

Reportes que haran parte de la operación de
podrán solicitar informes adicionales.

Servicio
Almacenamiento
Aplicaciones
Backups
Bases de datos

Control de cambios
Office 365
Herramientas
Centro de computo
Gestión de Continuidad

Seguridad

Servidores y Controladores de
Dominio

Data center





República de Colombia
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Información y Tecnología

Anexo 007 - REPORTES OPERACIÓN

los Servicios y que podrán ser solicitados en cualquier momento, adicionalmente

Descripción
Reporte de fallas de almacenamiento
Informe de objetos y carpetas compartidas para uso de los funcionarios del ICBF
Estadísticas de crecimiento de aplicaciones y almacenamientos (NAS)
Reporte de consumo y disponibilidad de almacenamiento
Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique: - Situación presentada, impacto. - Acciones Tomadas - Reporte Tratamiento de Riesgo - Tiempo de solución.
Informe resumen cambios realizados sobre el servicio durante el periodo.
Documentación de todas las aplicaciones, en el formato de hoja de vida de la aplicación y mantenerlo actualizado mensualmente
Informe mensual sobre el comportamiento del desempeño de las aplicaciones, disponibilidad, consumo de recursos, estadísticas de consumo, tiempos de respuesta y uso que incluya comportamiento estadístico de uso de y desempeño de aplicaciones, procesos que consumen más recursos, páginas más pesadas, número de usuarios, páginas más visitadas, tiempos de respuesta, recomendaciones.
- Bitácora de backups realizados.
Relación de cintas enviadas a custodia
Reporte de fallos de backups
Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique: - Situación presentada, impacto. - Acciones Tomadas - Reporte Tratamiento de Riesgo - Tiempo de solución.
Llevar bitácora de control de las bases de datos del ICBF, incluyendo como mínimo crecimiento mensual, incidentes, ejecución de backup, tareas automáticas, análisis de errores y alertas. Se requiere generar alertas automáticas a los líderes de las aplicaciones en el momento en que no se encuentren disponibles las bases de datos.
Realizar pruebas de carga, estrés y seguridad para dimensionar su capacidad y concurrencia de usuarios sobre las bases de datos de los sistemas de información actuales y nuevos proyectos que se implementen durante la duración del contrato. El proveedor debe proporcionar software especializado para realizar estas labores.

Informe sobre el comportamiento de la base de datos que incluya como mínimo: informe de bloqueos (deadlock), recomendaciones y comportamiento estadístico de índices, recomendaciones para particionar tablas, vistas, top 100 de sentencias que consuman más recursos, recomendaciones.

Cambios realizados en el Mes anterior. Se debe entregar los 5 primeros días hábiles del mes.

O365.Admin - Informe de Licencias Asignadas y liberadas

O365.Admin - Resumen de Requerimientos e Incidentes por servicio

O365.Admin - Informe de actividades, programadas o no, realizadas para dar continuidad al servicio. Planes de mejora

O365.Admin - Informe general de los servicios, estado de la infraestructura On-Premise, recomendaciones y sugerencia, novedades del servicio para el periodo y plan de trabajo para el siguiente periodo.

O365.Exchange - Informe de Buzones, Grupos, Contantes, Remote Mail Users, Buzones de Recursos y Compartidos, Creados, Desactivados, Eliminados y Modificados en el periodo.

O365.Exchange.OnPremise - Informe de Buzones Activados y Desactivados en el periodo, Resumen detallado de tamaño de buzones de correo y de repositorios de logs, y tasas de crecimiento.

O365.Lync.OnPremise - Informe de Usuarios Activados y Desactivados en el periodo y estado general de la infraestructura

O365.SharePoint - Informe de Sitios Creados y Eliminados en el periodo, ubicación del sitio e informe de estado de la Infraestructura

Plan de trabajo para planes de mejora autorizados por el ICBF.

Informe de estado de todas las herramientas usadas para monitoreo y gestión suministradas o de propiedad del ICBF y administradas por EL CONTRATISTA

Informe de Novedades, Incidentes y requerimientos, sugerencias y observaciones de las herramientas y la infraestructura destinada para la misma.

Plan de trabajo para planes de mejora autorizados por el ICBF.

Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique:

- Situación presentada, impacto.
- Acciones Tomadas
- Reporte Tratamiento de Riesgo
- Tiempo de solución.

Informe de actividades, programadas o no

Bitácora bajo la norma ISO 27000. Reporte de aires acondicionados, temperatura, humedad, reporte de gestión de Log:

Retención de log del Sistema Operativo

Análisis de Log (Acciones de Mejora)

Control de Acceso

Procesamiento de Logs.

Plan de Capacidad

Plan de Continuidad

Plan de Riesgos

Plan de Contingencia

Plan de Recuperación de Desastres

Plan de Mejoramiento

Informes forenses.

Estado del Firewall, ataques, configuraciones, VPN e incidentes y configuraciones de la solución financiera.

Reporte de Servidor Proxy, configuraciones y recomendaciones

Incidentes configuraciones y recomendaciones de seguridad

Reportes de análisis de riesgos y planes de contingencia (descritos en el anexo técnico)
Informe sobre pruebas de penetración (descritos en el anexo técnico)
Informe de los sistemas de detección de intrusos de red, host (servidor) e inalámbricos. Debe contener para cada uno de los dispositivos instalados: política actualizada, eventos relevantes durante el periodo, recomendaciones y conclusiones.
Informe del firewall con políticas implementadas, cambios realizados durante el periodo, recomendaciones y conclusiones.
Informe del filtro de contenido (navegación internet) por usuario y categorías. Funcionarios que incumplen la política. Sitios más visitados, descargas realizadas. Top 10 por categorías.
Registro de historicos de backup a nivel de la configuración de los dispositivos que componen las capas de seguridad
Listado de usuarios administradores de los dispositivos de seguridad
Listado de versiones y actualizaciones de los equipos que componen el esquema de seguridad
Resumen detallado de desempeño de los servidores, nivel de utilización de memoria, CPU, discos, paginación, red y disponibilidad
Reportes de disponibilidad de servicios de Autenticación y DNS y del estado de la replicación extraídos de las herramientas de monitoreo permanente (presentes en el Centro de comando) y/o de las necesarias para sondear el estado de tales servicios.
Planes de redistribución de máquinas, recursos de almacenamiento o construcción de clusters y arreglos de alta disponibilidad .
Propuestas de redimensionamiento de hardware para apoyar crecimiento o surgimiento de nuevos aplicativos
Reporte de Tickets abiertos, cerrados, pendientes para Servidores y DC
Reporte de políticas aplicadas a equipos, usuarios y servidores
Reporte de usuarios en el dominio - Total de usuarios - Creados - Eliminados - Actualizados y Modificados
Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique: - Situación presentada, impacto. - Acciones Tomadas - Reporte Tratamiento de Riesgo - Tiempo de solución.
Informe de actividades, programadas o no
Reporte de recepción del turno: El operador del turno anterior debe informar al operador que recibe, sobre las actividades que quedan pendientes, incidentes y eventos especiales que han sucedido, para tener la información necesaria de la operación y dar continuidad a las actividades en curso o pendientes. Los operadores deben llenar un checklist de actividades, en donde se registran las actividades realizadas durante el turno
Bitácora bajo la norma ISO 27000. Reporte de aires acondicionados, temperatura, humedad, reporte de gestión de Log: Retención de log del Sistema Operativo Análisis de Log (Acciones de Mejora) Control de Acceso Procesamiento de Logs.

Entregar inventario de toda la infraestructura.

Entregar diseños de topologías actualizados de todos los servicios.

Presentar planes de mantenimientos preventivos e informes de avance y ejecución de los mismos.

Mantener actualizado el inventario de toda la infraestructura de Icbf.

Descripción del estado actual de los servicios y planes de mejora por cada uno.

Resumido.

Porcentaje de avance de proyectos por servicio con descripción breve.

Informes de Capacitación al personal de proveedores

Tiempo de indisponibilidad de los servicios durante el periodo.

cial



ente y de común acuerdo, se

Periodicidad
Por Demanda
Por Demanda
Trimestral
Mensual
Por Demanda
Mensual
Mensual
Mensual
Diaria / Semanal/ Por Demanda
Diaria
Por Demanda
Por Demanda
Mensual
Por Demanda

Por Demanda
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Por Demanda
Mensual
Mensual
Por Demanda
Por Demanda
Mensual
Mensual
Semestral
Por Demanda
Mensual
Mensual
Mensual

Bimensual
Semestral
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Mensual
Bimestral
Por Demanda
Trimestral
Mensual
Por Demanda
Mensual
Por Demanda
Mensual
Diaria
Mensual

Trimestral
Trimestral
Por Demanda
Mensual
Mensual
Mensual
Por Demanda
Mensual