Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 1 de 4		

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	11	2020	A	30	11	2020

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	Mauricio Cajica Martinez
DEPENDENCIA	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
CARGO	Coordinador de Infraestructura de tecnología

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO: Contratar servicios de soporte y administración especializados para los servidores y servicios Microsoft del ICETEX.	
NÚMERO DE CONTRATO	2020-0359
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	14/04/2020
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	24/04/2020
CONTRATISTA	IG SERVICES S.A.S
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	900.693.655-1
VALOR (incluido IVA)	$252.812.892
PLAZO	HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
FECHA DE INICIO	24/042020
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/12/2020
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1	Cumplir con el objeto del Contrato. En los términos y condiciones establecidas en este documento, los pliegos de condiciones y sus anexos, la oferta presentada por el CONTRATISTA y los términos de adjudicación.	X		X	
2	Cumplir con lo estipulado en el anexo 1 “ESPECIFICACIONES TECNICAS”, así como tener en cuenta el cumplimiento de los perfiles del personal en sitio requerido en sitio.	X		X	
3	Cumplir con las condiciones de entrega y del servicio solicitado	X		X	
4	Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los servicios efectivamente prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el ICETEX y teniendo en cuenta los acuerdos por niveles de servicios.	X		X	
5	Realizar retroalimentación de los casos escalados o los casos abiertos en la línea de atención descrita.	X		X	

6	Brindar el Servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows desde la versión 2003 hasta Windows Server 2016 o posteriores liberadas dentro del plazo contractual.			X	
7	El levantamiento de información necesaria para definir mediante las mejores prácticas los requerimientos para realizar las implementaciones enfocadas a la mejora de los sistemas de ICETEX.	X		X	
8	Brindar el servicio de outsourcing para labores de administración de la plataforma Microsoft existente en ICETEX			X	
9	Administrar toda la plataforma de nube office 365			X	
10	Administrar, mantener y soportar la plataforma de Direct Acces.			X	
11	Administrar, mantener y soportar la plataforma de Microsoft Identity Manager	X		X	
12	Emitir recomendaciones de cambio o ajustes en la plataforma de servicios actuales que permitan que las soluciones propuestas y que la nueva arquitectura funcione y se integre de acuerdo a la operación			X	
13	Garantizar la disponibilidad y servicio del personal idóneo y calificado para la ejecución del contrato durante el plazo del mismo.	X		X	
14	Presentar los informes mensuales de gestión que permitan al supervisor verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Entregar a la finalización del contrato un informe de todas las actividades desarrolladas	X		X	
15	Entregar los servicios y cumplir con las características del soporte técnico solicitado.			X	
16	Suministrar al Supervisor del Contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones.			X	
17	Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el Supervisor del Contrato.			X	
18	Informar oportunamente al Supervisor del Contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución del mismo.			X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Diagnóstico de la plataforma Microsoft actual y en caso de requerirse plan de trabajo para la resolución de cualquier inconveniente técnico que afecte los servidores, aplicaciones, servicios y características Microsoft, incluyendo un cronograma de actividades detallado.		
2	Entrega de la documentación técnica de los hallazgos, diagnósticos y trabajos realizados en la etapa del diagnóstico de la plataforma.	X	
3	Presentar informes mensuales de parte del CONTRATISTA sobre el comportamiento del servicio de soporte, reporte de utilización de los incidentes, generación proactiva de actividades.	X	
4	Se deben presentar informes del proyecto con avances, cronograma de visitas, informes generales de incidentes y un informe MENSUAL del estado de cada uno de los equipos que requirió intervención, ajustes, actualizaciones o seguimiento.	X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR) Entrega informe del periodo del mes de noviembre de 2020.

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI	X	**NO**	

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO

Se realiza el pago de los servicios prestados según la factura 900006512 servicio del mes de octubre de 2020

7

RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)

RELACIONE EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL APORTE:
Certificado de Parafiscales del mes de noviembre de 2020

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI	X	**NO**		**NO APLICA**	

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2020)*
VALOR DEL CONTRATO	$ 252.812.892
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$-
VALOR PAGADO (Si aplica)	$ 28.090.321,28
VALOR EJECUTADO	$ 175.564.474,68
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 77.248.417,32

10

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO ___X_

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	**3 REGULAR**	**4 ACEPTABLE**	**5 EXCELENTE**

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	5
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	4
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	3
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	2
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	5
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	1
REEVALUACIÓN GENERAL		(Promedio de los puntajes)
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/11/2020

FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN ENTREGABLE

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2020-0359

CERTIFICA:

Que la empresa IG SERVICES S.A.S. identificado con NIT 900.693.655-1, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. 2020-0359, durante el período comprendido al mes de octubre de 2020, cuyo objeto es "Contratar servicios de soporte y administración especializados para los servidores y servicios Microsoft del ICETEX" donde hizo entrega de lo siguiente:

- Informe correspondiente a los servicios prestados en el mes de octubre de 2020.

Que la presente certificación, se expide para tramitar el pago de la factura y/o cuenta de cobro No. 900006512 del 7 de noviembre de 2020 por valor de VEINTIOCHO MILLONES NOVENTA MIL TRESCIENTOS VEINTIUN PESOS ($28.090.321,oo) M/Cte. incluido IVA., para consignar en la cuenta corriente No. 24519103605 del Banco BANCOLOMBIA.

La presente certificación se expide en Bogotá D. C., a los 20 días del mes de noviembre de 2020.

MAURICIO CAJICA MARINEZ
Coordinador de Infraestructura de Tecnología
Supervisor contrato 2020-0359

Inter Grupo®

Cognitive
Digital Services

ICETEX

Informe - Administración de Plataforma Microsoft

Noviembre 2020

Numero de Contrato: ####
Juan Carlos Muñoz Bernal@intergrupo.com
Analista de Plataformas Microsoft

Versión 1.0
(*) Control de Versión de la propuesta.

1 Tabla de contenido

2 CONFIDENCIALIDAD 3
3 AUDIENCIA 3
4 Roles y Actividades Periódicas 4
5 Plataforma de Office 365 6
6 Servicios de Exchange 26
7 Servicio de File Server 28
8 Windows Update Services (WSUS) 29
9 Microsoft Azure - Análisis de Costo 31
10 Active Directory 32
11 Labores Ejecutadas sobre plataformas 33
12 Hechos Relevantes y Recomendaciones 34
13 Proyectos y Actividades Desarrollados - Octubre 2020 35

2 CONFIDENCIALIDAD

El material contenido en este documento es propiedad de ICETEX. Este material incluye información que no debe ser discutida fuera la compañía y no puede ser duplicada para ningún efecto, lo cual significa que es de uso exclusivo del personal designado.

El sello de confidencialidad hace referencia a que esta información no puede ser reproducida ni revelada a terceros. Las normas que fundamentan el carácter reservado de la información son los artículos 72 y siguientes de la decisión del acuerdo de Cartagena 344 de 1993, el artículo 238 del código penal y los artículos 16 y siguientes de la ley 256 de 1996.

3 AUDIENCIA

Este documento está dirigido a:

- Consultores externos asignados al proyecto por parte de ICETEX.
- Personal del grupo de administradores de la plataforma informática de ICETEX.
- Personal del grupo de operaciones de la plataforma informática de ICETEX.
- Personal del área de seguridad informática de ICETEX.
- Cualquier otro personal que pueda ser designado por ICETEX o a quien este considere que pueda utilizar este documento.

4 Roles y Actividades Periódicas

Permanente:

- Gestionar los diferentes requerimientos e incidentes reportados a través de la herramienta Aranda (Mesa de servicio).
- Crear, Verificar o Modificar usuarios en la plataforma de Microsoft Identity Manager.
- Modificación de objetos y parametrización de campos sobre el gestor de identidades con Microsoft Identity Manager.
- Administración en el Active Directory de ICETEX.
- Gestión de los diferentes servidores Microsoft (Wsus, Directorio Activo, File Server, Exchange, MIM (BD, Front), Exchange On-Premises, Azure AD Connect, Skype empresarial (Front End, Edge, ReverseProxy, Sql).
- Administración de los Portales Office365, Office 365 Security & Compliance Center, Portal Azure, Azure Recovery Services Vaults, Intune, Azure Information Protection.
- Gestión de Accesos a carpetas compartidas según el requerimiento, sobre File Server; administración de espacios de almacenamiento.
- Habilitar y configurar usuarios en Skype, así como asignación de extensiones en Skype empresarial si fuese necesario.
- Administración, Configuración de usuarios y permisos de Skype Empresarial.
- Asignación de permisos para video conferencias a los colaboradores.
- Despliegue de las diferentes actualizaciones de Microsoft a los equipos del Instituto y servidores.
- Depuración de las direcciones asignadas en el servicio DNS que no se encontraban en funcionamiento.
- Se ejecutan labores sobre las unidades compartidas, para la asignación y modificación de roles en los usuarios sobre el File Server.
- Verificación de los usuarios sincronizados en Office365, a través del AD.
- Modificación de objetos y parametrización de campos sobre el gestor de identidades con MIM 2016.
- Administración del correo electrónico a través de Exchange M365.

5 Plataforma de Office 365

- Licencias y/o Subscripción Microsoft

Activas

Dynamics 365 Sales Professional Attach to Qualifyi...	0	100	Activo	No disponible	ICETEX
Microsoft 365 A5 for faculty	978	1000	Activo	No disponible	ICETEX
Dynamics 365 Customer Service Enterprise for Fac...	0	400	Activo	No disponible	ICETEX
Microsoft Stream Trial	1	1000000	Activo	No disponible	No disponible
Office 365 A1 for students	2	5000	Activo	No disponible	No disponible
Microsoft Power Automate Free	13	10000	Activo	No disponible	No disponible
Microsoft Business Center	2	10000	Activo	No disponible	No disponible
Power Virtual Agents Viral Trial	0	10000	Activo	No disponible	No disponible
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	0	10000	Activo	No disponible	No disponible
Dynamics 365 P1 Trial for Information Workers	0	10000	Activo	No disponible	No disponible
Power BI (free)	1	1000000	Activo	No disponible	No disponible
Rights Management Adhoc	0	50000	Activo	No disponible	No disponible

Expiró

Minecraft Education Edition for Faculty	0	1000	Expirado: 8/31/2020	No disponible	ICETEX
Dynamics 365 Customer Engagement Plan for Facu...	9	400	Deshabilitado: 8/31/2020	No disponible	ICETEX
Microsoft Defender for Endpoint	1	1000	Deshabilitado: 8/31/2020	No disponible	ICETEX
Windows 10 Enterprise A5 for faculty	2	1000	Deshabilitado: 8/31/2020	No disponible	ICETEX
Office 365 A5 for faculty	0	1000	Deshabilitado: 8/31/2020	No disponible	ICETEX
Enterprise Mobility + Security E5	967	1000	Deshabilitado: 8/31/2020	No disponible	ICETEX

- Office 365 Estado

ICETEX

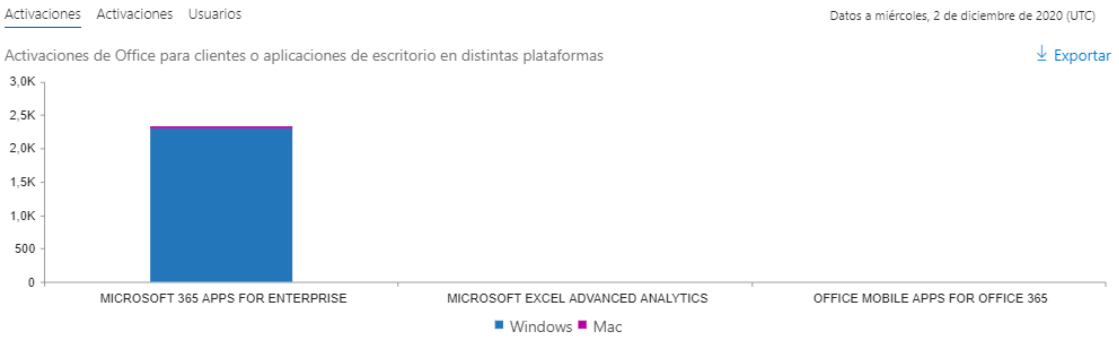
Estado de la sincronización de directorios

Here are the lastest sync details for your on-premises Active Directory

Directory sync	On
Última sincronización de directorios	23 minutes ago
Password sync	On
Last password sync	30 minutes ago
Versión de cliente de la sincronización de directorios	1.4.18.0
Cuenta de servicio de sincronización de directorios	Sync_ICTXSRVAZURE_a52886cc5bb9@icetex.onmicrosoft.com
Herramienta IdFix	Descargar la herramienta IdFix
Dominios comprobados	3
Dominios no comprobados	0

Activaciones de Office 365

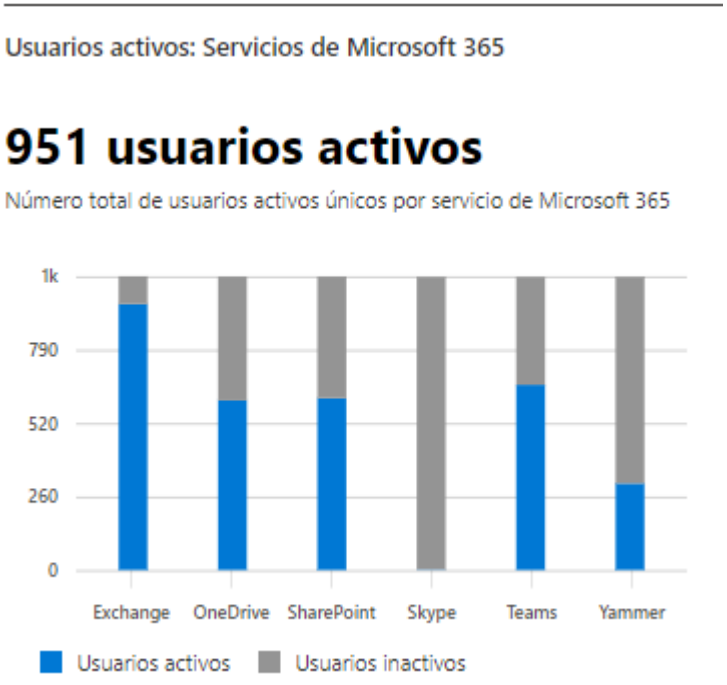




Windows: 2307 MAC 30



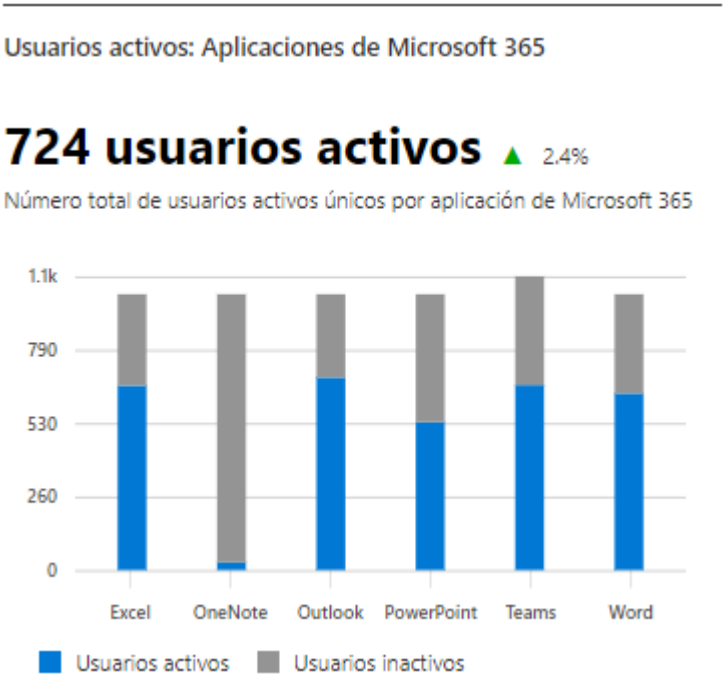
- Usuarios Activos: Servicios de Microsoft 365



Exchange:949 – Sharepoint:613 – OneDrive:605 – Yammer:309 – Teams:661

Exchange:99 – Sharepoint:434 – OneDrive:442 – Yammer:737 – Teams:385

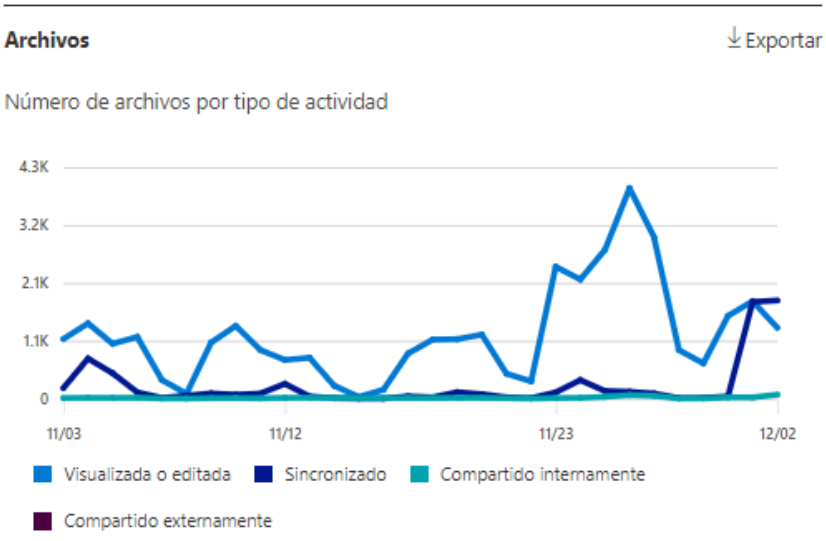
- Usuarios Activos: Aplicaciones de Microsoft 365



Excel:659 – Outlook:688 – OneNote:27 – PowerPoint:528 – Teams:661 – Word:631

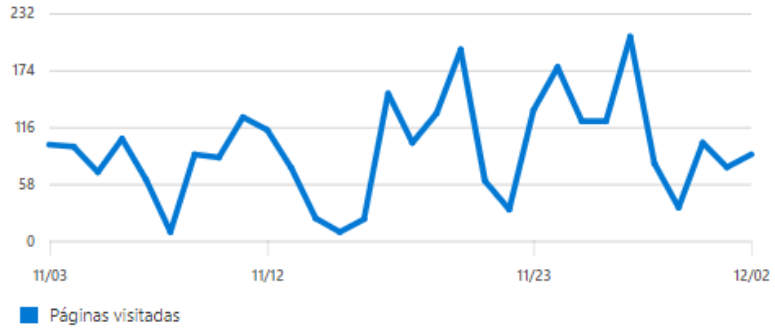
Excel:326 – Outlook:297 – OneNote:958 – PowerPoint:457 – Teams:388 – Word:354

- Actividad SharePoint



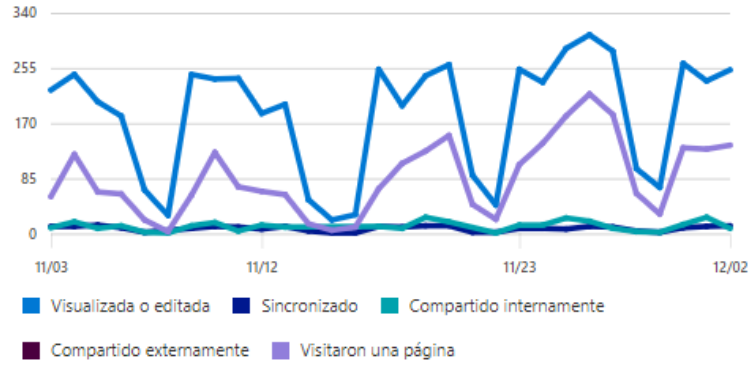
Páginas ⬇ Exportar

Número de páginas únicas visitadas por los usuarios



Usuarios ⬇ Exportar

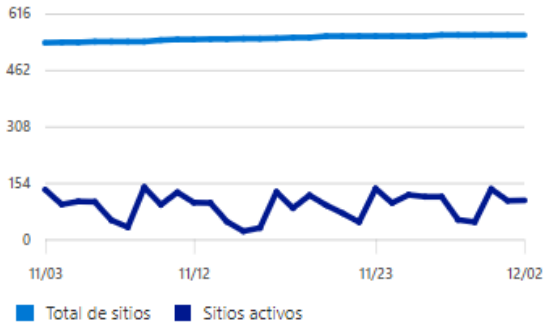
Número de usuarios por tipo de actividad



- Uso de Sitios SharePoint

Sitios ⬇ Exportar

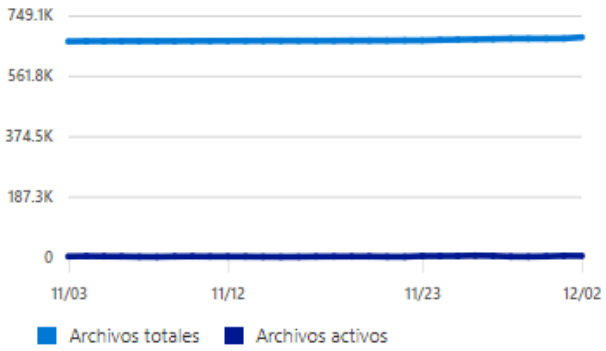
Número de sitios totales y activos



Archivos

Exportar

Número total de archivos y número de archivos con actividad



Almacenamiento

Exportar

Cantidad de almacenamiento usado

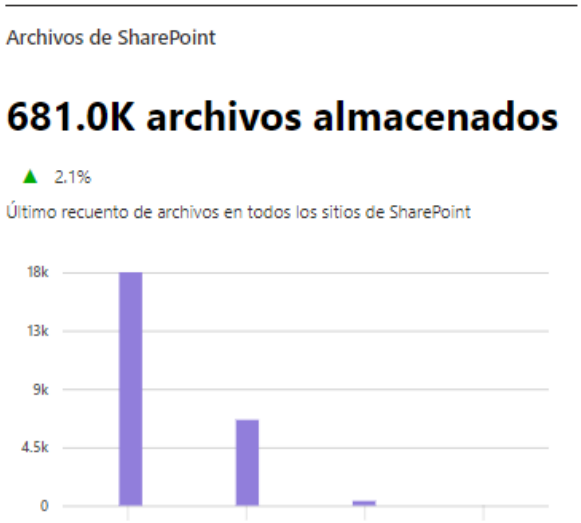


Páginas

Exportar

Número de vistas de página





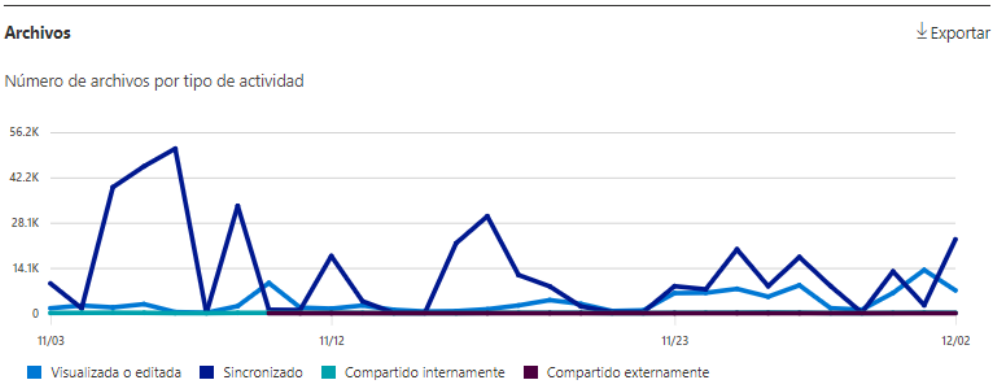
Visualizado o Editado: 17897 Archivos Sincronizados: 6578 Compartidos Internamente: 355 Compartidos Externamente: 0

Observaciones:

- Se incrementa el uso de Share Point un 2.1% aunque la cantidad de visualizaciones y ediciones aumentaron más de un 100%.
- En los sitios de Share Point el almacenamiento se mantiene alrededor de 1.4 TB
- No se observan sitios activos compartidos de forma externa

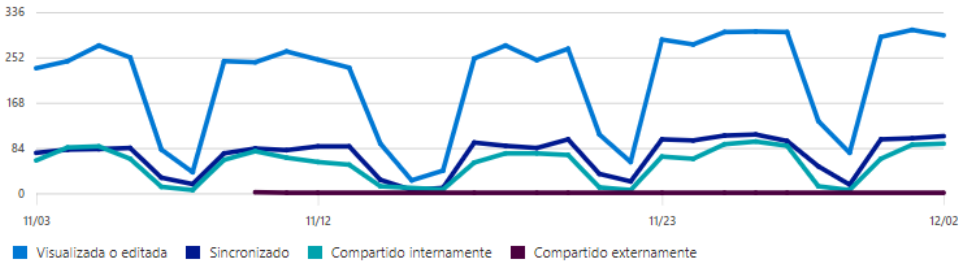
- Análisis de utilización de la plataforma de OneDrive.

Actividad de OneDrive



Usuarios Exportar

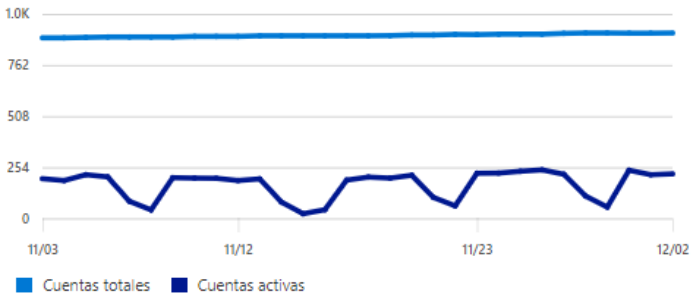
Número de usuarios por tipo de actividad



Uso de OneDrive

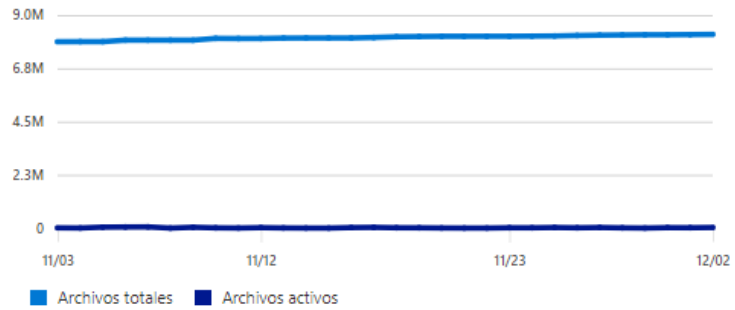
Cuentas Exportar

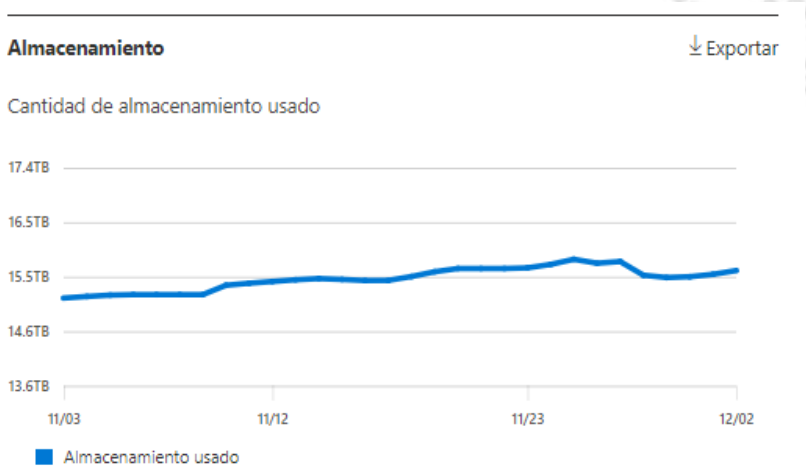
Número total de cuentas y cuentas activas

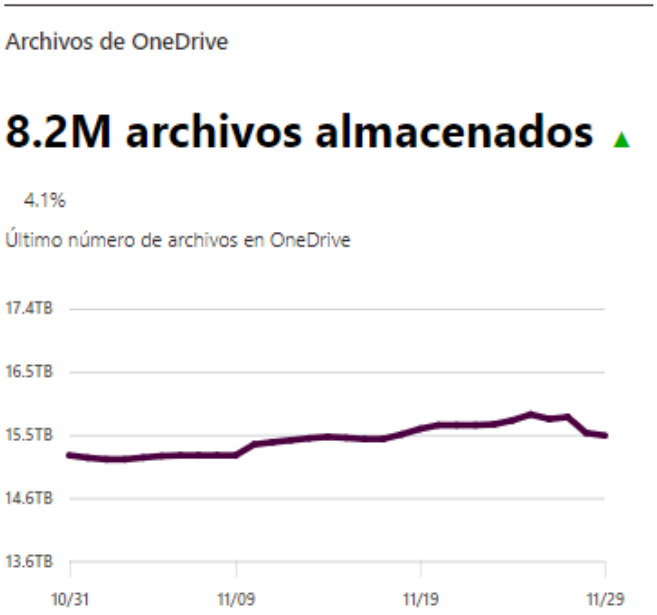


Archivos Exportar

Número total de archivos y número de archivos con actividad

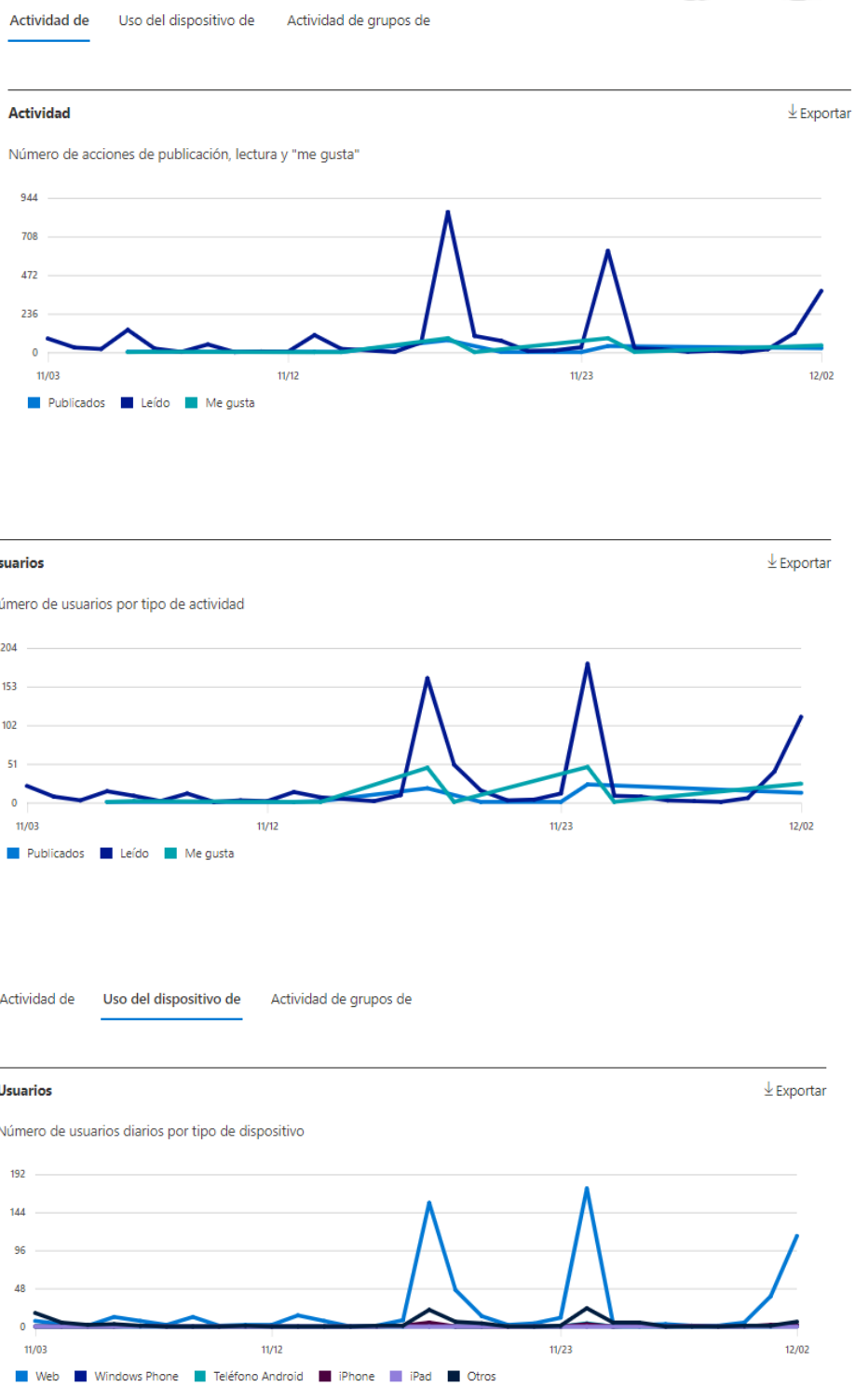






- Se incrementa el uso de almacenamiento en 4.1% con respecto al mes anterior
- El almacenamiento máximo utilizado durante el mes de noviembre fue de 15.8 TB

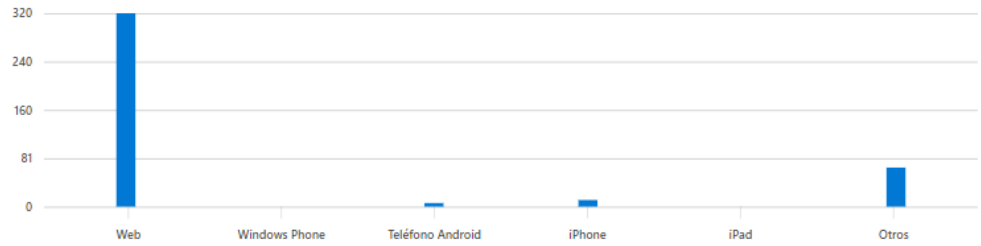
- Actividad en Yammer.



Distribución

Exportar

Número de usuarios por tipo de dispositivo durante el período de tiempo seleccionado

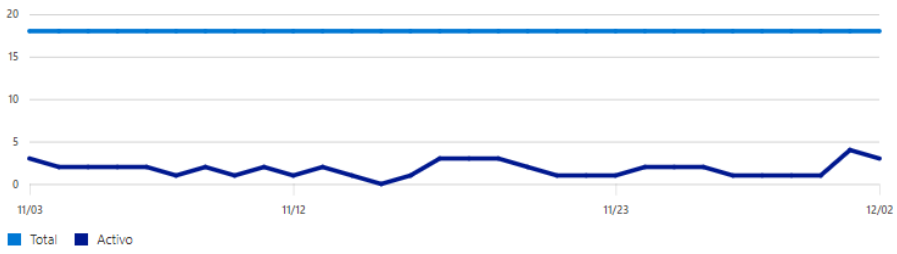


Actividad de | Uso del dispositivo de | **Actividad de grupos de**

Grupos

Exportar

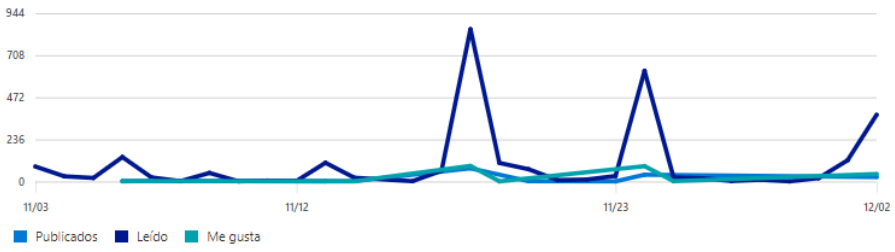
Número de grupos totales y activos

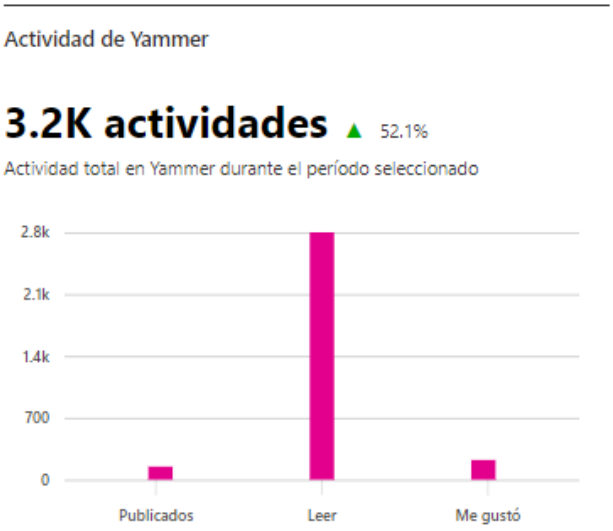


Actividad

Exportar

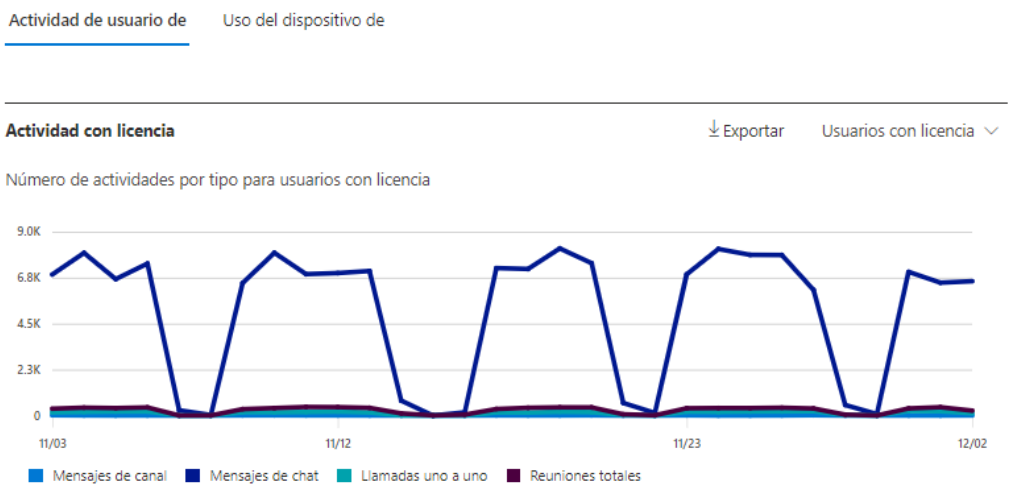
Número de actividades de grupo por tipo





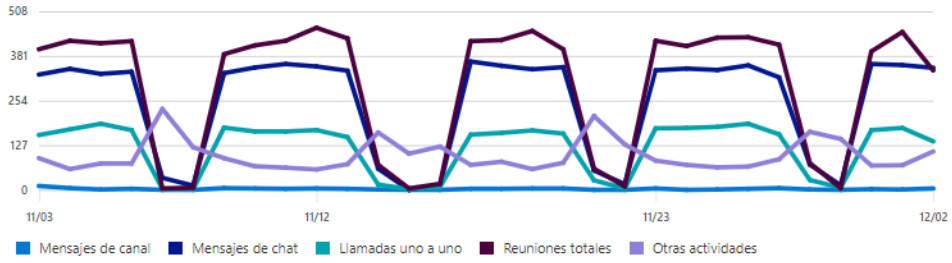
- La actividad de noviembre en Yammer aumentó un 52.1% con respecto al mes de Septiembre
- Se reportan 2807 lecturas de 148 publicaciones para este mes, con in total de 223 likes

- Actividad en Teams.



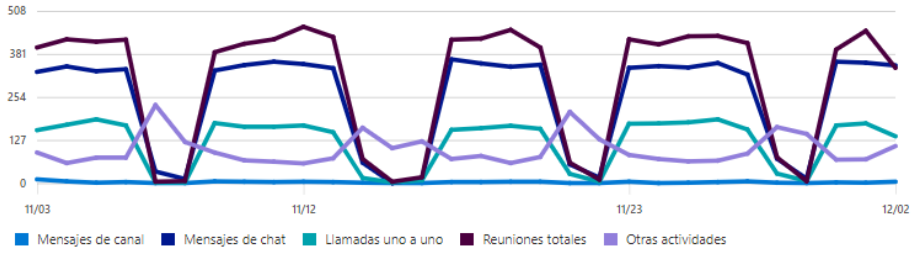
Usuarios con licencia Exportar Usuarios con licencia

Número de usuarios por tipo de actividad de los usuarios con licencia



Usuarios con licencia Exportar Usuarios con licencia

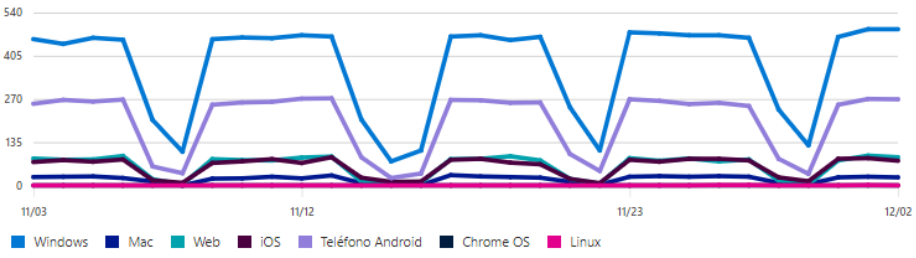
Número de usuarios por tipo de actividad de los usuarios con licencia



Actividad de usuario de Uso del dispositivo de

Usuarios con licencia Exportar Usuarios con licencia

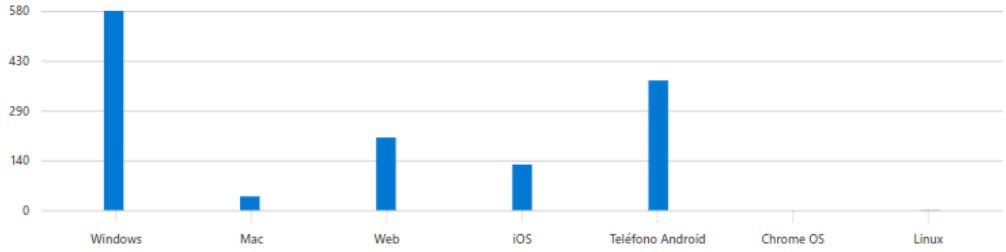
Número de usuarios diarios con licencia por tipo de dispositivo



Windows:488 - MAC:27 - Web:91 - iOS:88 - Android:269

Distribución de usuarios con licencia Exportar Usuarios con licencia

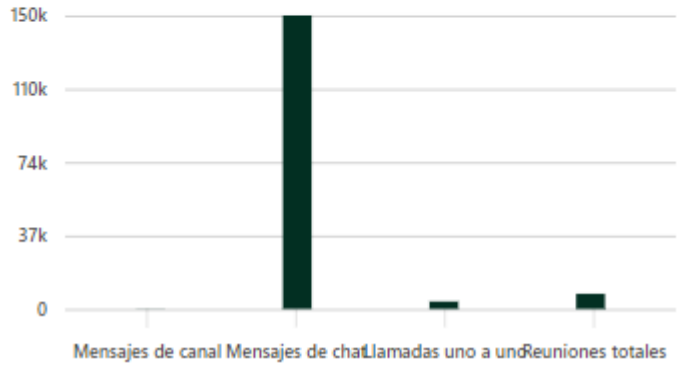
Número de usuarios con licencia por tipo de dispositivo durante el período de tiempo seleccionado



Actividad de Microsoft Teams

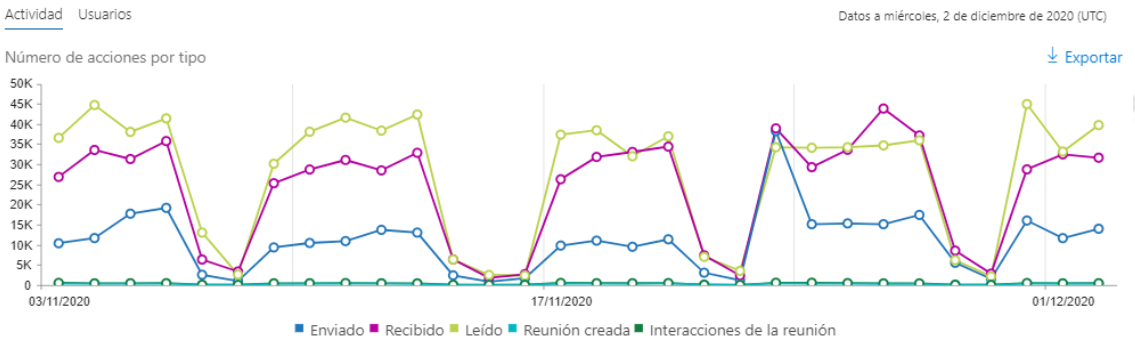
159.3K actividades ▲ 16.6%

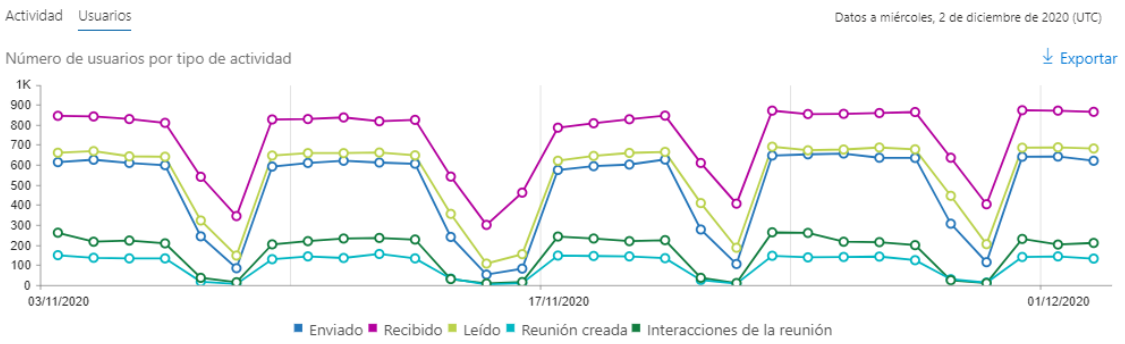
Número total de actividades de Teams durante el período de tiempo seleccionado



- La actividad en Teams presentó un total de 147727 mensajes de chat, 3757 llamadas uno a uno y 7643 reuniones en el mes de octubre.
- La actividad total aumentó un 16.6% con respecto al mes de septiembre

- Actividad en Exchange Online.





Detalles

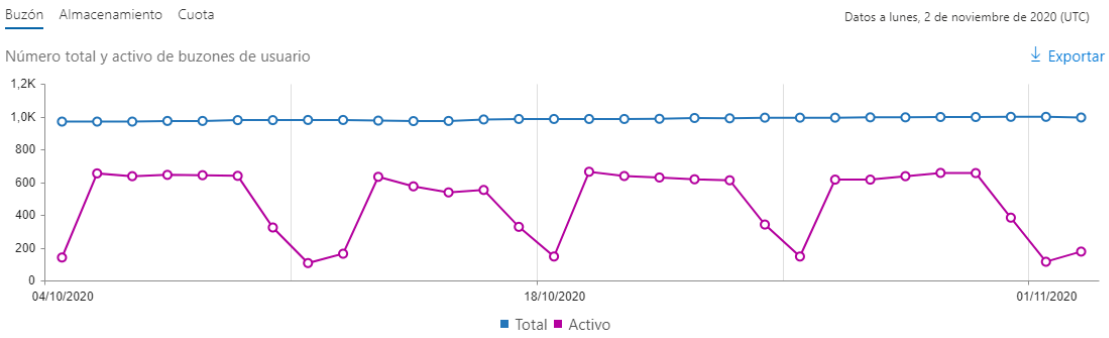
Exportar

Nombre de usuario	Fecha de la última a...	Correo enviado	Correo recibido	Correo leído	Acciones creadas d...	Interacciones duran...
noreply20@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	31.567	684	0	0	0
noreply@icetex.gov.co	lunes, 23 de noviembre de 2020	4.068	93	0	0	0
noreply3@icetex.gov.co	lunes, 23 de noviembre de 2020	3.837	67	0	0	0
lmantilla@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	2.984	1.707	1.503	24	2
lripe@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	729	1.380	2.072	6	1
mcarreno@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	577	1.203	13.568	35	29
pavila@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	526	1.306	2.599	0	21
drodriguezc@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	498	1.767	1.814	25	77
kfajardo@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	472	1.357	1.978	32	37
ecuellar@icetex.gov.co	miércoles, 2 de diciembre de 2020	402	2.727	2.753	33	6

100 registros de muchos

Actividad de los usuarios en sus Buzones, tamaños generales y estado de cuotas

Buzones



Total 1018 Activos 669

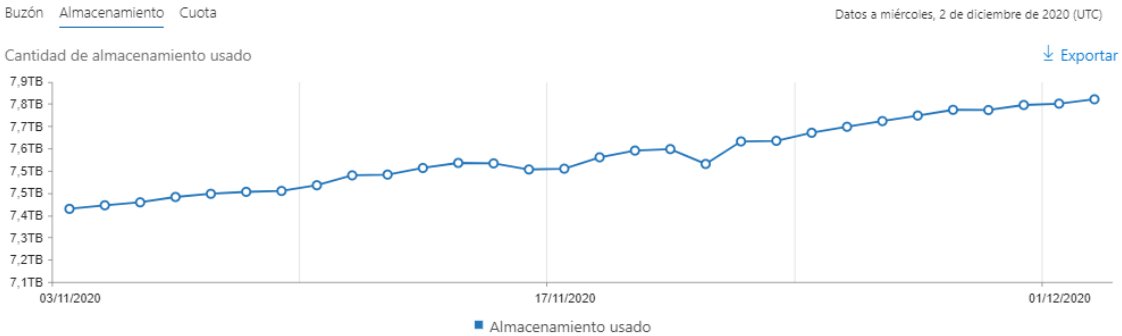
Almacenamiento

Detalles

Exportar

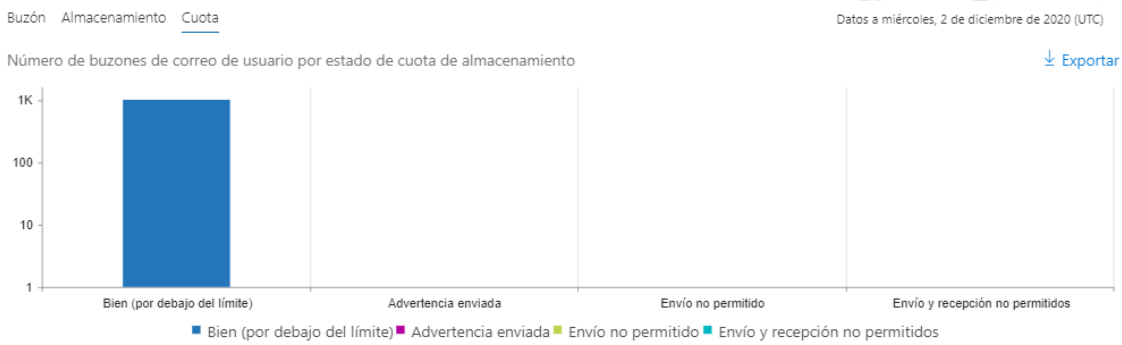
Nombre de usuario	Fecha de la última actividad (U...	Recuento de elementos	Almacenamiento usado (MB)	Estado de la cuota
tutramite@icetex.gov.co	jueves, 15 de octubre de 2020	143.363	100.795	Advertencia enviada
prejuridico@icetex.gov.co	sábado, 31 de octubre de 2020	536.216	91.614	Bien (por debajo del límite)
lripe@icetex.gov.co	sábado, 31 de octubre de 2020	46.925	62.960	Bien (por debajo del límite)
Notificaciones@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	51.695	57.548	Bien (por debajo del límite)
EParada@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	83.252	57.023	Bien (por debajo del límite)
mcamargo@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	82.597	56.986	Bien (por debajo del límite)
JPalomino@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	65.272	51.987	Bien (por debajo del límite)
lfonseca@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	67.132	51.144	Bien (por debajo del límite)
mlozano@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	92.181	51.124	Bien (por debajo del límite)
retencionsalarial@icetex.gov.co	sábado, 31 de octubre de 2020	164.888	49.761	Bien (por debajo del límite)
Canal.IES@icetex.gov.co	sábado, 31 de octubre de 2020	70.818	47.220	Bien (por debajo del límite)
pagare_desmat@icetex.gov.co	miércoles, 16 de septiembre de 2020	263.970	46.924	Bien (por debajo del límite)
mortiz@icetex.gov.co	sábado, 31 de octubre de 2020	50.115	45.711	Bien (por debajo del límite)
lipedraza@icetex.gov.co	domingo, 1 de noviembre de 2020	46.765	43.706	Bien (por debajo del límite)
lrperez@icetex.gov.co	domingo, 1 de noviembre de 2020	82.047	43.384	Bien (por debajo del límite)
Jcelis@icetex.gov.co	sábado, 31 de octubre de 2020	88.726	42.984	Bien (por debajo del límite)
jlozano@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	58.416	40.706	Bien (por debajo del límite)
drodriguezc@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	44.845	40.259	Bien (por debajo del límite)
rcanchila@icetex.gov.co	lunes, 2 de noviembre de 2020	49.476	39.264	Bien (por debajo del límite)

100 registros de muchos



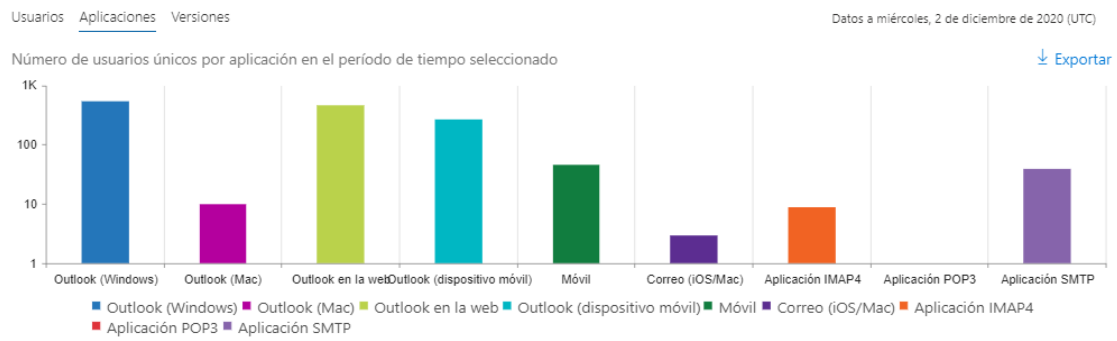
Almacenamiento usado 7,8 TB

Cuota

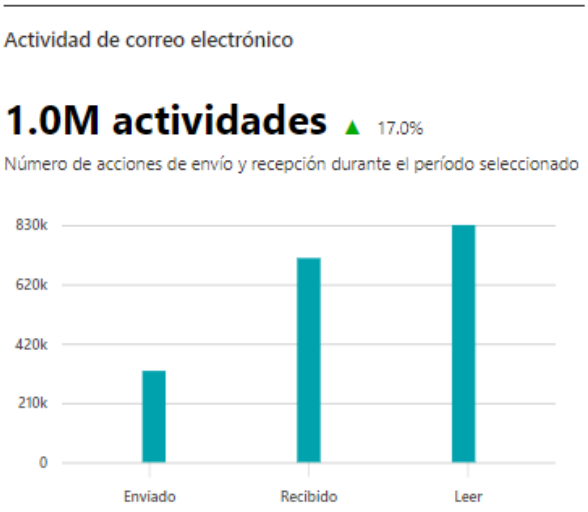


Bien: 1035 – Advertencia enviada: 0 – Envío no permitido: 0 – Envío y recepción no permitidos: 0

Usuarios por aplicación



Windows: 545 - Mac: 10 - Web: 474 – Outlook Movil: 272 - Movil: 47 - iOS/Mac :3 – Imap:9 - Ap SMTP: 40

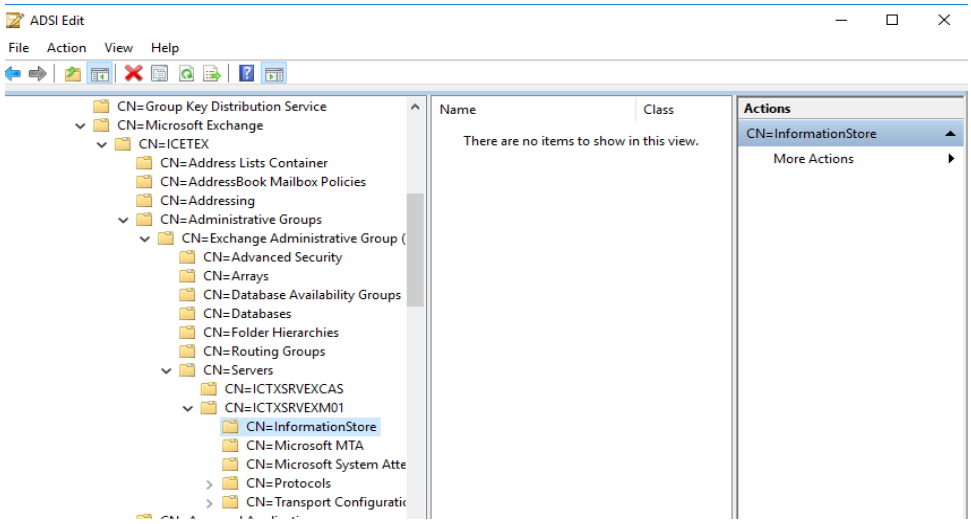


- El uso de correo electrónico aumentó en un 17% con respecto al mes anterior

6 Servicios de Exchange

- Correo Exchange – On-premises

    - Estado de Bases de Datos Exchange On-Premises no se encuentran las bases de datos en los discos locales ni registradas en el directorio activo
    - Servicios, capacidad de discos, IIS, Certificado web se observan funcionales y operativos sin errores



- Correo Exchange - Office365
    - ✓ Se observa nuevamente que el buzón tu tramite está alcanzando el límite de la cuota por lo que se ejecutará un procedimiento para mover los elementos mas antiguos de la bandeja de entrada al archive.
    - ✓ Se observa el tercer caso de usuarios antiguos que regresan a la organización y presentan un cruce de atributos de correo que no permite la generación de un nuevo buzón de correo.
    - ✓ Se realizaron exportaciones y descargas de pst de varias cuentas y contenido de OneDrive por solicitudes realizadas por medio de Aranda.

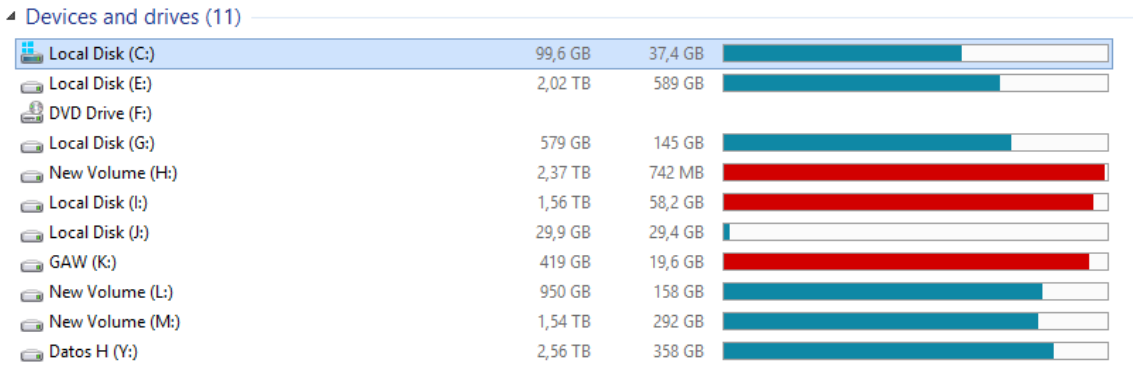
Observaciones:

- Los correos con spam quedan retenidos en lista negra.
- Los correos o archivos encontrados en toda la suite de Office 365 con algún tipo de malware son saneados o retenidos por el módulo de seguridad y cumplimiento para la respectiva investigación.
- Al momento de elaborar éste informe se encontró que prácticamente el total de las cuentas se encuentran dentro de los límites de las cuotas, sin embargo se observa que la cuenta tutramite@icetex.gov.co dado que se encuentra nuevamente en el umbral de advertencia. Se recomienda mover elementos al archive tan pronto como sea posible.

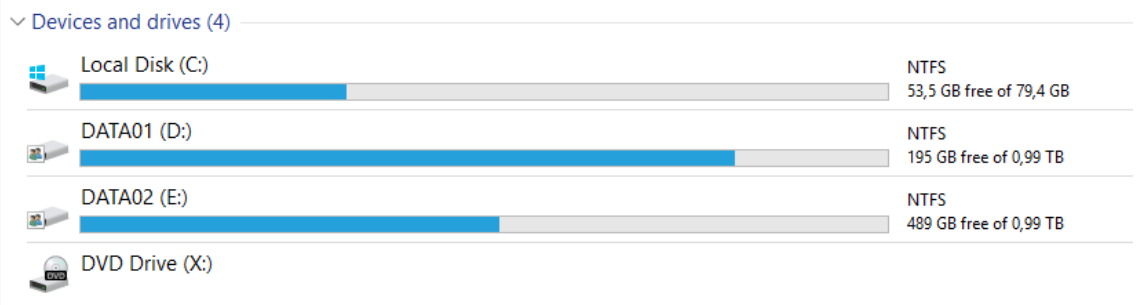
7 Servicio de File Server

Se realizan las siguientes actividades en los servidores File Server de ICETEX

ICTXSRVFS



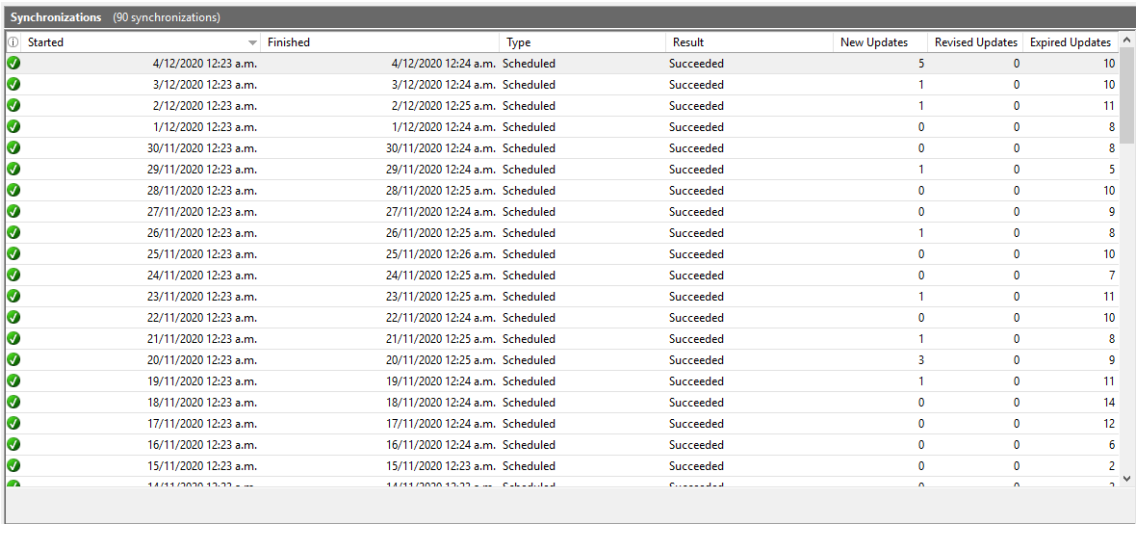
ICTXSRVFS01



- Se asignan nuevas cuotas a distintas carpetas solicitadas en el mes.
- Se realizan varias actividades de Seguimiento en relación a restauraciones
- Dar continuidad con el proceso de migración de File Server en el mes de Noviembre fue bastante complicado debido a la dependencia que existe del área de gestión documental para generar la estrategia de reducción de longitud de la ruta de carpetas y nombres.
- Se observa que la unidad H: sólo tiene 742 Mb libres, por lo que se aconseja aumentar la capacidad mientras se puede migrar la información al otro file server.

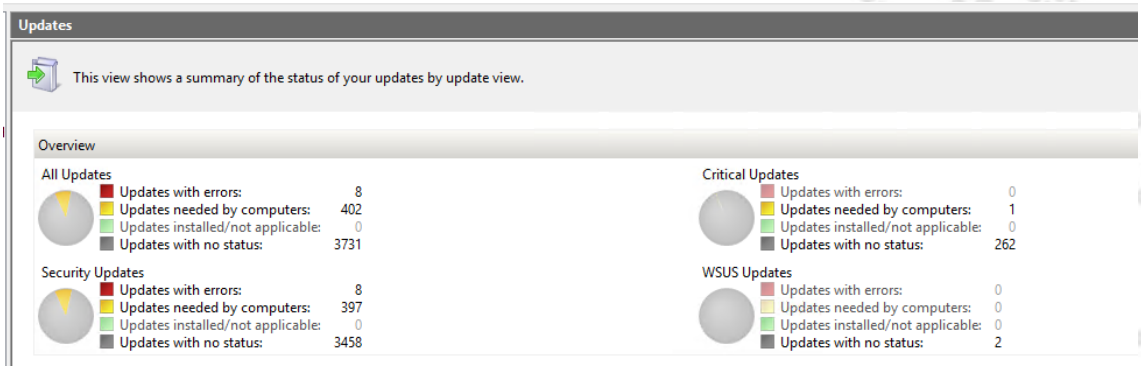
8 Windows Update Services (WSUS)

- Se realiza la validación del servidor ICTXSRVWSUS01 se observa que continúa sincronizando y distribuyendo las actualizaciones correctamente como en los ejemplos de las imágenes.



Synchronizations (90 synchronizations)

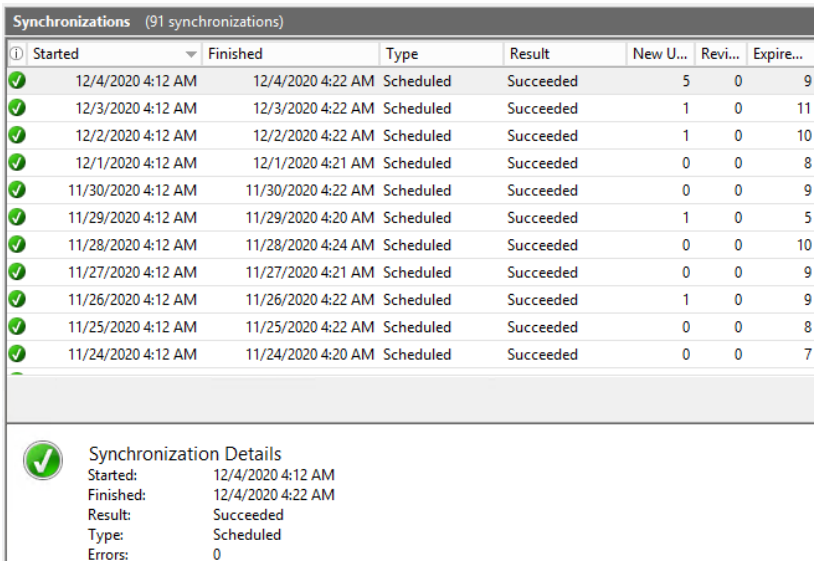
Started	Finished	Type	Result	New Updates	Revised Updates	Expired Updates
4/12/2020 12:23 a.m.	4/12/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	5	0	10
3/12/2020 12:23 a.m.	3/12/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	10
2/12/2020 12:23 a.m.	2/12/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	11
1/12/2020 12:23 a.m.	1/12/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	8
30/11/2020 12:23 a.m.	30/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	8
29/11/2020 12:23 a.m.	29/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	5
28/11/2020 12:23 a.m.	28/11/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	10
27/11/2020 12:23 a.m.	27/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	9
26/11/2020 12:23 a.m.	26/11/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	8
25/11/2020 12:23 a.m.	25/11/2020 12:26 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	10
24/11/2020 12:23 a.m.	24/11/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	7
23/11/2020 12:23 a.m.	23/11/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	11
22/11/2020 12:23 a.m.	22/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	10
21/11/2020 12:23 a.m.	21/11/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	8
20/11/2020 12:23 a.m.	20/11/2020 12:25 a.m.	Scheduled	Succeeded	3	0	9
19/11/2020 12:23 a.m.	19/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	1	0	11
18/11/2020 12:23 a.m.	18/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	14
17/11/2020 12:23 a.m.	17/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	12
16/11/2020 12:23 a.m.	16/11/2020 12:24 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	6
15/11/2020 12:23 a.m.	15/11/2020 12:23 a.m.	Scheduled	Succeeded	0	0	2

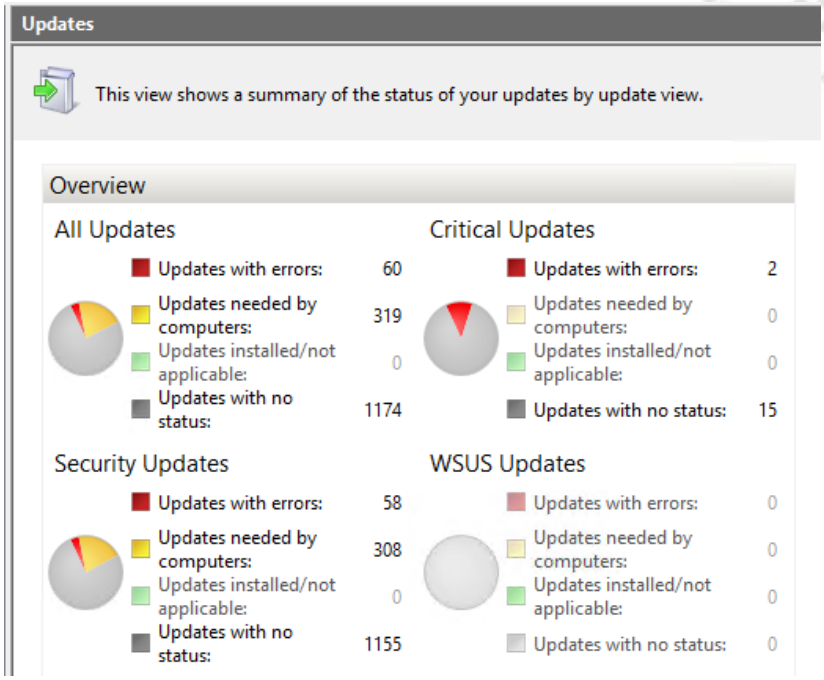


- Estadísticas de actualizaciones aplicadas por el servidor Wsus

- Se realiza la validación del servidor ICTXSRVWSUS2014 se observa que continúa sincronizando y distribuyendo las actualizaciones correctamente como en los ejemplos de las imágenes.

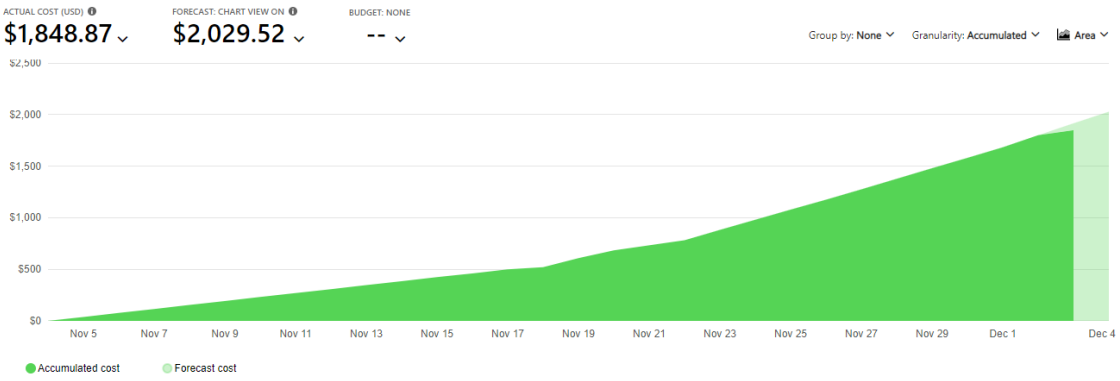
- Se observa que en algunos casos la plataforma WSUS no es capaz de contactar algunas estaciones de trabajo. Por lo que se revisará con más detalle la fuente del problema de comunicación con las estaciones de trabajo.





9 Microsoft Azure – Análisis de Costo

El costo mensual correspondiente al mes de noviembre de 2020 fue de 1,848.87 **USD,** contemplando los despliegues de Escritorios virtuales con sus costos asociados y almacenes de datos. El costo fue bajo debido al consumo total del saldo anterior de la suscripción y el tiempo que tomó la recarga del nuevo saldo.



Saldo disponible:

+ Add credit

The remaining credits reflect "day-end" balance

View the credit history and total remaining credit for your Azure in Open subscription. Credits are used on a 'first in first out' basis and each purchase must be used within 12 months of activation. Click Add credit to redeem a product key or purchase credit using a credit card. Learn more

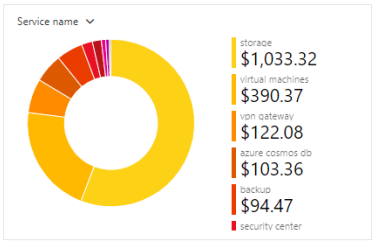
Total remaining credit : 42,578.53 USD

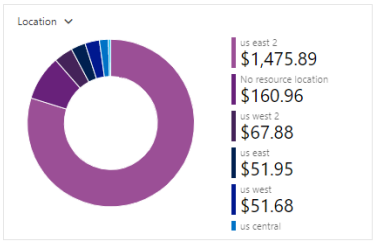
Search to filter items...

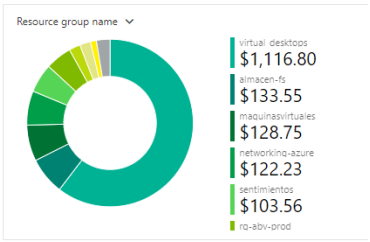
Redemption date	Payment method	Initial credit (USD)	Expiry	Remaining credit (USD)	Status
11/18/2020	Not available	1,700.00	11/21/2021	1,700.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded
11/18/2020	Not available	2,500.00	11/21/2021	2,500.00	Succeeded

- Se observa un saldo disponible de 42,578.53 USD a la fecha de elaboración del informe

Costos discriminados Azure:







10 Active Directory

Observaciones:

- Se verifica la asignación de roles en los controladores de dominio

```
C:\Windows\system32>netdom query fsmo
Schema master               ICTXSRVAD001.icetex.local
Domain naming master        ICTXSRVAD001.icetex.local
PDC                         ICTXSRVAD001.icetex.local
RID pool manager            ICTXSRVAD001.icetex.local
Infrastructure master       ICTXSRVAD001.icetex.local
The command completed successfully.
```

- No se observan problemas de replicación en la plataforma.

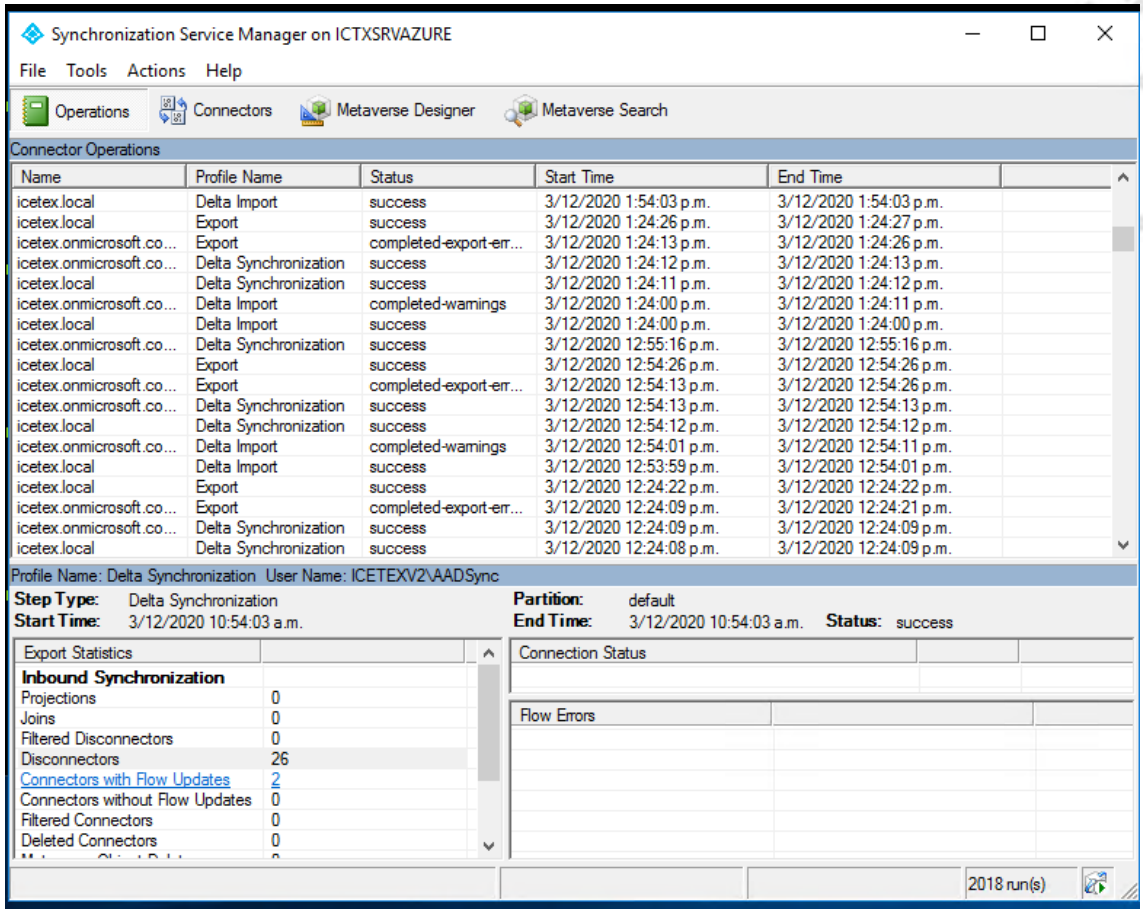
```
C:\Users\22823904>repadmin /syncall
CALLBACK MESSAGE: The following replication is in progress:
    From: c3202697-774c-4794-97ff-834d49f2956f._msdcs.icetex.local
    To  : d4efce6d-5559-46ba-b4b5-aebeeee8a80b._msdcs.icetex.local
CALLBACK MESSAGE: The following replication completed successfully:
    From: c3202697-774c-4794-97ff-834d49f2956f._msdcs.icetex.local
    To  : d4efce6d-5559-46ba-b4b5-aebeeee8a80b._msdcs.icetex.local
CALLBACK MESSAGE: SyncAll Finished.
SyncAll terminated with no errors.
```

11 Labores Ejecutadas sobre plataformas

Azure

- Se brinda apoyo para el proyecto de despliegue de escritorios virtuales, incluyendo elaboración de imágenes, creación de Host Pools, Storage Accounts, File Shares, etc, incluyendo también las políticas de grupo en el directorio Activo requeridas para el correcto funcionamiento de los perfiles persistentes de los usuarios de los escritorios remotos.
- Integración de autenticación SSO con Planview

AD Connect



Se encuentra operativo y sincronizando correctamente AD Connect.

RESUMEN ACTIVIDADES ARANDA

GESTIÓN CASOS ARANDA SOPORTE TI AGOSTO	
TIPO CASO	**TOTAL**
Requerimientos	8
Incidentes	2
Tareas	3
Cambios	2

12 Hechos Relevantes y Recomendaciones

- Se continúa brindando solución pertinente a los casos de incidentes, requerimientos, cambios y tareas en Aranda.

- Se da continuidad a la revisión de seguridad de DLP en Office 365 y se determina que no existen platillas regionales para Colombia en cuanto a manejo de información privada como cuentas bancarias, cédula de ciudadanía, etc. Por lo que se hace necesario personalizar estas opciones para ponerlas en funcionamiento.

- Se crea la bitácora de actividades de administración de las plataformas Microsoft con base en las actividades diarias, semanales, mensuales y semestrales en algunos casos para 9 plataformas. A la fecha de la elaboración de este informe se cuenta con las actividades de 6 de las nueve plataformas.

- Se trabaja conjuntamente con Intergrupo en la remediación de Office 365, Directorio Activo y Direct Access.

13 Proyectos y Actividades Desarrollados - Noviembre 2020

Proyectos

- Se continua con el despliegue de escritorios remotos, con el afinamiento de imágenes y solución de problemas relacionados con los perfiles persistentes de los usuarios de los escritorios virtuales de Windows.

- Se evalúan las medidas las medidas de seguridad aplicadas y las adicionales que se pueden aplicar a la plataforma de Microsoft Office 365 y se presentará un plan para aplicar las mejoras de seguridad requeridas gradualmente.

Actividades

- Parcheo de servidores bajo administración.
- Reconfiguración de Permisos para carpetas compartidas de los servidores ICTXSRVFS01 e ICTXSRVFS solicitado por la Vicepresidencia Financiera, Desembolsos y otras áreas.
- Backup de información de OneDrive y Correos de varias cuentas solicitadas.
- Se dio continuidad al desarrollo del proyecto de aseguramiento de plataformas para acceso remoto.
- Acompañamiento al proyecto de despliegue de escritorios virtuales en Azure.
- Integración de Single Sign On de Planview con Azure Active Directory.

Portales de administración de servicios en nube y servicios On-Premises Icetex

Office365: https://portal.microsoft.com/Adminportal/Home#/setupproducts
Usuario de acceso: admin365@icetex.onmicrosoft.com

Portal Azure:
https://portal.azure.com/#blade/Microsoft_AAD_IAM/UsersManagementMenuBlade/AllUsers
Usuario de acceso: admin365@icetex.onmicrosoft.com

MIM2016: https://mim.icetex.local/IdentityManagement/default.aspx
Usuario de acceso: fimservice@icetex.gov.co

Security and Compliance: https://protection.microsoft.com/homepage
Usuario de acceso: admin365@icetex.onmicrosoft.com

Skype: https://adminsfb.icetex.gov.co (Preferiblemente realizar el ingreso en el servidor ICTXSRVFRONTEND)
Usuario de acceso a la consola: .\ adminicetex

Inter Grupo®

Cognitive
Digital Services

Digital Transformation

ICETEX

Administración Microsoft Dynamics CRM COSMOS

NOVIEMBRE 2020

PREPARADO POR:
Rafael Eduardo Ojeda Moya
rom@intergrupo.com
Especialista de Plataforma

Versión 1.0

Digital Transformation

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN – OBJETIVO Y/O ALCANCE 3

2. ACTIVIDADES PERIÓDICAS 4

3. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS SERVIDORES DE APLICACIÓN DE CRM - COSMOS 5

3.1 MONITOREO Y DEPURACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES 5

3.2 MONITOREO DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES DE BASE DE DATOS 25

3.3 UNIDADES DE ALMACENAMIENTO. 28

3.4 ESTADO DE LA CONFIGURACION DEL ADMINISTRADOR Y CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS 33

3.5 RENDIMIENTO IO DASE DE DATOS. 35

3.6 CONSUMO DE MEMORIA DE LA BASE DE DATOS 35

3.7 USO DE DISCO DE LA BASE DE DATOS 36

3.8 ESTADO DE BACKUP 36

3.9 FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO CRM COSMOS 37

4. ACTIVIDADES DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN 38

4.1 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN SOBRE CRM – COSMOS 38

4.2 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y AJUSTE DE AMBIENTE CRM 38

4.3 ACTIVIDADES DE MEJORAS EJECUTADAS 40

1. INTRODUCCIÓN – OBJETIVO Y/O ALCANCE.

Realizar el monitoreo y verificación del buen funcionamiento de los servidores de CRM y los servicios que conforman la plataforma Cosmos-Icetex.

Contribuir en la mejora y la optimización del CRM, para consolidarla en una herramienta eficiente y efectiva al servicio del instituto.

Dar soporte al usuario en los problemas que presente en los módulos del CRM ocasionados por errores de los servicios.

Generar plan de mitigación del riesgo de la plataforma siempre que se evidencien riegos, para garantizar la disponibilidad del servicio ante el instituto.

Implementar buenas prácticas de monitoreo de los servidores de CRM, para contribuir a garantizar un eficiente y efectivo servicio al instituto.

Implementar el plan de trabajo de acuerdo con el diagnóstico efectuados a la plataforma CRM Cosmos-Icetex.

2. ACTIVIDADES PERIÓDICAS.

- Gestión de los diferentes casos reportados en la herramienta Aranda – Permanente.

- Adición de usuarios en CRM – Cosmos-Icetex. – Por Solicitud.

- Monitoreo del sistema, gestión de usuarios y verificación de buen funcionamiento y consumo de la aplicación. – Diario.

- Revisión y depuración de la ejecución de las tareas de los Back up -Permanente.

- Resolución de problemas encontrados en el día a día y gestión de documentación sobre los mismos en la Base de datos de conocimiento. – Permanente.

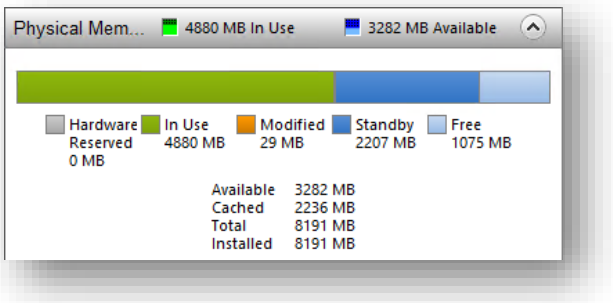
- Verificación de SMTP se realiza diariamente para validar la salida de los correos de CRM

3. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS SERVIDORES DE APLICACIÓN DE CRM - COSMOS.

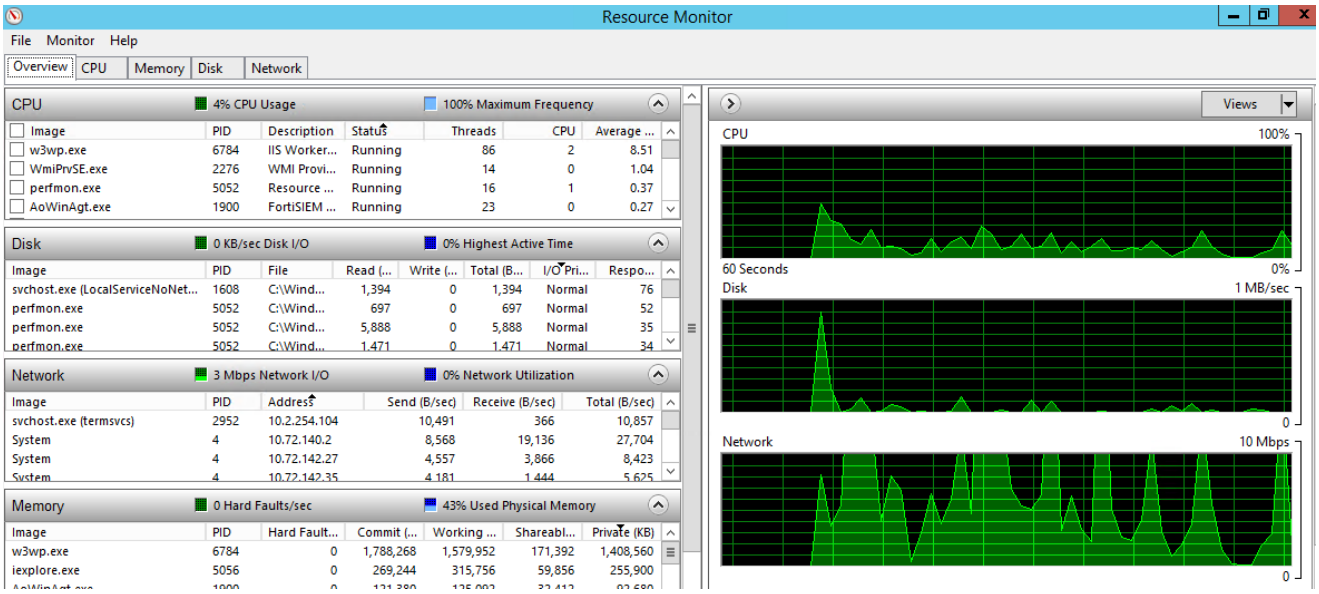
3.1. MONITOREO Y DEPURACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES.

➢ Estado de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMF1 (IP 192.168.51.160).

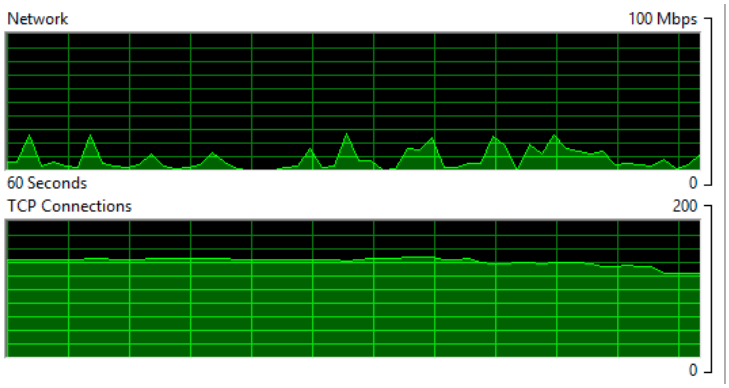
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMF1
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMF1
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	2
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	8192MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	47%
Used Space	47.1GB
Free Space	42.9GB
Total Space	99.7GB
Memoria	
Total Memory	8191MB
Free Memory	3397MB
Maximum Swap File	16383MB
Free Swap File	12575MB



ESTADO DE LA MEMORIA.



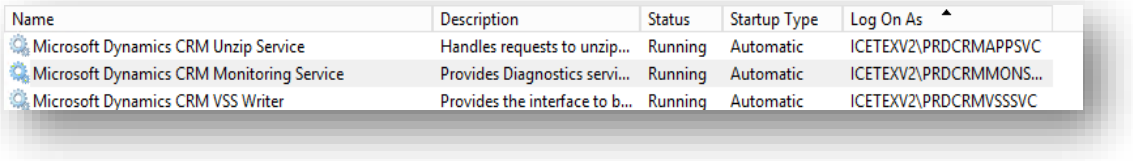
MONITOR DE RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- Se verifica el estado de los servicios.
  - Microsoft Dynamics CRM Unzip Service.
  - Microsoft Dynamics CRM Monitoring Service.
- Microsoft Dynamics CRM VSS Writer.

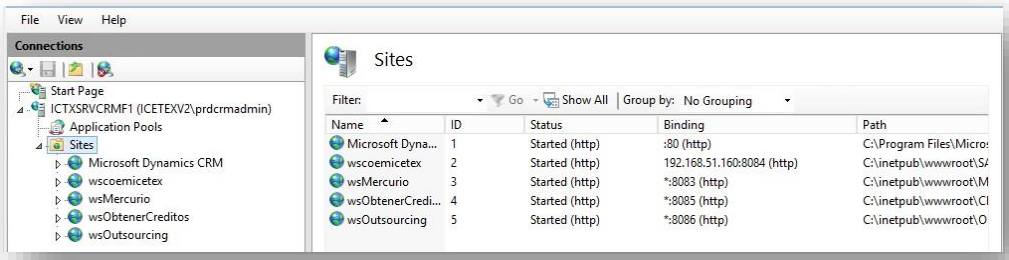
- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en



la siguiente imagen.

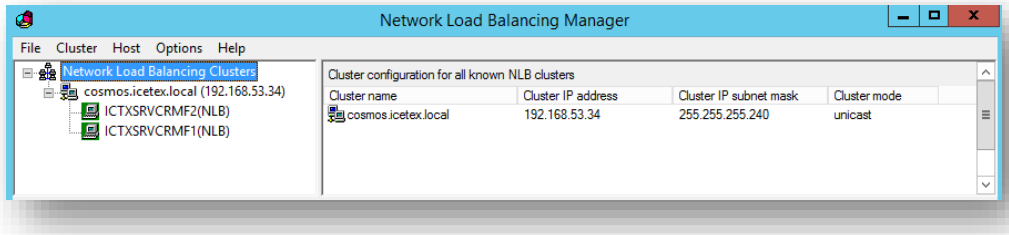
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.
    - Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



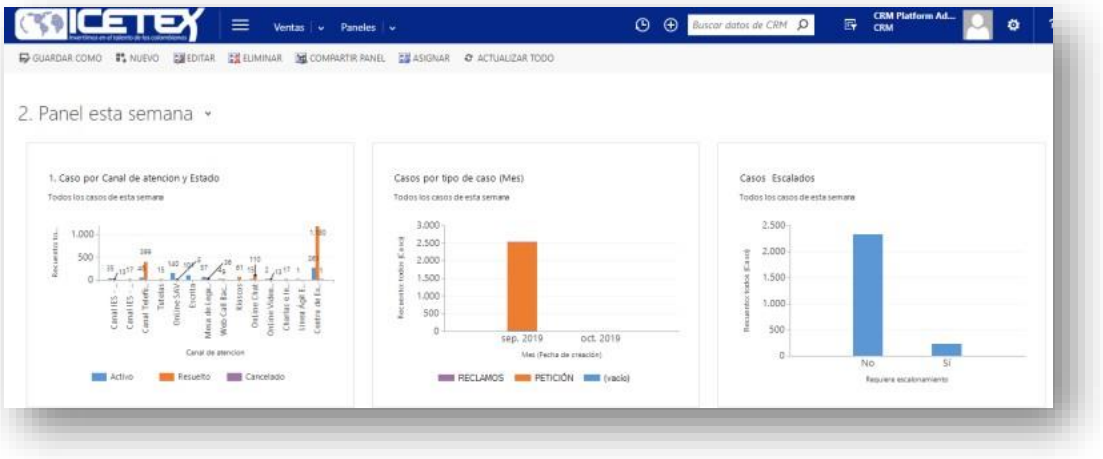
ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Se monitorea el estado del balanceador de carga de red.



ESTADO GENERAL DEL BALANCEADOR.

- Se valida el correcto estado del balanceador



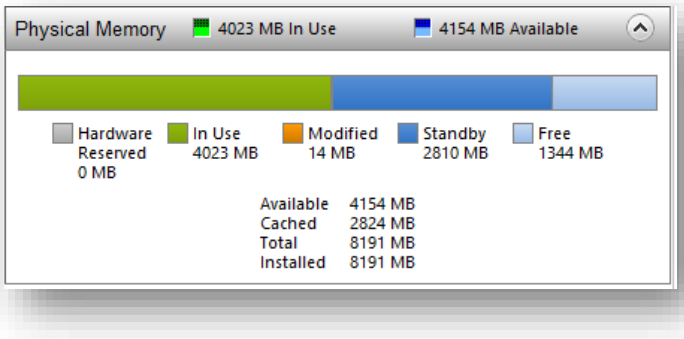
ESTADO GENERAL SITIO WEB.

- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 47,1 GB equivalente al 47% de la unidad, espacio usado.
  - 52,9 GB equivalente al 52% de la unidad, espacio libre.

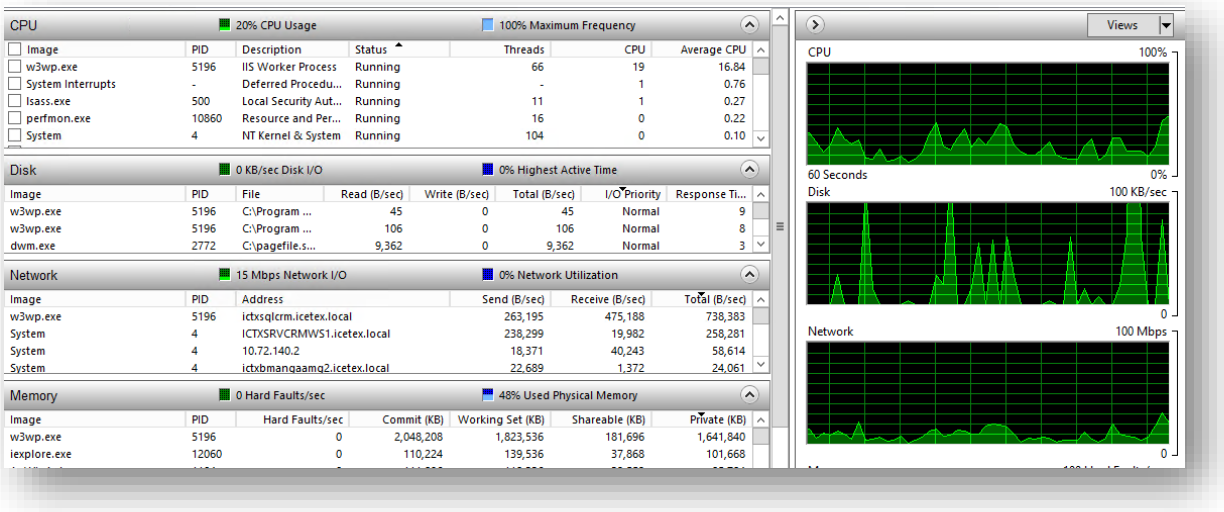
➢ Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMF2 (IP 192.168.51.162).

Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMF2
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Number of Processors	2
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	8192MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL - 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	55%
Used Space	55.2GB
Free Space	44.5GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	

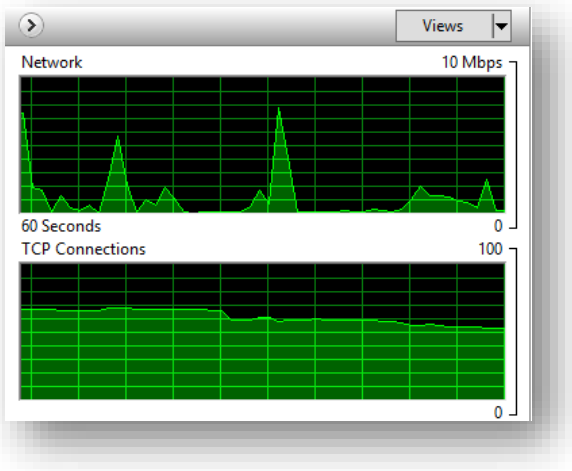
Total Memory	8192MB
Free Memory	4154MB
Maximum Swap File	9471MB
Free Swap File	5777MB



MONITOREO DE MEMORIA.



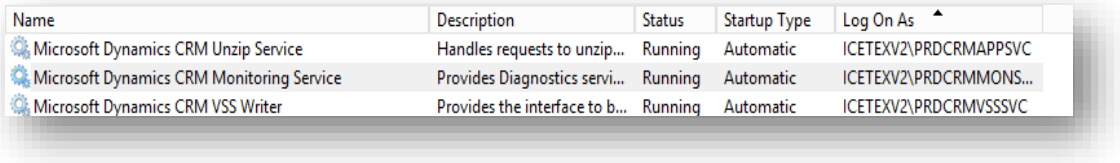
MONITOREO DE RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

✓ Se verifica el estado de los servicios.
- Microsoft Dynamics CRM Unzip Service.
- Microsoft Dynamics CRM Monitoring Service.
- Microsoft Dynamics CRM VSS Writer.

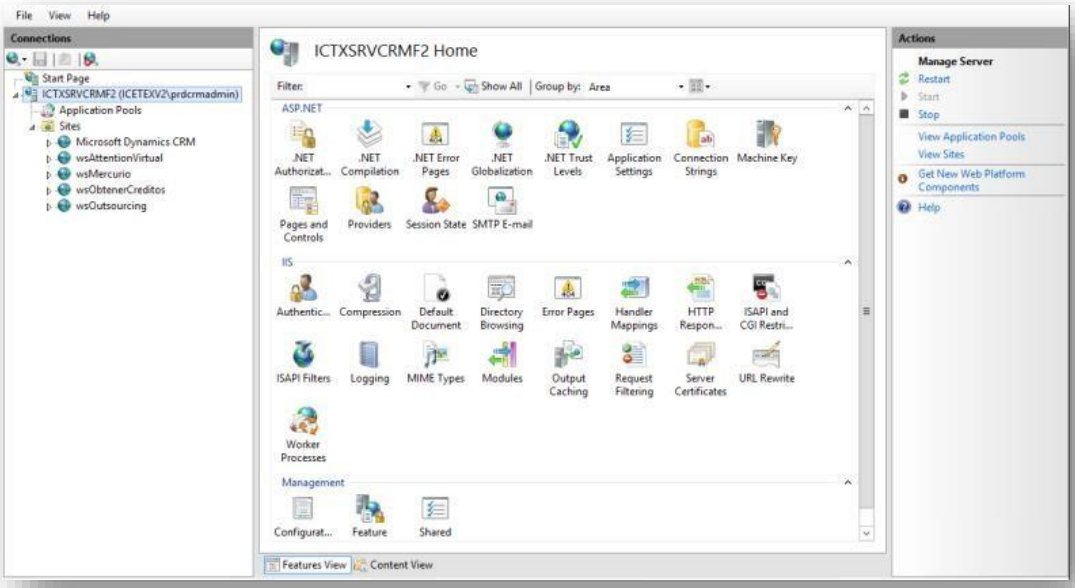
- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente Imagen.



Name	Description	Status	Startup Type	Log On As
Microsoft Dynamics CRM Unzip Service	Handles requests to unzip...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMAPPSVC
Microsoft Dynamics CRM Monitoring Service	Provides Diagnostics servi...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMMONS...
Microsoft Dynamics CRM VSS Writer	Provides the interface to b...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMVSSSVC

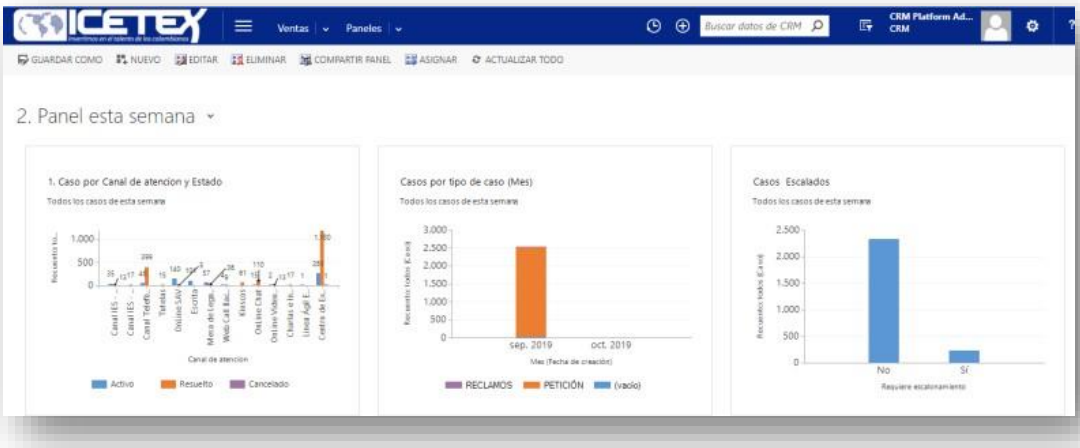
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

✓ Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.



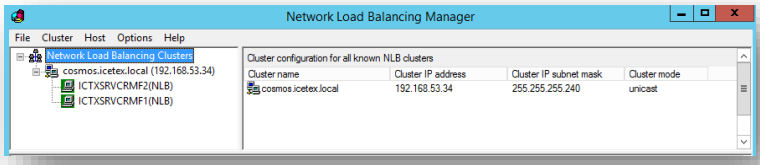
ESTADO GENERAL DEL IIS.

✓ Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL SITIO WEB

- ✓ Se monitorea el estado del balanceador de carga de red.
  - o Se valida el correcto estado del balanceador



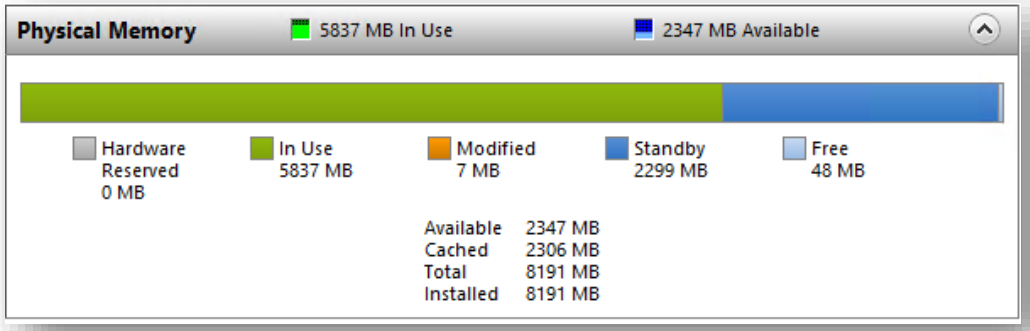
ESTADO GENERAL DEL BALANCEADOR.

- ✓ Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - o 55,4 GB equivalente al 55% de la unidad, espacio usado.
  - o 44,5 GB equivalente al 44% de la unidad, espacio libre.

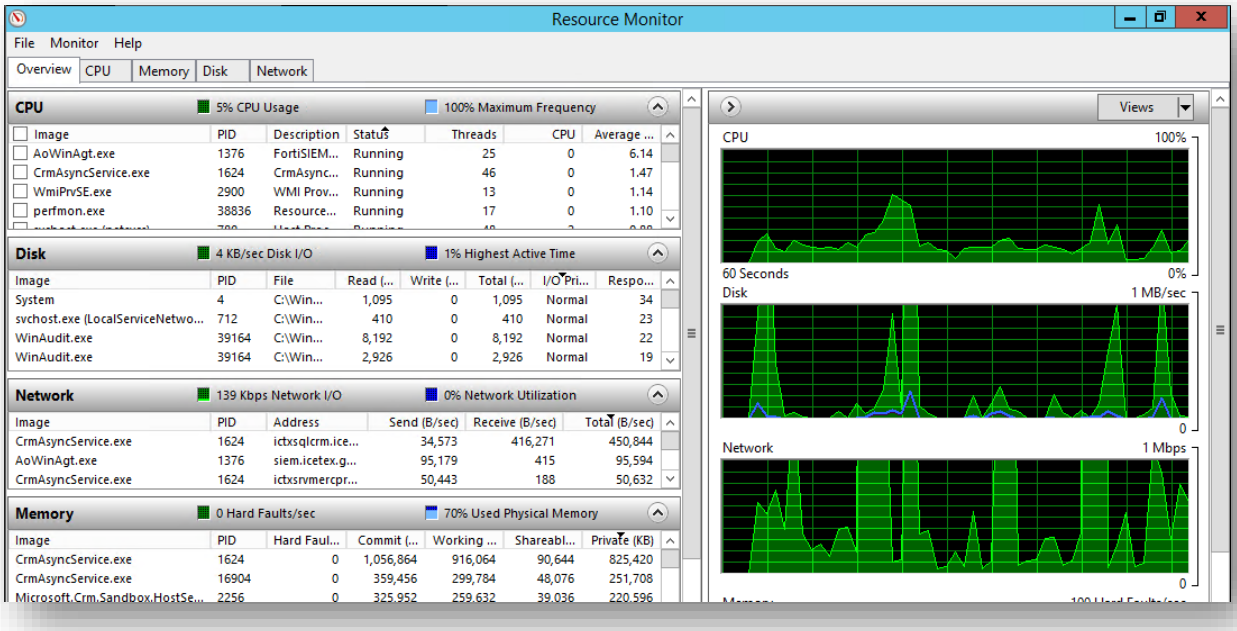
- Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMB1 (IP 192.168.51.161).

Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMB1
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMB1
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Asset Tag	No Asset Tag
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	10001MB
Total Hard Drive	80.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	45%
Used Space	31.1GB
Free Space	48.6GB
Total Space	79.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6
Memoria	
Total Memory	8392MB
Free Memory	2392MB
Maximum Swap File	16383MB

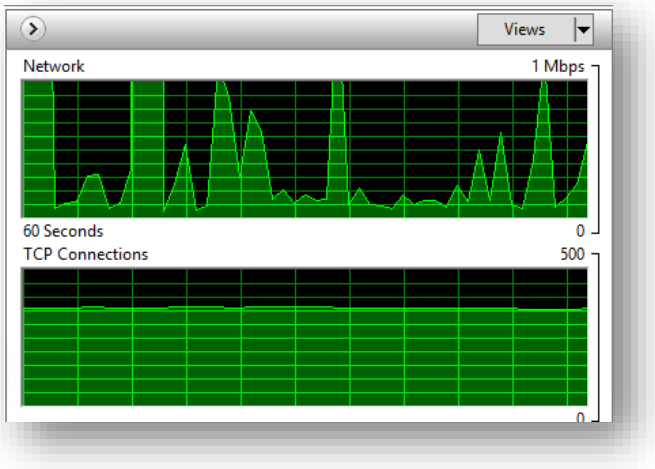
Free Swap File	8309MB



RECURSOS DE MEMORIA



RECURSOS.

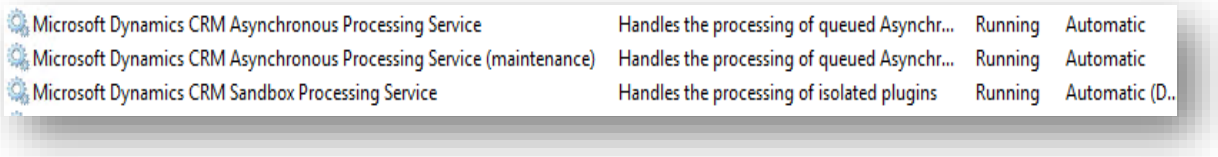


CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- Se verifica el estado de los servicios, se encuentra funcionales y corriendo.

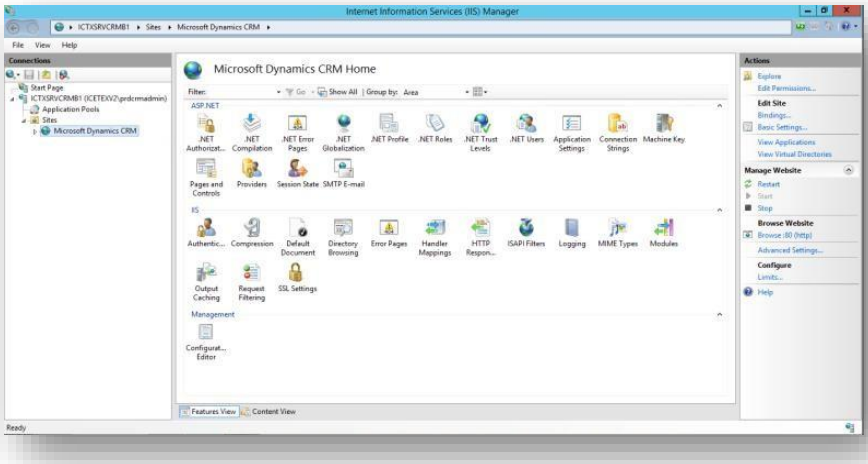
- MSCRMEmail.
- MSCRMAsyncService.
- MSCRMAsyncService$maintenance.
- MSCRMMonitoringService.
- MSCRMSandboxService.
- Wsearch.

- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente imagen.



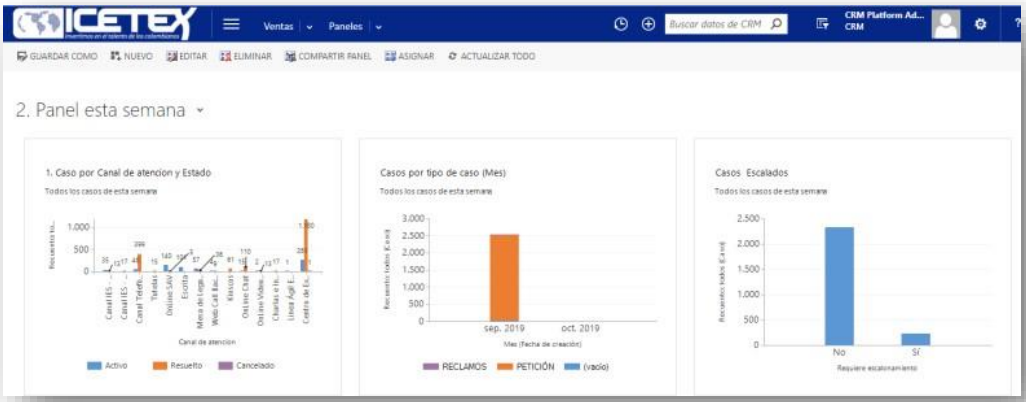
ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.



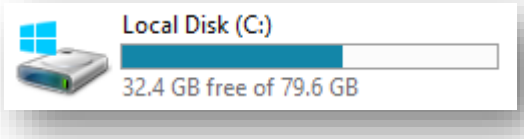
ESTADO GENERAL DEL IIS

- Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS

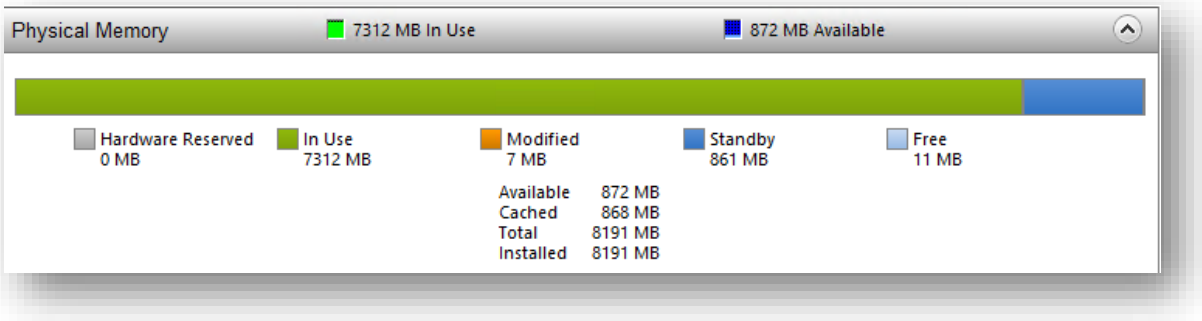
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 32,4 GB equivalente al 42% de la unidad, espacio usado.
  - 45,5 GB equivalente al 58% de la unidad, espacio libre.



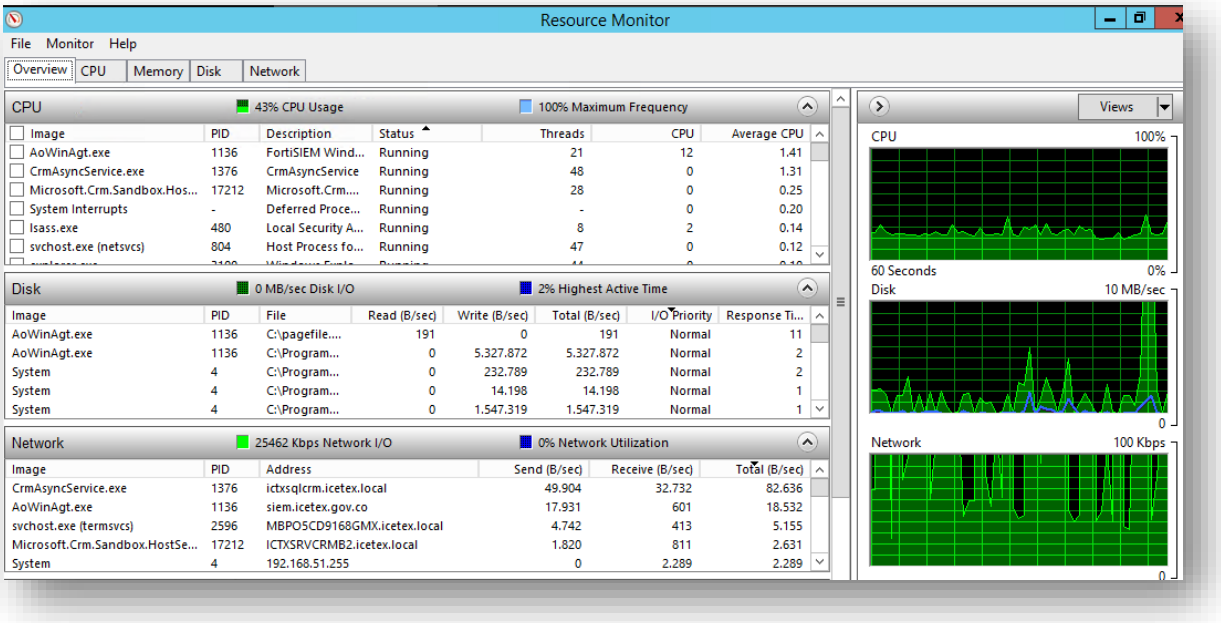
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

- Estado general de los recursos del servidor de aplicación ICTXSRVCRMB2 (IP 192.168.51.163).

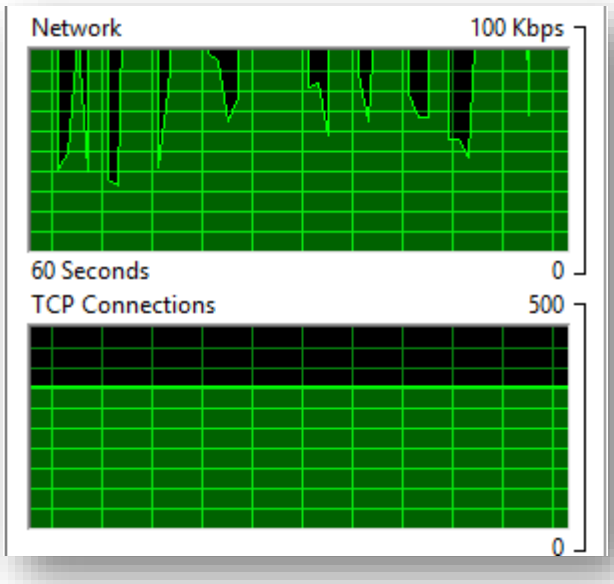
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMB2
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	8144MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	46%
Used Space	46.4GB
Free Space	53.3GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Memoria	
Total Memory	8192MB
Free Memory	858MB
Maximum Swap File	13749MB
Free Swap File	2787MB



ESTADO DE MEMORIA



ESTADO DE RECURSOS

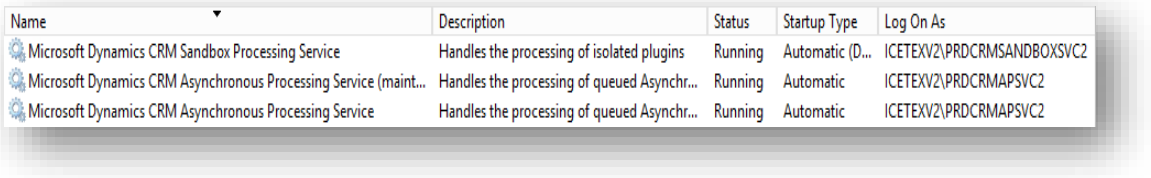


CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

- Se verifica el estado de los servicios, se encuentra funcionales y corriendo.
  - MSCRMEmail.

- MSCRMAsyncService.
- MSCRMAsyncService$maintenance.
- MSCRMMonitoringService.
- MSCRMSandboxService.
- Wsearch.

- Los servicios se encuentran en ejecución de forma automática como se evidencia en la siguiente Imagen.

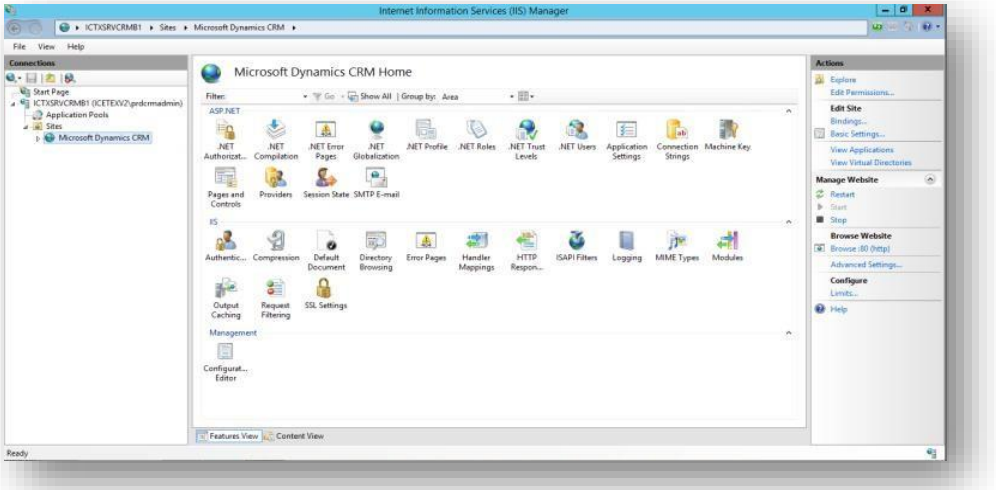


Name	Description	Status	Startup Type	Log On As
Microsoft Dynamics CRM Sandbox Processing Service	Handles the processing of isolated plugins	Running	Automatic (D...	ICETEXV2\PRDCRMSANDBOXSVC2
Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service (maint...	Handles the processing of queued Asynchr...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMAPSVC2
Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service	Handles the processing of queued Asynchr...	Running	Automatic	ICETEXV2\PRDCRMAPSVC2

ESTADO GENERAL DE LOS SERVICIOS.

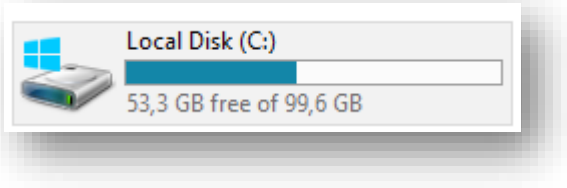
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web.

- Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS.

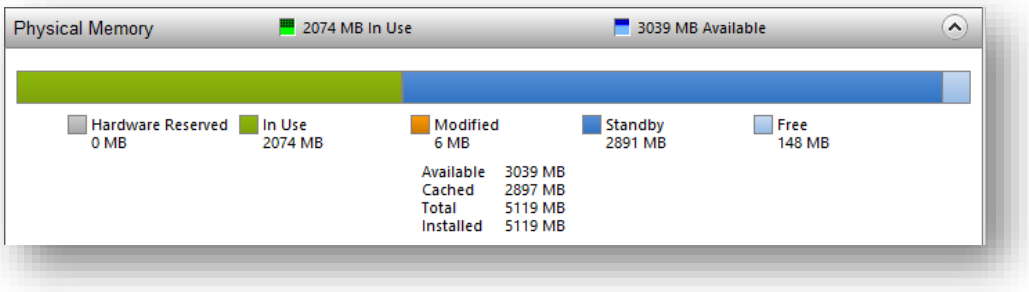
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 53,3 GB equivalente al 53% de la unidad, espacio usado.
  - 47,6 GB equivalente al 47% de la unidad, espacio libre.



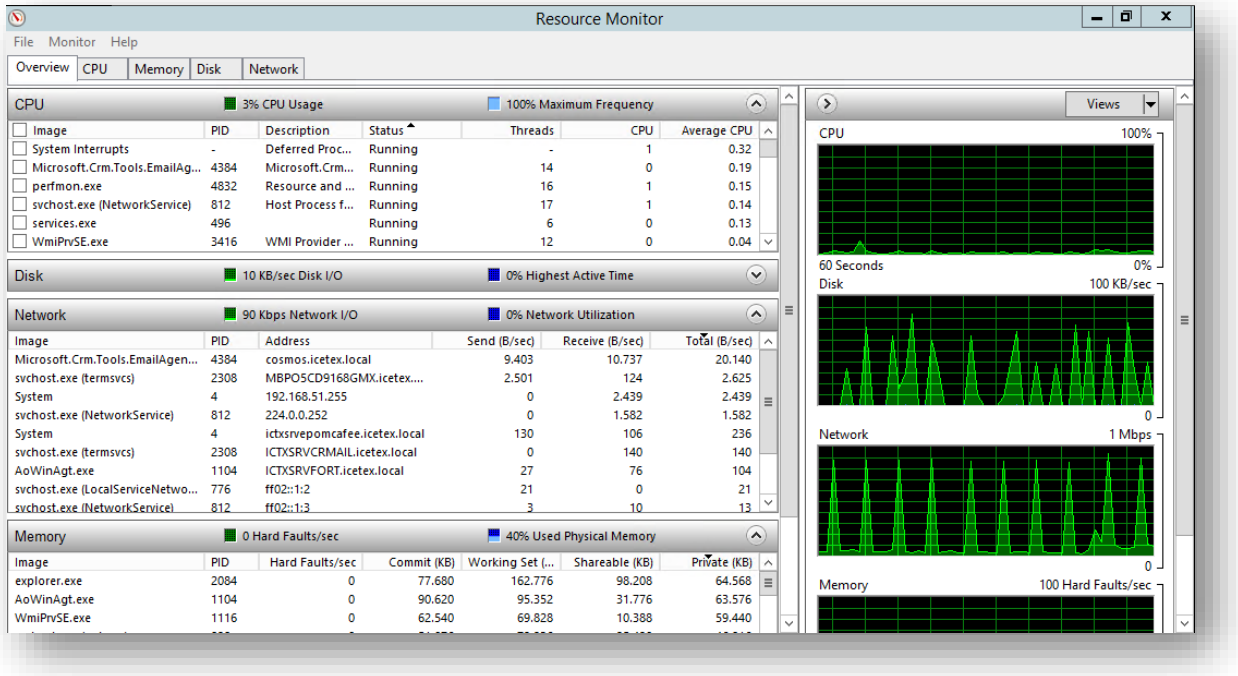
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

- Estado general de los servicios del servidor de aplicación ICTXSRVCRMAIL (IP 192.168.51.164).

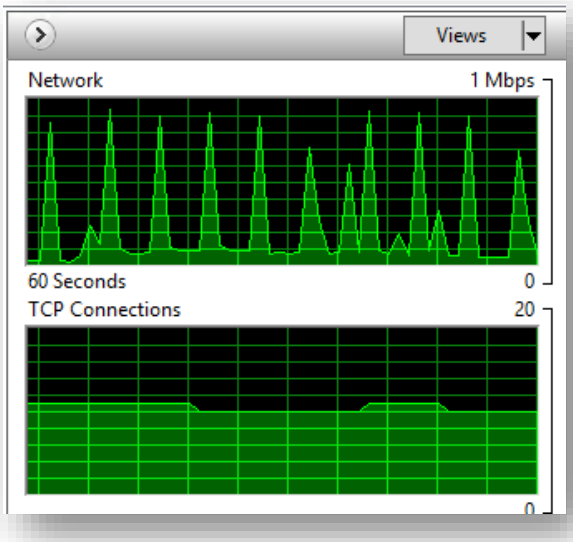
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMAIL
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMAIL
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v2 @ 2.80GHz
Total Memory	5120MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	31%
Used Space	30.1GB
Free Space	69.6GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	
Total Memory	5120MB
Free Memory	2920MB
Maximum Swap File	10239MB
Free Swap File	8272MB



RECURSOS DE MEMORIA



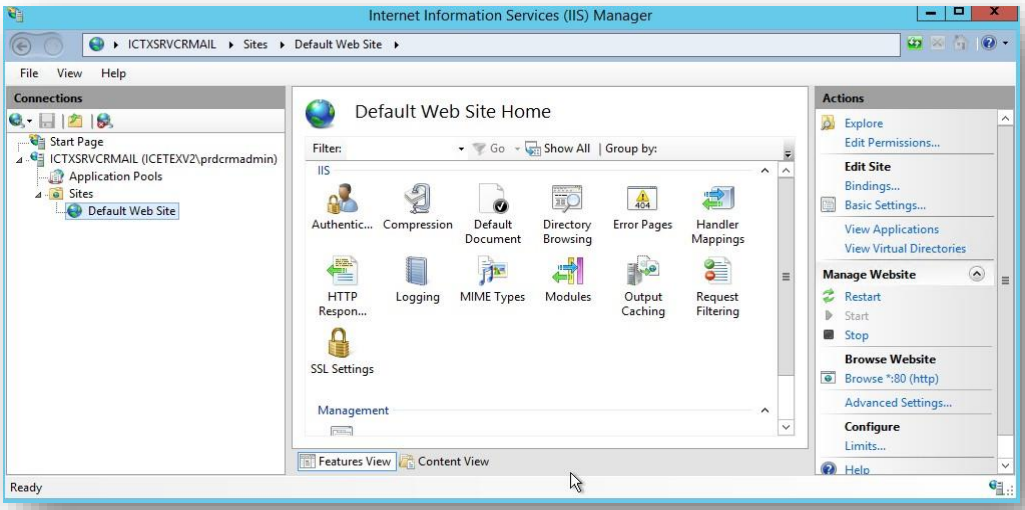
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

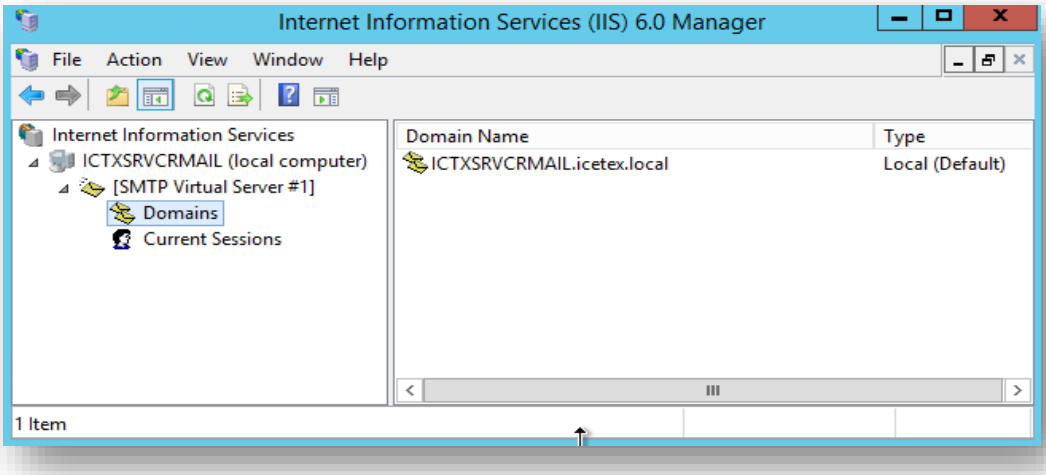
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web, se evidencia normalidad en los servicios.

Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web



ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Se valida el correcto funcionamiento del servicio SMTP

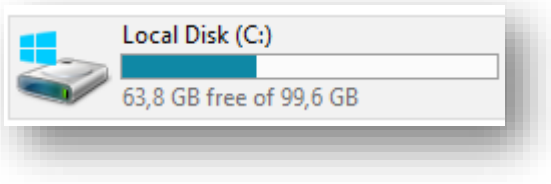


ESTADO GENERAL SITIO SMTP.

➢ Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.

- 30,4 GB equivalente al 30% de la unidad, espacio usado.

- 63,8 GB equivalente al 64% de la unidad, espacio libre.



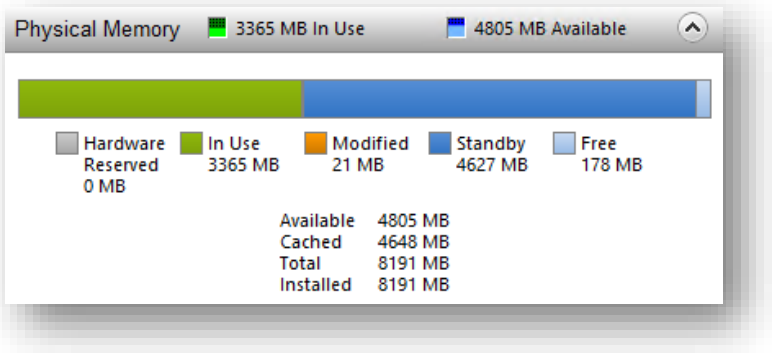
ESTADO GENERAL UNIDAD DE DISCO C.

	Year	Month	StateCode	StatusCode	Envio_Pendiente
1	2020	10	1	6	0

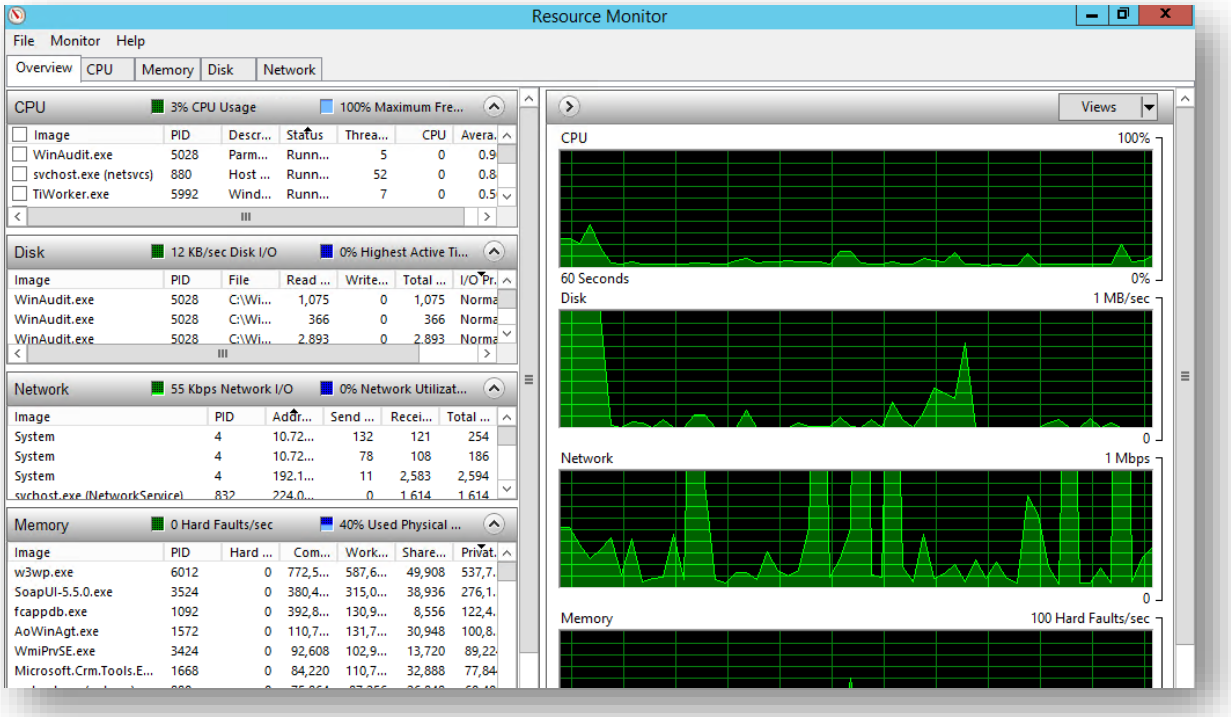
ESTADO DE ENVIO DE CORREOS.

➢ Estado general de los servicios del servidor de aplicación ICTXSRVCRMSW01 (IP 192.168.51.159).

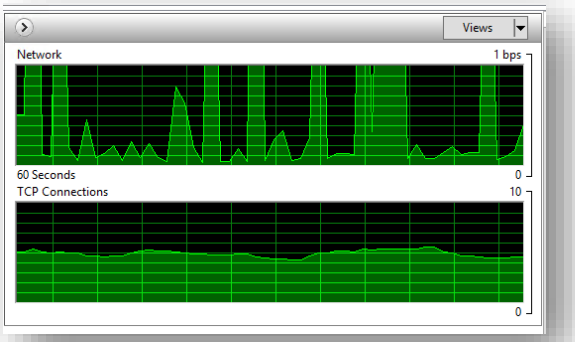
Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMAIL
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	Principal
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	ICTXSRVCRMAIL
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	1
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v2 @ 2.80GHz
Total Memory	5120MB
Total Hard Drive	100.0GB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	24%
Used Space	23.6GB
Free Space	76.0GB
Total Space	99.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	60C0-B625
Memoria	
Total Memory	5120MB
Free Memory	3333MB
Maximum Swap File	5941MB
Free Swap File	4463MB



RECURSOS DE MEMORIA

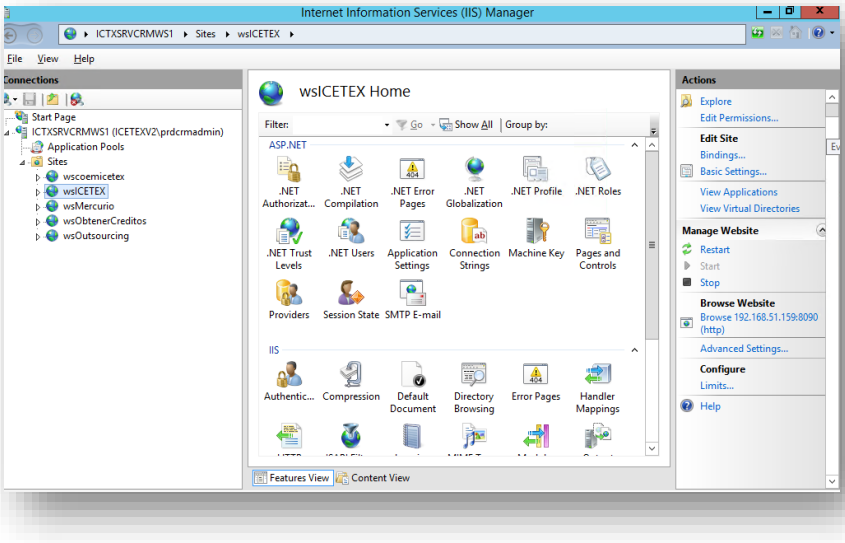


RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

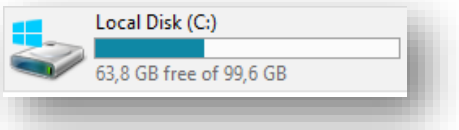
- Se monitorea el estado del IIS *(Internet information Service)* y sus servicios web, se evidencia normalidad en los servicios.



Se valida el correcto funcionamiento de los servicios Web

ESTADO GENERAL DEL IIS.

- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 36,1 GB equivalente al 36% de la unidad, espacio usado.
  - 63,8 GB equivalente al 63% de la unidad, espacio libre.



4. ACTIVIDADES EN LOS SERVIDORES DE BASES DE DATOS DE CRM - COSMOS.

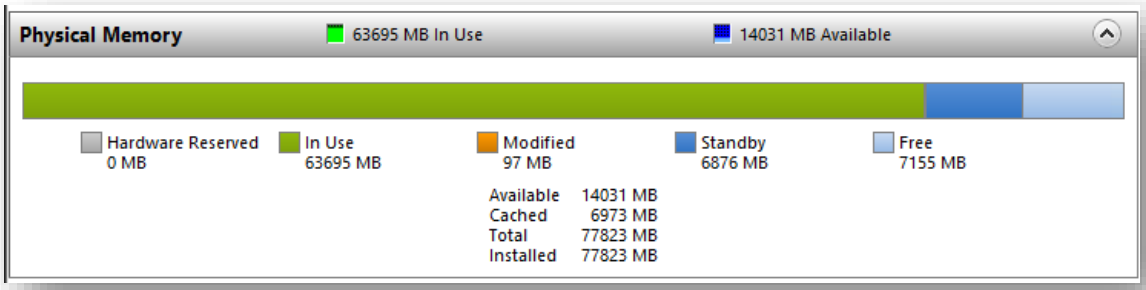
4.1. MONITOREO DE LOS SERVICIOS EN LOS SERVIDORES DE BASE DE DATOS.

- Estado general los servicios del servidor de Base de datos ICTXSRVCRMBD01 (IP 192.168.53.38).

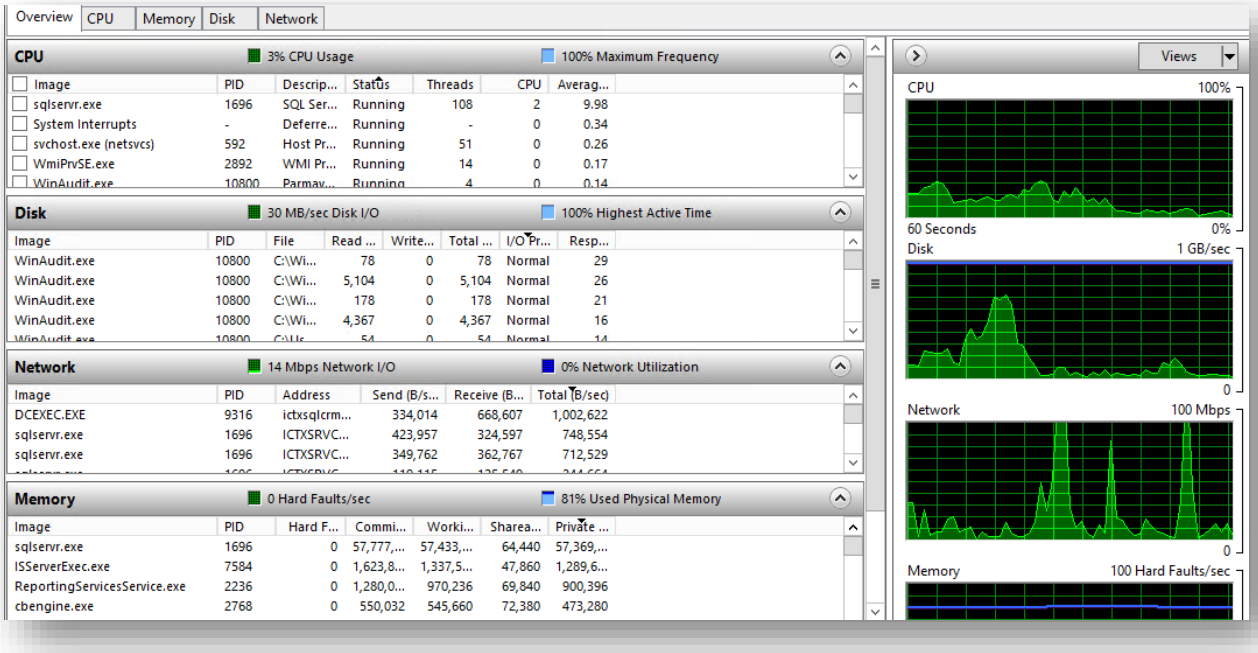
Sistema	**Value**
Computer Name	ICTXSRVCRMBD01
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	
Roles	Workstation, Server, SQL Server, Non-Domain Controller Server, Potential Browser, Backup Browser, Master Browser
Description	ICTXSRVCRMBD01
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	6
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	77824MB
Total Hard Drive	3.36TB
Display	1406 x 738 pixels, true colour
BIOS Version	INTEL – 6040000
User Account	Prdcrmadmin
System Uptime	16 Days 16 Hours 7 Minutes
Local Time	2020-04-06 13:27:47
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	73%
Used Space	73 GB
Free Space	26.7 GB
Total Space	99.7 GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6
Discos	
Letter	E
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	30%
Used Space	66,9 GB
Free Space	153 GB
Total Space	219.9 GB
Volume Name	TEMP
File System	NTFS
Volume Serial Number	B498-4480
Discos	

Letter	F
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	44%
Used Space	533GB
Free Space	667GB
Total Space	1.20TB
Volume Name	BACKUP
File System	NTFS
Volume Serial Number	4245-6A4A
Discos	
Letter	G
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	5%
Used Space	52.9MB
Free Space	937.1MB
Total Space	989.9MB
Volume Name	QUORUM
File System	NTFS
Volume Serial Number	98B0-E925
Discos	
Letter	H
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	79%
Used Space	1,26 TB
Free Space	330 GB
Total Space	1.59 TB
Volume Name	Data
File System	NTFS
Volume Serial Number	14F1-6FB3
Discos	
Letter	J
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	86%
Used Space	299.3GB
Free Space	50.5GB
Total Space	349.9GB
Volume Name	Log
File System	NTFS
Volume Serial Number	F433-B2D3
Discos	
Letter	K
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	73%
Used Space	205.6GB
Free Space	94.3GB
Total Space	499.9GB
Volume Name	Data02
File System	NTFS
Volume Serial Number	D4E1-C808
Discos	
Letter	M
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	1%

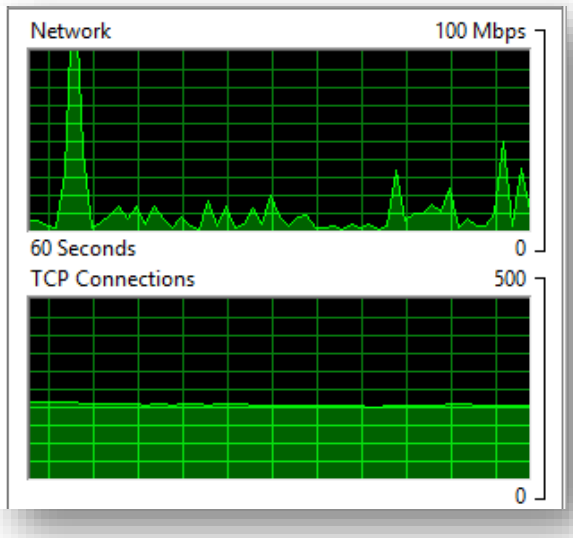
Used Space	0.508MB
Free Space	4.92GB
Total Space	4.97GB
Volume Name	MSDTC02
File System	NTFS
Volume Serial Number	6232-472C



RECURSOS DE MEMORIA



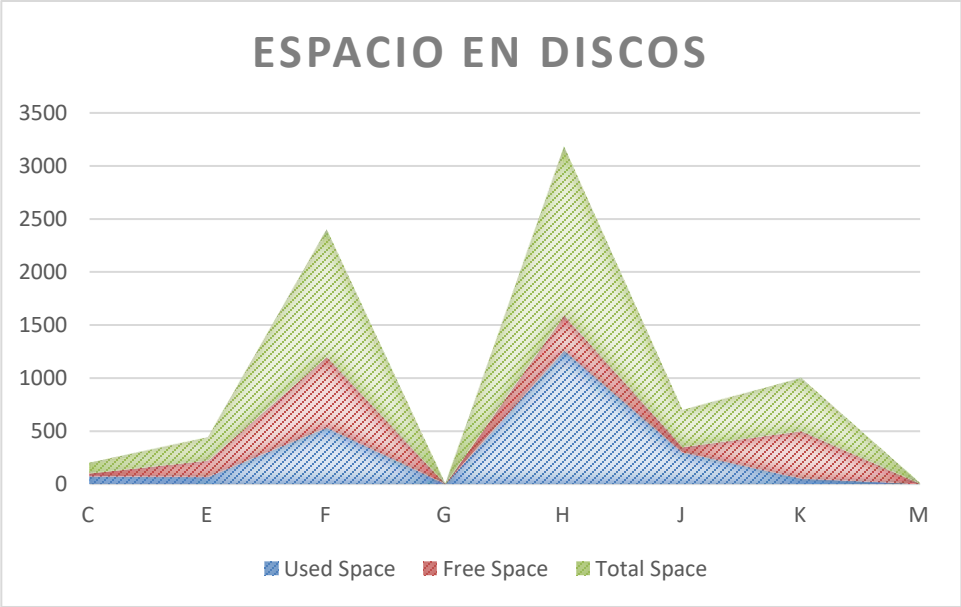
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

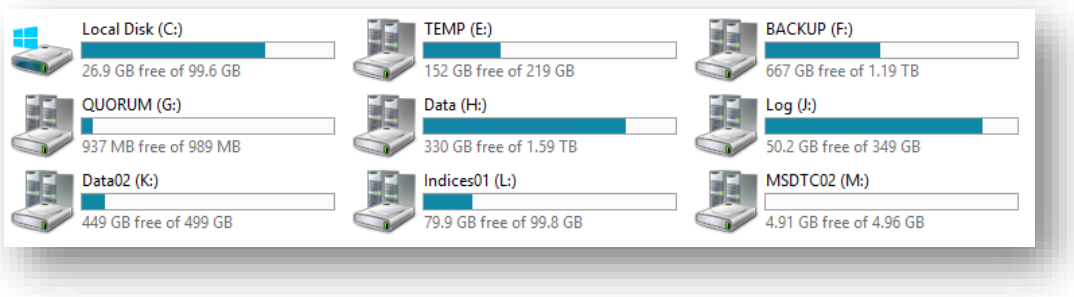
4.2. UNIDADES DE ALMACENAMIENTO.

- Unidades de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.



Unidad	Volume Name	Used Space	Free Space	Total Space	Percented used
C		73,00	26,70	99,70	73%
E	TEMP	66,90	153,00	219,90	30%
F	BACKUP	533,00	667,00	1200,00	44%
G	QUORUM	0,05	0,94	0,99	5%
H	Data	1260,00	330,00	1590,00	79%
J	Log	299,00	50,00	349,00	86%
K	Data02	50,90	449,00	499,90	10%
M	MSDTC02	0,05	4,92	4,97	1%
Total		**2282,90**	**1681,56**	**3964,46**	

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO EN GB.

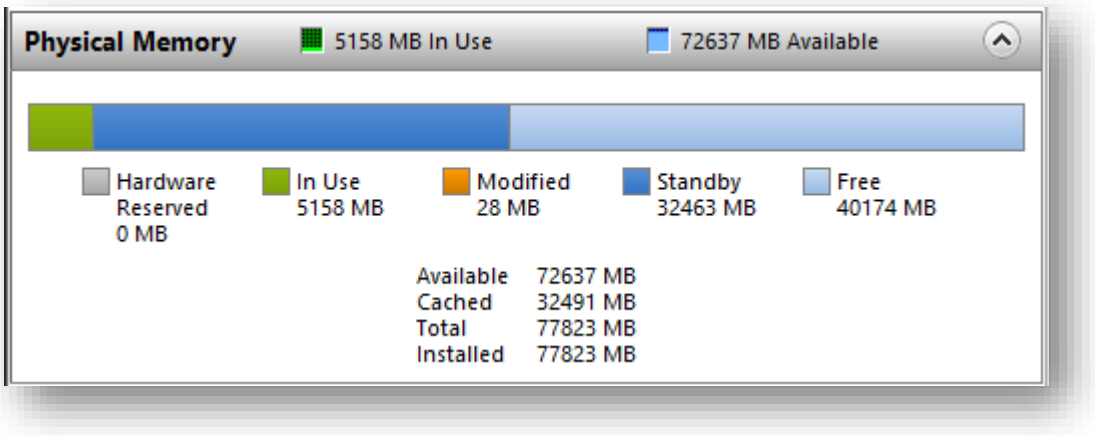


ESTADO DE LAS UNIDADES DE DISCO.

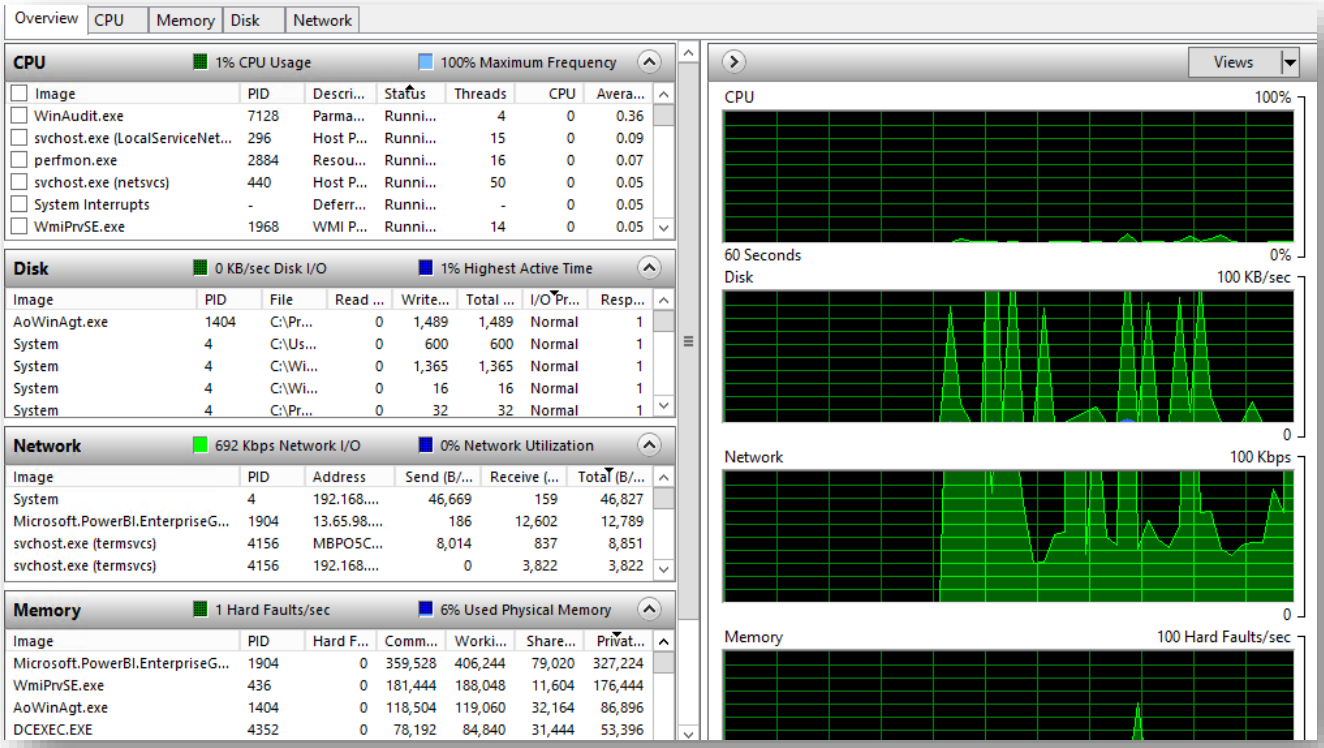
- Estado general de los servicios del servidor de Base de datos ICTXSRVCRMBD02 (IP 192.168.53.39).

Sistema	
Computer Name	ICTXSRVCRMBD02
Domain Name	ICETEXV2
Site Name	
Roles	Workstation, Server, Non-Domain Controller Server
Description	CRM BD02
Operating System	Microsoft Windows 2012 R2 Server Standard 64-Bit
Number of Processors	6
Processor Description	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz
Total Memory	77824MB
Total Hard Drive	3.36TB
Display	1406 x 738 pixels, true colour

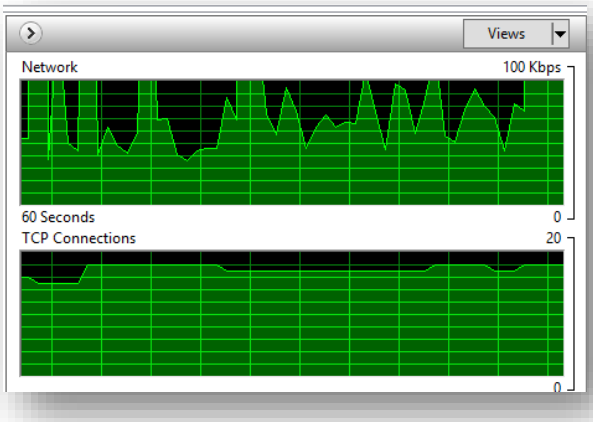
BIOS Version	INTEL - 6040000
User Account	prdcrmadmin
Discos	
Letter	C
Drive Type	Fixed Drive
Percent Used	63%
Used Space	45.5GB
Free Space	34.1GB
Total Space	79.7GB
File System	NTFS
Volume Serial Number	3684-51C6
Memoria	
Total Memory	77824MB
Free Memory	72654MB
Maximum Swap File	89087MB
Free Swap File	84285MB



RECURSOS DE MEMORIA.



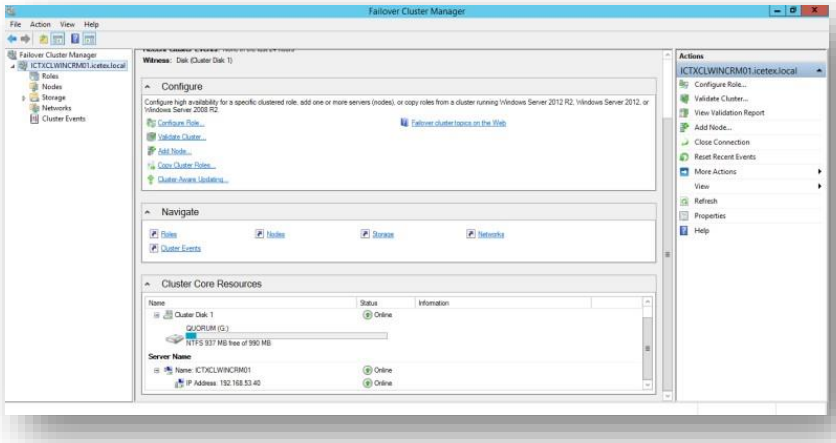
RECURSOS.



CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO GENERAL.

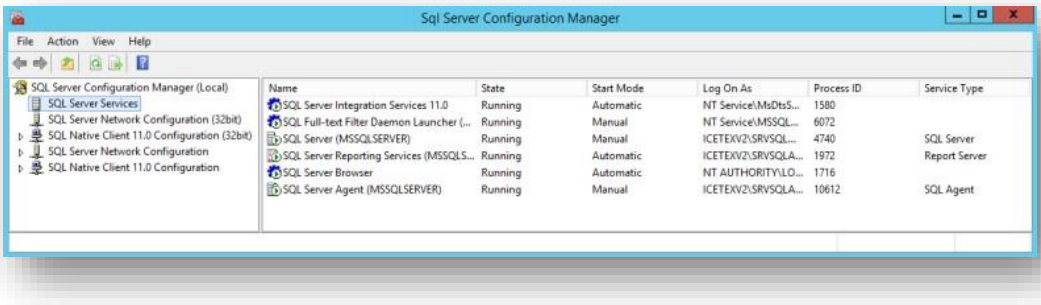
- Unidad de disco, se verifica el espacio disponible y el espacio usado.
  - 45,5 GB equivalente al 63% de la unidad, espacio usado.

- 31,1 GB equivalente al 37% de la unidad, espacio libre.



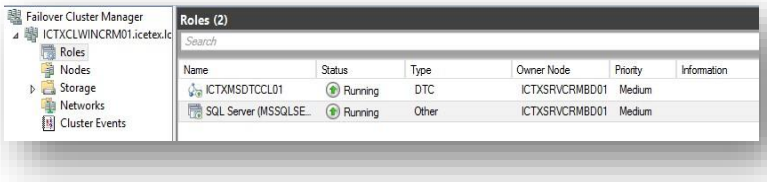
4.3. ESTADO DE LA CONFIGURACION DEL ADMINISTRADOR Y CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS.

- Se verifica la configuración y el estado del administrador de SQL.



ESTADO DEL ADMINISTRADOR DE SQL.

- Se verifica estados de conexión de los roles de la base de datos.

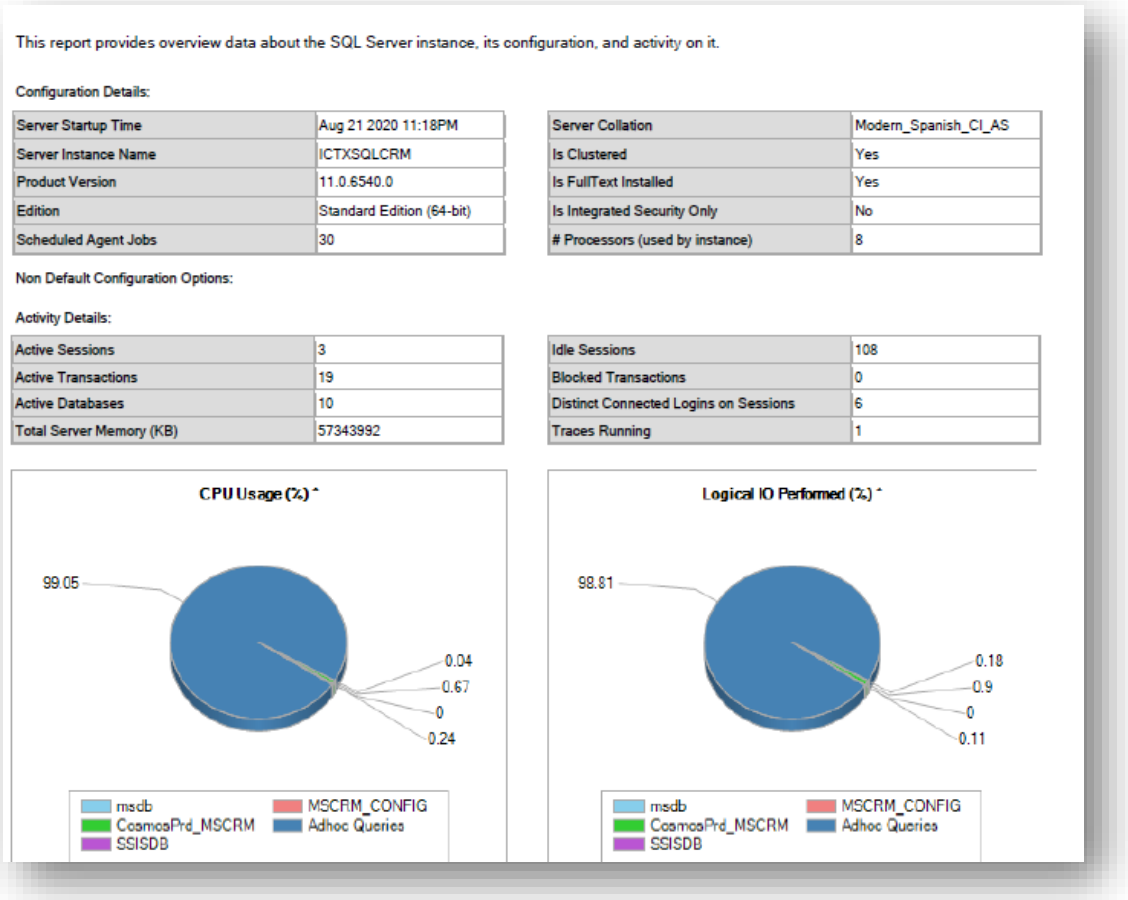


ESTADO DE CONEXIÓN DEL ROL DE LA BASE DE DATOS.

- Se verifica estados de conexión de los Nodos de la base de datos.

ESTADO DE CONEXIÓN DE LOS NODOS DE LA BASE DE DATOS.

- Tablero

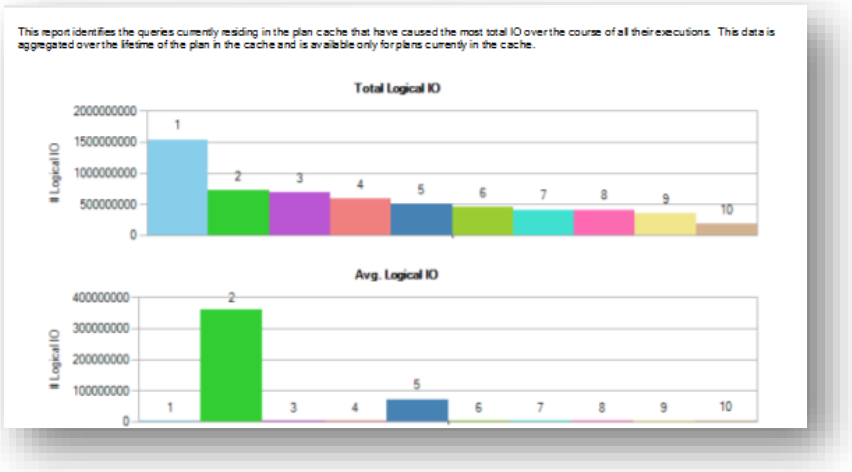


TABLERO.

- Se realiza auditoria al tamaño de la base de datos de CRM (CosmosPrd_MSCRM).

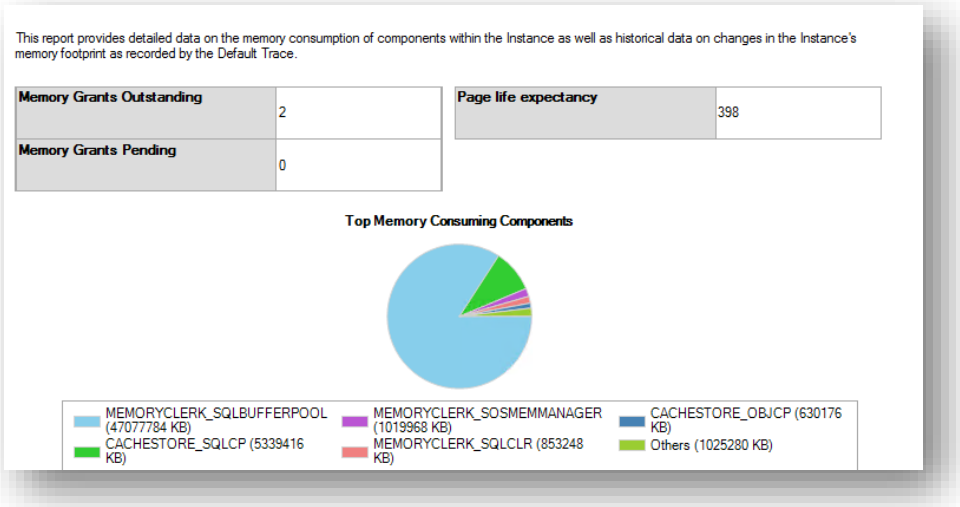
4.4. RENDIMIENTO IO DASE DE DATOS.

- Consultas principales del rendimiento IO



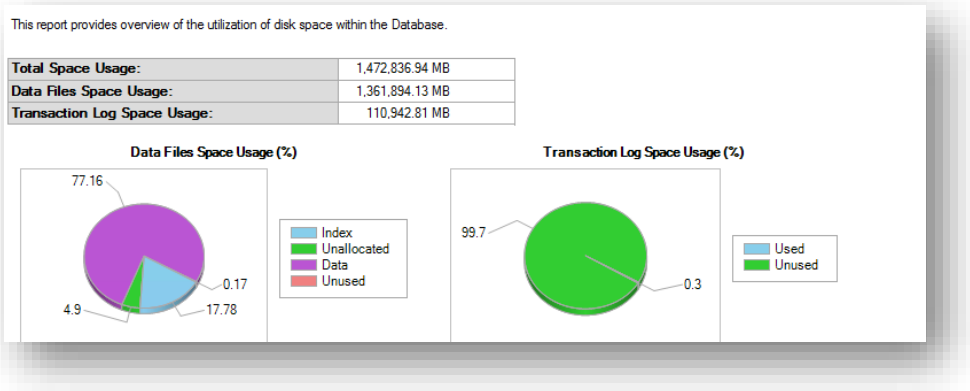
4.5. CONSUMO DE MEMORIA DE LA BASE DE DATOS.

- Consumo de memoria ICTXSQLCRM



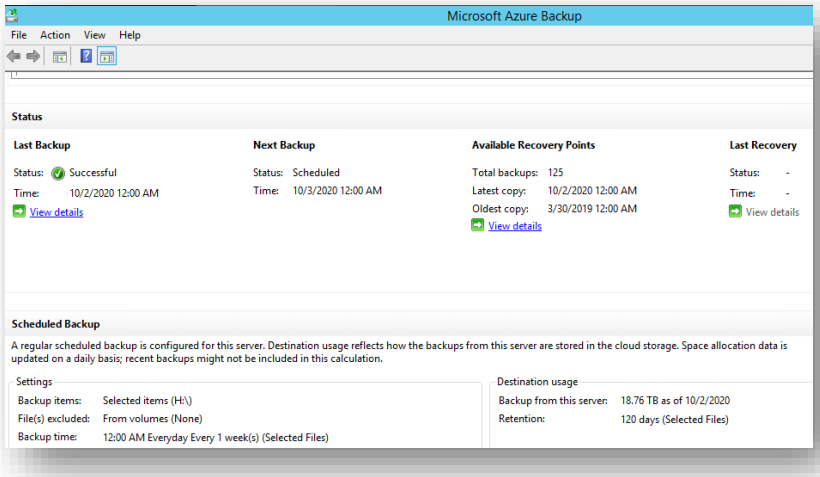
4.6. USO DE DISCO DE LA BASE DE DATOS

- Consumo de disco



4.7. ESTADO DE BACKUP.

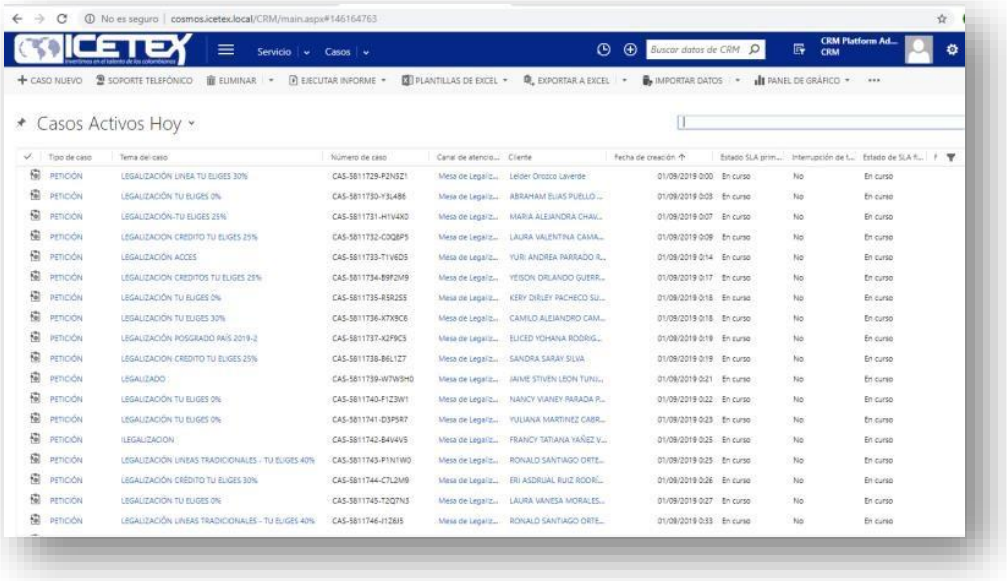
- Estado de backup, se valida ejecución.



VISUALIZACIÓN DE LOS BACKUP EN AZURE.

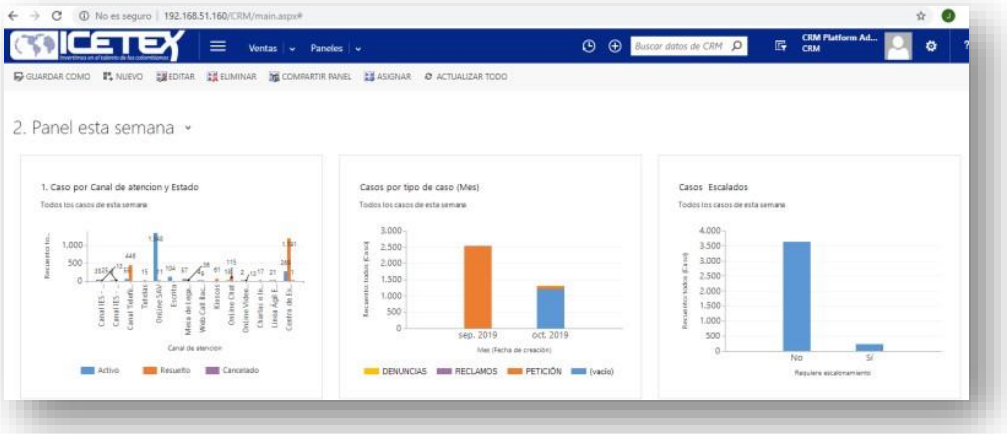
4.8. FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO CRM COSMOS.

- Se verifica estados de conexión CRM (cargue del aplicativo *cosmos.icetex.local*) el nodo 1 se encuentra operativo.



CONEXIÓN CRM

- Se verifica estados de conexión, Módulos de CRM (Operatividad), el nodo 2 se encuentra operativo al igual que el cluster.



VISUALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS ACTIVOS FUNCIONALES.

5. ACTIVIDADES DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN.

5.1. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN SOBRE CRM – COSMOS.

- Verificación de servicios en servidores ICTXSRVCRMB1, ICTXSRVCRMB2, ICTXSRVCRMAIL, ICTXSRVCRMBD1, ICTXSRVCRMBD2, ICTXSRVCRMF1y ICTXSRVCRMF2.
    - Se evidencia total normalidad en los servicios.
- Verificación de reporte en BI.
- Se actualiza la consulta de reporte de atenciones.
- Verificación de las copias de seguridad en el servidor BD.
- Se valida normalidad en la ejecución de los backups
- Se verifica el ingreso al CRM por cada una de sus URL´s
    - URL http://192.168.51.160/CRM/
    - URL http://192.168.51.162/CRM/
    - URL http://cosmos.icetex.local/CRM

5.2. GESTIÓN DE MEJORAS DE CRM

5.2.1. Interoperabilidad de Orfeo con Cosmos

La Secretaria General y la Dirección de Tecnología están llevando a cabo la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental (SGD) ORFEO, de esta manera es importante verificar la documentación técnica de los Servicios Web expuestos por CRM Cosmos con el fin de revisarlos y determinar el alcance en el desarrollo del

contrato 370 de 2020

Dando continuidad de esta labor se llevó a cabo las siguientes actividades:

- Reuniones de socialización de documento de documento de integración con equipo Orfeo
- Reuniones de socialización de documento de documento de integración con equipo Desarrollador
- Apoyo a desarrollador
- Desarrollo de plugin
- Configuración de servidor
- Pruebas técnicas
- Pruebas funcionales
- Documentación de pruebas y hallazgos

5.2.2. Integración Cosmos Millenium

Se había realizado un documento de diseño de integraciones entre Cosmos y Millenium para exponer unos web services por parte de Cosmos y consumidos por Millenium. Fue necesario actualizar el documento de acuerdo a las últimas actualizaciones y requerimientos de Millenium. Son 5 métodos que se necesitan en el Web Services

- Creación de caso
- Actualización de caso escalonamiento
- Solución de caso
- Modificar Web Service
- Agregar Atenciones

Para esto llevar a cabo este propósito se realizo lo siguiente:

- Reuniones de socialización de documento de documento de integración con equipo Desarrollador
- Apoyo a desarrollador
- Creación de Web Services
- Configuración de IIS dentro de máquina de pruebas
- Despliegue de sitio de web service
- Modificación y pruebas de código C#

5.2.3. Construcción de ETL Power Automate

Verificación de construcción de procesos de cierre de casos Cosmos. Se desea crear una ETL en Power Automate para actualizar los casos para cierre a través de la lectura de un archivo en Excel. Para esto se requiere las siguientes actividades:

- Levantamiento de información
- Análisis de construcción de ETL
- Creación de conexión
- Configuración de OneDrive
- Creación de plantilla de Excel
- Creación de ETL

5.2.4. Gobierno de datos

El gobierno de datos se refiere a la gestión de datos de ICETEX, su disponibilidad, su uso y la seguridad de la información compartida dentro de la empresa. Es el control de los procesos, de los funcionarios, de los objetivos, y también, si estos se alcanzan. El control de la información compartida y actualizada por un equipo. Se garantiza que la información

introducida por los empleados o por un proceso automatizado cumpla con los requisitos y normas, tales como la integridad, reglas y objetivos de negocio.

Las tareas desempeñadas son:

- Levantamiento de información
- Explicación de entidades principales de CRM
- Capacitación de relacionamiento de entidades
- Creación de query para personas naturales
- Creación de query para personas jurídicas
- Acceso a la base de datos