ticket#2020120945000189] Correos en Cuarentena	2020-12-09 12:12:15	2020-12-09 12:21:21	2 Baja	2 low	3 normal
26	2020120909000167	Actualización ISPConfig	2020-12-09 12:55:16	2020-12-09 14:29:45	3 Normal	4 high	3 normal
27	2020120909000201	Habilitar permisos	2020-12-09 16:54:41	2020-12-09 16:58:56	3 Normal	2 low	3 normal
28	2020121009000011	[Ticket#2020121045000015] Incluir equipos a carpeta en WSUS	2020-12-10 08:32:15	2020-12-12 11:20:29	3 Normal	4 high	3 normal
29	2020121009000048	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-10 13:19:53	2020-12-10 13:55:56	3 Normal	4 high	3 normal
30	2020121009000057	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-10 13:23:50	2020-12-10 13:58:00	4 Alta	5 very high	3 normal
31	2020121109000019	[Ticket#2020121145000022] Servicio Internet Secretaría de Cultura	2020-12-11 07:52:19	2020-12-14 11:53:25	3 Normal	3 normal	3 normal
32	2020121109000055	[Ticket#2020121145000068] Reporte correo malicioso	2020-12-11 10:18:19	2020-12-11 12:26:55	2 Baja	2 low	3 normal
33	2020121109000091	Revisión falla de red Piso 3	2020-12-11 12:59:03	2020-12-12 07:25:58	3 Normal	3 normal	3 normal
34	2020121209000044	Fwd: [Ticket#2020121245000021] revision punto oficina de contratacion de salud	2020-12-12 16:20:09	2020-12-14 10:14:38	2 Baja	3 normal	2 low
35	2020121209000053	Fwd: [Ticket#2020121245000093] Caída servicio internet	2020-12-12 16:24:09		3 Normal	3 normal	3 normal
36	2020121409000013	Fallas Servicios de Google	2020-12-14 07:27:11	2020-12-14 12:17:33	2 Baja	1 very low	3 normal
37	2020121409000022	[Ticket#2020121445000035] Revisión punto de red Banco de Proyectos - Sisben	2020-12-14 08:02:19	2020-12-14 11:35:30	3 Normal	3 normal	3 normal

38	2020121409000041	[Ticket#2020121445000044] Permitir salida e ingreso correos en cuarentena	2020-12-14 08:14:21	2020-12-14 08:52:29	2 Baja	2 low	3 normal
39	2020121409000068	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-14 08:24:53	2020-12-14 09:00:30	3 Normal	4 high	3 normal
40	2020121409000077	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-14 08:36:43	2020-12-14 09:02:44	4 Alta	5 very high	3 normal
41	2020121409000157	Reestablecer contraseña usuario	2020-12-14 16:30:22	2020-12-14 17:28:39	3 Normal	4 high	3 normal
42	2020121509000011	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-15 07:10:29	2020-12-15 08:46:18	3 Normal	4 high	3 normal
43	2020121509000039	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-15 07:50:59	2020-12-15 08:46:47	4 Alta	5 very high	3 normal
44	2020121509000066	Fwd: [Ticket#2020120945000401] Habilitación de pagina simulador de COVID19 SSDH	2020-12-15 08:46:20	2020-12-15 10:15:07	2 Baja	2 low	3 normal
45	2020121509000093	[Ticket#2020121545000079] Instalación Switch Secretaría de Cultura	2020-12-15 10:00:11	2020-12-16 10:54:26	3 Normal	3 normal	3 normal
46	2020121509000119	[Ticket#2020121545000159] Monitoreo internet 16 diciembre de 2020	2020-12-15 12:44:18	2020-12-16 12:33:31	3 Normal	3 normal	3 normal
47	2020121609000064	[Ticket#2020121645000031] Permisos videoconferencia y redes sociales	2020-12-16 08:46:09	2020-12-16 12:17:47	2 Baja	2 low	3 normal
48	2020121609000073	[Ticket#2020121645000041] Habilitar Facebook Secretaría de Salud	2020-12-16 08:56:11	2020-12-16 12:28:01	2 Baja	2 low	3 normal
49	2020121609000082	[Ticket#2020121645000059] Reserva IP Secretaría de Salud	2020-12-16 09:28:15	2020-12-16 11:53:46	3 Normal	4 high	3 normal
50	2020121609000126	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-16 12:12:27	2020-12-16 12:48:42	3 Normal	4 high	3 normal
51	2020121609000135	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-16 12:37:58	2020-12-16 16:36:29	4 Alta	5 very high	3 normal
52	2020121609000171	Falla red Control Interno Disciplinario y FOVIHUILA	2020-12-16 16:53:45	2020-12-17 10:09:02	3 Normal	3 normal	3 normal
53	2020121709000044	Fwd: [Ticket#2020121645000264] SOLICITUD INTERNET PARA PANTALLA GIGANTE EN PLAZA DE BANDERAS	2020-12-17 12:34:14	2020-12-18 09:09:03	2 Baja	2 low	3 normal
54	2020121709000062	[Ticket#2020121745000253] Restaurar backup para correo sgobierno@huila.gov.co	2020-12-17 16:32:11		3 Normal	4 high	3 normal
55	2020121709000071	[Ticket#2020121745000271] Reindexación BD Oracle	2020-12-17 16:34:10	2020-12-17 22:12:29	5 Muy Alta	5 very high	5 very high
56	2020121809000015	[Ticket#2020121845000019] Revisión adecuación punto de red para Davivienda	2020-12-18 07:24:15	2020-12-22 14:43:47	3 Normal	3 normal	3 normal
57	2020121809000097	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-18 11:55:53	2020-12-18 15:27:36	3 Normal	4 high	3 normal
58	2020121809000122	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-18 15:57:53	2020-12-18 16:17:11	4 Alta	5 very high	3 normal

59	2020121809000141	Fwd: [Ticket#2020121845000064] Solicitud Permisos Equipo Portátil	2020-12-18 16:26:04	2020-12-21 14:49:51	2 Baja	2 low	3 normal
60	2020121909000013	Falla red cultura	2020-12-19 08:36:45	2020-12-19 09:36:56	3 Normal		
61	2020122109000036	Mantenimiento Servidores Secretaria de Salud	2020-12-21 07:01:47	2020-12-22 12:25:52	2 Baja	2 low	3 normal
62	2020122109000241	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-21 18:06:21	2020-12-21 19:16:05	3 Normal	4 high	3 normal
63	2020122109000251	Monitoreo de Copias de Seguridad	2020-12-21 18:10:51	2020-12-21 19:16:41	4 Alta	5 very high	3 normal
64	2020122209000071	Monitoreo de Correo Electrónico Zimbra y Correos en Cuarentena	2020-12-22 12:45:08	2020-12-23 07:05:42	3 Normal		
65	2020122209000178	[Ticket#2020122245000163] Permisos videoconferencia, redes sociales y youtube	2020-12-22 16:52:13	2020-12-23 11:58:03	2 Baja	2 low	3 normal
66	2020122309000265	[Ticket#2020122345000063] Permisos videoconferencia, redes sociales y youtube	2020-12-23 10:38:15	2020-12-24 08:01:21	2 Baja	2 low	3 normal

ESTADISTICAS DE ATENCION

Prioridad	Solicitud de Cambio	Incidente::Grave	Solicitud de Información	Ticket Informativo	Incidente	Solicitud de Comentario	Requerimiento de Servicio	No Clasificado	Problema
1 Muy baja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 Baja	0	0	0	1	0	0	17	0	0
3 Normal	1	0	1	16	1	0	13	0	1
4 Alta	0	0	0	13	0	0	1	0	0
5 Muy Alta	0	0	0	0	0	0	1	0	0

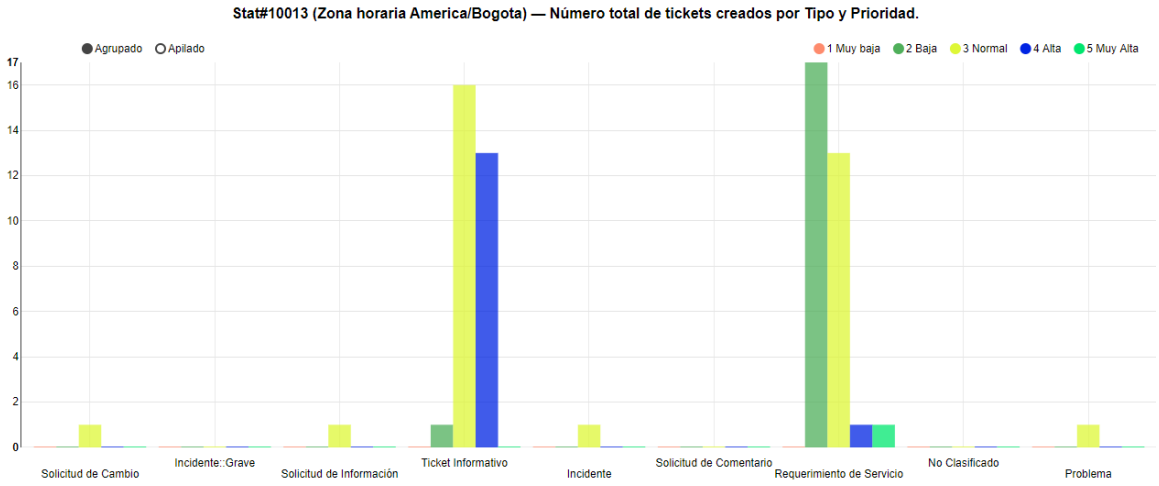


Ilustración 1. Número total de tickets creados por Tipo – Prioridad

Servicio	Solicitud de Cambio	Incidente::Grave	Solicitud de Información	Ticket Informativo	Incidente	Solicitud de Comentario	Requerimiento de Servicio	No Clasificado	Problema	Sum
Consultoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultoria::Apoyo a Procesos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultoria::Capacitación a Usuari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultoria::Conceptos Técnicos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Consultoria::Entrega de Informes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Correo Electrónico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Correo Electrónico::Funcio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Estación de Trat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Impresoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Otros periférico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Hardware::Teléfonos IP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Intranet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Intranet::Cambio de menú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Intranet::Publicación de Cc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Página Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Página Web::Cambio de m	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Página Web::Publicación d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes::Conexión Física PC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes::Configuración Parái	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Redes::Navegación Interne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Seguridad::Bloqueo Página	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Seguridad::Virus - Malware	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Correo Electróni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Instalación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Software Base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Nivel::Software::Software ofimát	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Almacenamiento y Backup	0	0	0	13	0	0	0	0	0	13
II Nivel::Electricidad y Potencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Electricidad y Potencia::Pu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Electricidad y Potencia::Re	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Electricidad y Potencia::UP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet::Adición de Módu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet::Cambio de módu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Intranet::Configuración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Adición de M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Cambios a M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Diseño págin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Página Web::Página No Ac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes::LAN	1	0	1	1	1	0	5	0	1	10
II Nivel::Redes::WAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes::WLAN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
II Nivel::Redes::WMAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Redes::WWAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Seguridad::Antivirus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Seguridad::Filtro de Conte	0	0	0	0	0	0	16	0	0	16
II Nivel::Seguridad::Firewall	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
II Nivel::Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor Otro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor VoIP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Servidores::Servidor de Ap	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
II Nivel::Servidores::Servidor de Ba	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
II Nivel::Servidores::Servidor de Cc	0	0	0	13	0	0	2	0	0	15
II Nivel::Servidores::Servidor de Dc	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
II Nivel::Software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Funcionamient	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Instalación y/o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Licenciamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Migración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II Nivel::Software::Revisión/Mante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio::Diseño	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio::Ensamble	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio::Prototipado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio::Pruebas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Electricidad y Pot	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware::Equipc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware::Impre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Hardware::Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN::Punto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN::Racks	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes LAN::Switc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes WWAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes WWAN::Cc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Redes WWAN::To	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento::Servidores::Servi	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Mantenimiento::Servidores::Siste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	1	0	1	28	1	0	32	0	1	64

Ilustración 2. Tickets atendidos por Tipo – Servicio

Prioridad	Incidente	Incidente::Grave	No Clasificado	Problema	Requerimiento de Servicio	Solicitud de Cambio	Solicitud de Comentario	Solicitud de Información	Ticket Informativo
1 Muy baja	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 Baja	-	-	-	-	3 h 37 m	-	-	-	4 h 0 m
3 Normal	3 h 15 m	-	-	2 h 13 m	9 h 11 m	8 h 54 m	-	-	1 h 23 m
4 Alta	-	-	-	-	16 h 31 m	-	-	-	1 h 12 m
5 Muy Alta	-	-	-	-	1 h 25 m	-	-	-	-

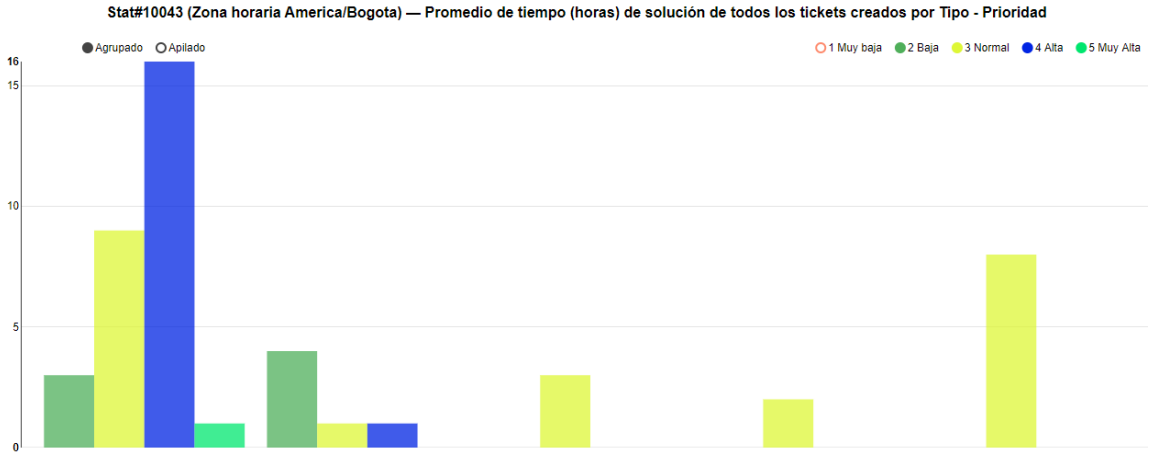


Ilustración 3. Promedio de tiempo de atención (horas) por tipo de ticket y prioridad.

ESTADISTICAS DE SERVIDOR

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

ESTADISTICAS DE RED

FIREWALL

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

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

RED WLAN

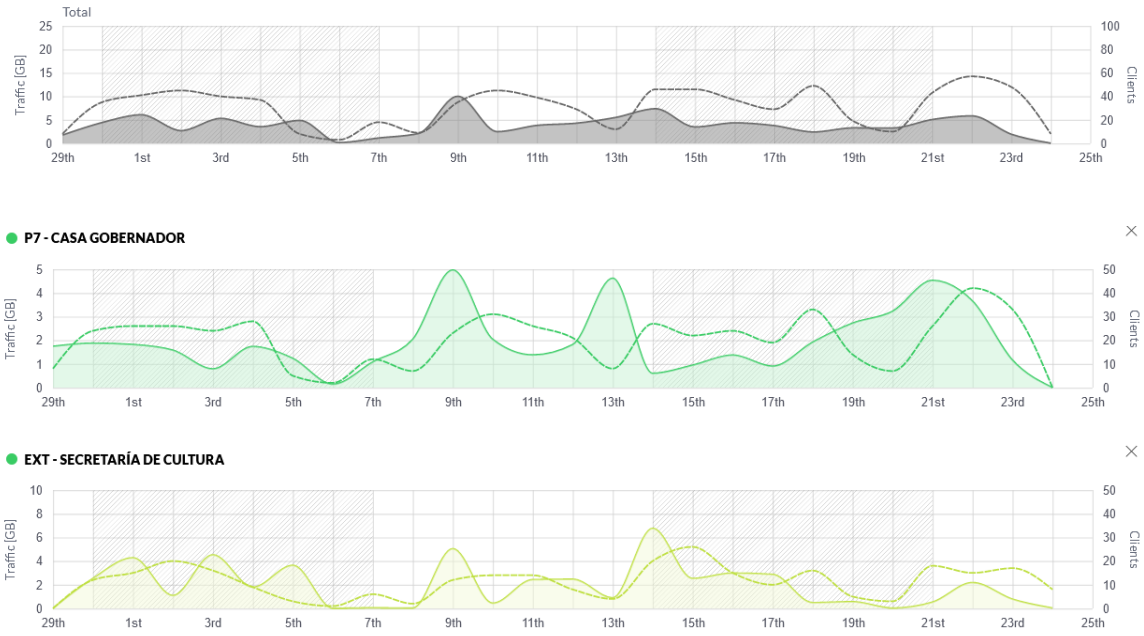


Ilustración 4. Clientes y Consumo red WLAN

INVENTARIO DE SOFTWARE

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

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

Ilustración 5. Cuadro de licenciamiento Microsoft®

CONSORCIO
GESTIC

ANEXOS