

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GC-PR-003-FR-036	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión 01	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 11/07/2019	

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE SERVICIOS 1517 - 2020

FECHA ELABORACIÓN DEL INFORME

10 04 2021

DIA MES AÑO

INFORME SUPERVISIÓN DE 01 DE MARZO AL 31 DE MARZO DE 2021

1. INFORMACIÓN GENERAL	
No. de Orden de Servicio	1517 DEL 26 DE NOVIEMBRE DE 2020
OBJETO	<i>"Adquirir los servicios de soporte y mantenimiento a la plataforma de monitoreo SolarWinds®, incluido actualizaciones (update y upgrade) con una empresa certificada por fabrica, a cargo de la red de datos udnet"</i>
CONTRATISTA	E-DEA NETWORKS S.A.S.
NIT CONTRATISTA	900265026-3
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	PEDRO ANDRES ECHEVERRI GOMEZ
C.C.	79.919.695
FECHAS DE PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN	26 de noviembre de 2020
PLAZO DEL CONTRATO	36 meses
VALOR DEL CONTRATO	\$ 166.544.118,00
ADICION	\$ 0
FECHA ACTA DE INICIO	1 de diciembre de 2020
FECHA TERMINACIÓN DEL CONTRATO	30 de noviembre de 2023

PRÓROGAS: SI: _____ NO: X

EN CASO AFIRMATIVO, ESPECIFICAR:

TIEMPO PRÓRROGA: _____

FECHA TERMINACIÓN CONTRATO PRÓRROGADO: _____

2. INFORMACION PRESUPUESTAL		
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		
CERTIFICADO (S) DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No.	Fecha Expedición	Valor
No. 2965	16 de octubre de 2020	\$ 166.765.830,00

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GC-PR-003-FR-036	 SIGUD
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión 01	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 11/07/2019	

CERTIFICADO (S) DE REGISTRO PRESUPUESTAL No.	Fecha Expedición	Valor
No. 24300	26 de noviembre de 2020	\$ 166.544.118,00
INFORMACION PRESUPUESTAL DE ADICIONES		
CERTIFICADO (S) DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No.	Fecha Expedición	Valor
N/A	N/A	\$ 0
CERTIFICADO (S) DE REGISTRO PRESUPUESTAL No.	Fecha Expedición	Valor
N/A	N/A	\$ 0

3. DATOS DEL SUPERVISOR		
NOMBRE	MARTHA CECILIA VALDÉS CRUZ	
CARGO	Jefe de la Red de Datos UDNET	
SEDE	Calle 40	
CORREO ELECTRONICO	udnet@udistrital.edu.co	
TELEFONO	3239300	EXT. 1302
ACTO DE DESIGNACIÓN (Si aplica)	No Aplica	

4. DATOS DE LA PÓLIZA						
COMPAÑÍA ASEGURADORA	COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.					
NÚMERO DE POLIZA	NB-100145721 ANEXO 3					
FECHA DE APROBACIÓN DE PÓLIZA	DIA	02	MES	12	AÑO	2020

TIPO DE AMPAROS	VALOR ASEGURADO (\$)	VIGENCIA					
		FECHA INICIAL			FECHA FINAL		
		DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
Cumplimiento	\$ 16.654.411,80	01	12	2020	04	03	2024
Calidad y Correcto Funcionamiento del bien o servicio	\$ 33.308.823,60	01	12	2020	01	02	2024

5. BALANCE FINANCIERO

De acuerdo con la ejecución del contrato, los recursos presentan el siguiente balance financiero:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GC-PR-003-FR-036	 SIGUD
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión 01	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 11/07/2019	

VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	\$ 166.544.118,00
VALOR ADICIONADO:	\$ 0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	\$ 166.544.118,00
VALOR PAGADO AL CONTRATISTA:	\$ 166.544.118,00
VALOR EJECUTADO Y POR PAGAR AL CONTRATISTA:	\$ 0
VALOR NO EJECUTADO Y A LIBERAR A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	\$ 0

5.1. GESTIÓN DE PAGOS

5.1. AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO:

Recursos girados: (relacionar los pagos realizados a la fecha del informe)

Porcentaje de pagos realizados: **100 %**

Porcentaje de pagos pendientes a realizar: **0 %**

5.2. AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE EJECUCION DEL CONTRATO

Plazo Inicial: 36 meses

Porcentaje avance en tiempo: **11.79 %**

Porcentaje de ejecución (en relación con los servicios): **73.09 %**

Porcentaje de ejecución (con relación a los mantenimientos correctivos y especializados): **2 %**

5.3. AVANCE FISICO DEL CONTRATO:

A continuación, se informa el avance físico y el cumplimiento técnico de la Orden de Servicio No. 1517 de 2020, firmado entre la Universidad Distrital y E-DEA NETWORKS S.A.S.

CUMPLIMIENTO Y AVANCE FISICO DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO: El estado y cumplimiento técnico de las actividades realizadas durante este periodo de trabajo, se relacionan en la Tabla 1.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GC-PR-003-FR-036	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión 01	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 11/07/2019	

Ítem	Nombre de la Actividad	Fecha (dd/mm/aaaa)	Completado	Observaciones
1	Solicitud actualización del correlacionador de eventos SEM	02/03/2021	100%	Última semana para realizar la actualización del correlacionador de eventos SEM a la versión 2020.4.1 la cual cuenta con el nuevo certificado de código autofirmado y garantizando así su correcto funcionamiento. Se realiza actualización bajo el tiquete 2101022588.
2	Transferencia de conocimiento	09/03/2021	100%	Transferencia de conocimiento Orion bajo el tiquete 2103023349.
3	Transferencia de conocimiento	12/03/2021	100%	Transferencia de conocimiento Orion Maps y manejo de nodos Solarwinds, para el equipo de trabajo de las áreas de la red de datos UDNET.
4	Novedades y configuraciones	23/03/2021 26/03/2021	100%	Novedades y configuraciones para UDNET bajo el tiquete 2103023440

Tabla 1. Cumplimiento y avance de actividades del contrato durante el periodo de trabajo

OBSERVACIONES

Las actividades posteriores al presente informe se realizarán en coordinación con el personal asignado del contratista y UDNET.

NOTA: La documentación relevante al contrato reposa en medio digital todos los informes y demás documentos generados durante la ejecución del contrato y que se almacena en la ruta:

\\10.40.24.200\SeguimientoContratos\$\Contratos_Compras\ORDEN DE SERVICIO 1517-2020\2021\02. Febrero

Para ingresar a la carpeta compartida es necesario tener cuenta de dominio udistrital.edu.co y solicitar acceso a la Red de Datos UDNET.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GC-PR-003-FR-036	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión 01	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 11/07/2019	

1. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA O PROBLEMAS EN LA EJECUCION ATRIBUIBLES AL CONTRATISTA:

No X SI

Describir brevemente los hechos de incumplimiento y las acciones emprendidas:

2. INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS EN LA EJECUCION ATRIBUIBLES A LA UNIVERSIDAD

No X SI

Describir sucintamente los hechos de incumplimiento y las acciones emprendidas:

3. LA EJECUCION DEL CONTRATO ESTA ESTRUCTURADO SOBRE UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

No SI X

Actividad	Subactividad	Observaciones	Responsable	Duración	Fecha de Realización
Kickoff	Reunion / Revision del alcance técnico de acuerdo al contrato SC1517 celebrado entre Universidad Distrital y E-dea Networks.	Se revisara la implementación del nuevo módulo WPM y lo que se requiere para las ejecuciones de las actividades a realizar durante el contrato SC1517	E/dea Networks / Universidad Distrital	1 hora	3 de diciembre
Revisión Diagnostica	Revisión del estado de la herramienta		E/dea Networks / Universidad Distrital	1 hora	9 de diciembre
Mantenimientos Preventivos	Mantenimientos preventivos que se realizarán tanto a la herramienta de monitoreo como a la base de datos de Orion.	La actividad se realizará en compañía del ingeniero encargado del proyecto por parte de E/dea Networks, como tambien del equipo encargado de la aplicación en la Universidad Distrital - Esto se realizará cada seis meses	E/dea Networks / Universidad Distrital	2 horas	14 de diciembre 14 de mayo
Actualizaciones	Actualización de la plataforma Solarwinds	Se envía todos los requerimientos que competen a las nuevas actualizaciones para que sea evaluado al interno y proceder. - las actualizaciones por lo general son entre tres y cuatro por año.	E/dea Networks / Universidad Distrital	2 horas	1 de febrero 1 de agosto
Transferencia de Conocimiento	Programación de transferencia de conocimiento por módulos	Se realizará transferencia de conocimiento una vez al año - Esta incluye todas las nuevas funcionalidades de la herramienta / 1 hora por herramienta.	E/dea Networks / Universidad Distrital	1 hora	20 de diciembre
Seguimiento Mantenimiento mensualizado a la base de datos	Revisión del funcionamiento de los Jobs que estan configurados para su ejecución automatica	Se requiere optimizar los tiempos de estos seguimientos.	E/dea Networks / Universidad Distrital	3 horas	Mensual
Atencion a emergencia	Soporte 7X24X4	Durante la vigencia del contrato	E/dea Networks / Universidad Distrital	Cuando sea necesario	Durante la vigencia del contrato

Tabla 2. Cronograma de la Orden de Servicio No. 1517 de 2020

NOTA: Como supervisor del contrato certifico que el contratista se encuentra desarrollando a satisfacción las actividades inherentes a la ejecución de la Orden de Servicios No. 1517 de 2020, sin

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GC-PR-003-FR-036	 SIGUD
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión 01	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 11/07/2019	

presentar ningún contratiempo y cumpliendo con las condiciones establecidas en el contrato.

Con el presente informe y de acuerdo con lo establecido en los numerales 32 y 33 del Artículo 18° de la Resolución de Rectoría No. 629 de 2016- Manual de Interventoría y Supervisión, certifico que los informes físicos, técnicos, financieros y administrativos sobre el avance de la ejecución del objeto contractual, así como los demás documentos del proceso, reposan en el expediente de la Orden de Servicios No. 1517 de 2020.

Anexos

- GO-F-04 Informe de Servicio V1 (Universidad Distrital - 02-03-2021-2101022588).pdf
- [URGENTE] Ultima semana para actualizar SEM ref__00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob_ref.pdf
- Caso Solucionado 2101022588 - Fwd_ Invitación_ Validaciones y ajustes SEM mié 27 de ene de 2021 9_30am - 11_30am (COT) (arojas@e-dea.co).pdf
- Informe de servicio_ Actualización SEM versión 2020.4.1 ref__00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob_ref.pdf
- Caso Creado 2103023349 - Transferencia de conocimiento Orion.pdf
- Transferencia de conocimiento Orion.pdf
- Caso Actualizado 2103023440 - Fwd_ Invitación_ SEM_ Novedades y configuraciones para UDNET mar 23 de mar 10am - vie 26 de mar de 2021.pdf

Por lo anterior se firma a los **10** días del mes de **abril** de **2021**.



MARTHA CECILIA VALDÉS CRUZ
JEFE RED DE DATOS UDNET

Supervisor de la Orden de Servicios No. 1517 de 2020.

	Nombre	Cargo y/o vinculación	Firma
Aprobó	Ing. Martha Valdés	Jefe Red de Datos UDNET	
Revisó	Ing. Laura Betancourt	CPS Red de Datos UDNET	
Elaboró	Tnlgo. Walter Eduardo Pinilla Tenorio	CPS Red de Datos UDNET	
	Karen T. Mora Alarcon	CPS Red de Datos UDNET	



WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Informe de servicio: Actualización SEM versión 2020.4.1 ref:_00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob:ref

1 mensaje

Angélica Rojas <arojas@e-dea.co>

3 de marzo de 2021, 8:41

Para: WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

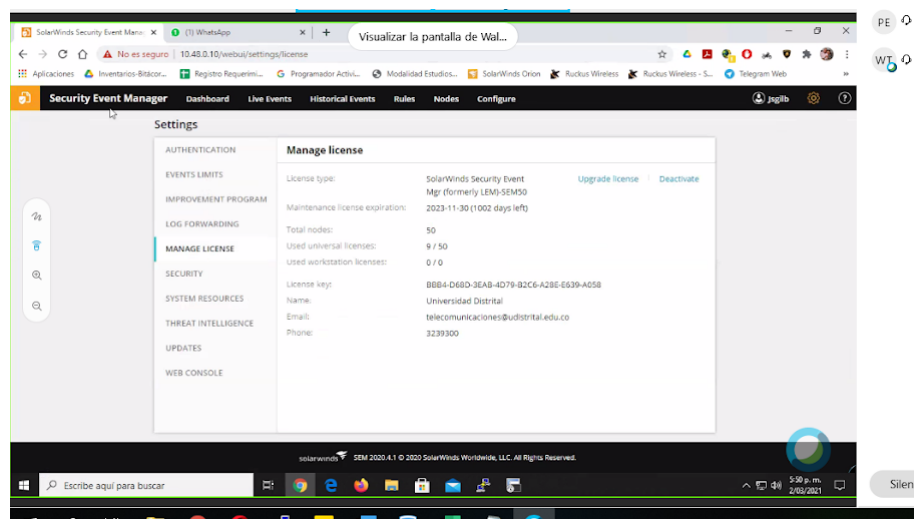
Cc: Customer Success <HelpDesk@e-dea.co>, customer success <customerservice@e-dea.co>, German Serrato <gserrato@e-dea.co>, Area de Telecomunicaciones Red de Datos UDNET <telecomunicaciones@udistrital.edu.co>

Buenos días ingeniero Walter.

Envío adjunto informe de actividades realizadas en la sesión del día de ayer 02-03-2021: Actualización del módulo SEM Versión 2020.4.1.

Envío adjunto pantallazo con información con respecto a la licencia actual.

Por favor no dude en contactarme si surge alguna duda o requerimiento adicional.



Muchas gracias.

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordialmente,

```
{ "Angelica Rojas" , { Security Engineer Junior }  
"E-dea Networks S.A.S.",  
"E-mail: arojas@e-dea.co",  
"Tel: +57 (1) 5188433",  
"Cel: +57 317 4885736",  
"Blog: www.e-dea.co/blog",  
"LinkedIn: conectemos" }
```



ref:_00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob:ref



GO-F-04 Informe de Servicio V1 (Universidad Distrital - 02-03-2021-2101022588).pdf

216K

**WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO** <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Transferencia de conocimiento Orion

1 mensaje

WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

9 de marzo de 2021, 14:07

Para: Walter Harrison Delgado Aguirre <whdelgado@e-dea.co>, Customer Service <helpdesk@e-dea.co>

Cc: Area de Telecomunicaciones Red de Datos UDNET <telecomunicaciones@udistrital.edu.co>

Cordial saludo

Según lo conversado en la sesión del día 09 de marzo, se solicita una Transferencia de conocimiento Orion Maps y manejo de nodos Solarwinds, para el equipo de trabajo de las áreas de la red de datos UDNET.

Se agenda para el día Viernes 12 de marzo del presente año de 3:00 pm a 5:00 pm, bajo el link de Google Meet meet.google.com/krt-fnay-dac

Quedamos atentos

Cordialmente

**Tnlg. Walter Eduardo Pinilla Tenorio.****Contratista Prestación de Servicios****Unidad de Telecomunicaciones - Red de Datos UDNET****Universidad Distrital Francisco José de Caldas**

wepinillat@correo.udistrital.edu.co - telecomunicaciones@udistrital.edu.co

(57) (1) 3239300 Ext: 1305

Móvil: 3134721837

Acreditación Institucional de Alta Calidad - Resolución N° 23096 del 15 de diciembre del 2016<http://gemini.udistrital.edu.co/encuestas/index.php/19856?lang=es>



WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

[URGENTE] Ultima semana para actualizar SEM ref:_00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob:ref

3 mensajes

Angélica Rojas <arojas@e-dea.co>

2 de marzo de 2021, 10:29

Para: telecomunicaciones@udistrital.edu.co, WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Cc: Customer Success <HelpDesk@e-dea.co>, customer success <customerservice@e-dea.co>, German Serrato <gserrato@e-dea.co>

Buenos días ingeniero Walter.

Como fue informado desde el mes de Febrero, el día 8 de marzo será revocado el certificado de código autofirmado del correlacionador de eventos SEM Solarwinds de las versiones anteriores a la **2020.4.1**.

Por esta razón, reiteramos que esta es la última semana para realizar la actualización del correlacionador de eventos SEM a la versión 2020.4.1 la cual cuenta con el nuevo certificado de código autofirmado y garantizando así su correcto funcionamiento.

Se recomienda tomar evidencias gráficas (pantallazos) de las configuraciones de los filtros y otras que considere importantes. Si gusta se puede realizar una sesión para brindarles acompañamiento en la toma de evidencias.

No dude en contactarme si se presenta alguna duda o requerimiento adicional.

Muchas gracias.

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordialmente,

```
{ "Angelica Rojas" , { Security Engineer Junior }  
  "E-dea Networks S.A.S.",  
  "E-mail: arojas@e-dea.co",  
  "Tel: +57 (1) 5188433",  
  "Cel: +57 317 4885736",  
  "Blog: www.e-dea.co/blog",  
  "LinkedIn: conectemos" }
```



ref:_00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob:ref

WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

2 de marzo de 2021, 13:07

Para: Angélica Rojas <arojas@e-dea.co>

Cc: Area de Telecomunicaciones Red de Datos UDNET <telecomunicaciones@udistrital.edu.co>, Customer Success <HelpDesk@e-dea.co>, customer success <customerservice@e-dea.co>, German Serrato <gserrato@e-dea.co>

Cordial Saludo

Informó que el servidor en cuestión se encuentra listo con las 8GB de RAM para la actualización, amablemente solicito sesión remota para realizar dicho proceso, se cuenta con disponibilidad el día de hoy a las 4:30 pm.

Quedo atento



Tnlg. Walter Eduardo Pinilla Tenorio.

Contratista Prestación de Servicios

Unidad de Telecomunicaciones - Red de Datos UDNET

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

wepinillat@correo.udistrital.edu.co - telecomunicaciones@udistrital.edu.co

(57) (1) 3239300 Ext: 1305

Móvil: 3134721837

Acreditación Institucional de Alta Calidad - Resolución N° 23096 del 15 de diciembre del 2016

<http://gemini.udistrital.edu.co/encuestas/index.php/19856?lang=es>

[El texto citado está oculto]

Angélica Rojas <arojas@e-dea.co>

2 de marzo de 2021, 14:03

Para: WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Cc: Area de Telecomunicaciones Red de Datos UDNET <telecomunicaciones@udistrital.edu.co>, Customer Success <HelpDesk@e-dea.co>, customer success <customerservice@e-dea.co>, German Serrato <gserrato@e-dea.co>

Buenas tardes ingeniero Walter.

Confirmó sesión para el día de hoy Martes 2 de Marzo, 4:30 pm. Envío adjunto link de la sesión y link de descarga de la actualización del correlacionador de eventos SEM versión 2020.4.1 la cual cuenta con el nuevo certificado de código autofirmado proporcionado por Solarwinds.

Link Sesión:

<https://e-deanetworks.webex.com/e-deanetworks-sp/j.php?MTID=m0abb1c4fc8b03ba68ee03ef74a1a2cfc>

Link de descarga:

<https://downloads.solarwinds.com/solarwinds/Release/SEM/SolarWinds-SEM-2020.4.1-Upgrade.iso>

Muchas gracias.

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordialmente,

```
{ "Angelica Rojas" , { Security Engineer Junior }  
  "E-dea Networks S.A.S.",  
  "E-mail: arojas@e-dea.co",  
  "Tel: +57 (1) 5188433",  
  "Cel: +57 317 4885736",  
  "Blog: www.e-dea.co/blog",  
  "LinkedIn: conectemos" }
```



[El texto citado está oculto]



WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Caso Actualizado 2103023440 - Fwd: Invitación: SEM: Novedades y configuraciones para UDNET mar 23 de mar 10am - vie 26 de mar de 2021 12pm (COT) (arojas@e-dea.co)

1 mensaje

Customer Success <customersuccess@e-dea.co>

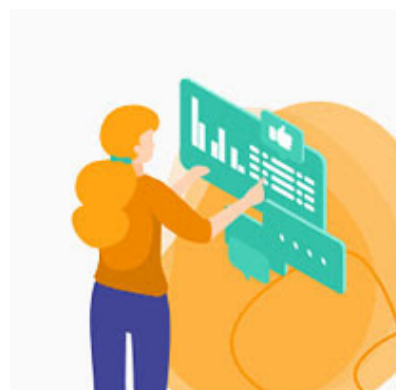
15 de marzo de 2021, 16:10

Para: "wepinillat@correo.udistrital.edu.co" <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Cc: "helpdesk@e-dea.co" <helpdesk@e-dea.co>

[View in browser](#)

¡Tu caso ha sido
Actualizado!



Hola Walter Eduardo Pinilla Tenorio,

Tu caso ha sido actualizado.
2103023440

Walter Eduardo Pinilla Tenorio,

Se ha registrado en nuestro sistema una actualización del caso número 2103023440 y descrito como: Fwd: Invitación: SEM: Novedades y configuraciones para UDNET mar 23 de mar 10am - vie 26 de mar de 2021 12pm (COT) (arojas@e-dea.co).

Nuestro equipo de Customer Service se encuentra trabajando en tu solicitud para dar solución en el menor tiempo posible.

ref:_00Dd0bxZB._5000W1l4a4C:ref

¡No te vayas todavía!

Tienes tiempo para leer uno de los artículos informativos de nuestro blog que te servirán y que puedes consultar y compartir con tu equipo.

¡Suscríbete al blog!

¡Suscribirme!

Agradecemos tu atención y tiempo.

Cordialmente,



✉ customerservice@e-dea.co

☎ [+57 1 5188433](tel:+5715188433) Opción 1

📱 [+57 3186297798](tel:+573186297798)



¡Somos E-DEA Networks!

Para información adicional sobre cualquiera (o todos) nuestros productos o servicios, por favor contáctanos:

Visita nuestro sitio para más información: WWW.E-DEA.CO

Encuétranos en: [Carrera 7 #156-10 Of. 1906](#)-1801. Torre Krystal - Centro Empresarial North Point. Bogotá D.C., Colombia.



WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Caso Creado 2103023349 - Transferencia de conocimiento Orion

1 mensaje

Customer Success <customersuccess@e-dea.co>

9 de marzo de 2021, 14:08

Para: "wepinillat@correo.udistrital.edu.co" <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Cc: "helpdesk@e-dea.co" <helpdesk@e-dea.co>, "customerservice@e-dea.co" <customerservice@e-dea.co>

[View in browser](#)

¡Tu caso ha sido Creado!



Estimado Cliente

Tu caso ha sido creado.
2103023349

Estimado Cliente,

Hemos recibido en nuestro sistema de registro de solicitudes una petición de tu parte, la cual denominaremos bajo el caso número 2103023349 para darle seguimiento y está descrita como:

Transferencia de conocimiento Orion.

Nuestro equipo de Customer Service, liderado por el equipo de soporte adelantará las actividades correspondientes a tu solicitud para

ref:_00Dd0bxZB._5000W1kVkfW:ref

¡No te vayas todavía!

Tienes tiempo para leer uno de los artículos informativos de nuestro blog que te servirán y que podrás compartir con tu equipo.

¡Suscríbete al blog!

¡Suscribirme!

Agradecemos tu atención y tiempo.
Cordialmente,



✉ customerservice@e-dea.co

☎ [+57 1 5188433](tel:+5715188433) Opción 1

📞 [+57 3186297798](tel:+573186297798)



¡Somos E-DEA Networks!

Para información adicional sobre cualquiera (o todos) nuestros productos o servicios. Por favor contáctanos:

Visita nuestro sitio para más información: WWW.E-DEA.CO

Encuétranos en: [Carrera 7 #156-10 Of. 1906](#)-1801. Torre Krystal - Centro Empresarial North Point. Bogotá D.C., Colombia.



WALTER EDUARDO PINILLA TENORIO <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Caso Solucionado 2101022588 - Fwd: Invitación: Validaciones y ajustes SEM mié 27 de ene de 2021 9:30am - 11:30am (COT) (arojas@e-dea.co)

1 mensaje

Customer Success <customersuccess@e-dea.co>

3 de marzo de 2021, 8:44

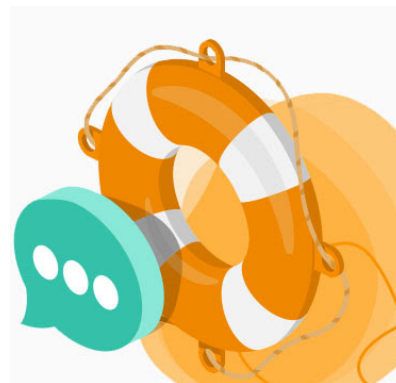
Para: "wepinillat@correo.udistrital.edu.co" <wepinillat@correo.udistrital.edu.co>

Cc: "customerservice@e-dea.co" <customerservice@e-dea.co>

[View in browser](#)



¡Tu caso ha sido
Solucionado!



Hola Walter Eduardo Pinilla Tenorio

Tu caso ha sido solucionado.

2101022588

Estimad@ Walter Eduardo Pinilla Tenorio,

Se ha ejecutado la validación de la documentación del caso,

Caso: 2101022588

Última Actualización: 3/03/2021 08:44 AM

Documentación: Se inicia validando estado de SEM, equipo no cuenta

con recursos suficientes. Se realiza actualización de correlacionador de eventos SEM a versión 2020.4.1

Estado: Solucionado

Mediante el presente correo damos por solucionado tu caso. Si consideras o tienes alguna observación, por favor déjanos saber antes de las próximas 72 horas, ya que la herramienta de gestión de servicio procederá a cerrarlo automáticamente.

ref:_00Dd0bxZB._5000W1jN2Ob:ref

¡No te vayas todavía!

Tienes tiempo para leer uno de los artículos informativos de nuestro blog que te servirán y que podrás compartir con tu equipo.

¡Suscríbete al blog!



Agradecemos tu atención y tiempo.
Cordialmente,



✉ customerservice@e-dea.co

☎ [+57 1 5188433](tel:+5715188433) Opción 1

📱 [+57 3186297798](tel:+573186297798)



¡Somos E-DEA Networks!

Para información adicional sobre cualquiera (o todos) nuestros productos o servicios. Por favor contáctanos:

Visita nuestro sitio para más información: WWW.E-DEA.CO

Encuétranos en: [Carrera 7 #156-10 Of. 1906](#)-1801. Torre Krystal - Centro Empresarial North Point. Bogotá D.C., Colombia.



Informe de Servicio

Proceso de Gestión de Operaciones

Código GO-F-04

Versión 01

Aprobado: 15-07-15

1. Información General

Fecha y Lugar	Bogotá 02/03/2021	Número de Ticket	2101022588
Cliente	Universidad Distrital		

2. Detalle

Tipo de Servicio	Afinamiento	Tipo de Soporte	Remoto
Responsable	Angelica Rojas		
Solicitud del Cliente	Actualizacion correlacionador de eventos SEM version 2020.4.1		

3. Descripción de la Solución

Actividades Rutinarias Realizadas	Tiempo de Dedicación
Descarga de paqueteria para actualizacion SEM version 2020.2.2	20 minutos
Ejecucion comando Upgrade consola CLI	30 minutos
Descarga de paqueteria para actualizacion SEM version 2020.4.1	20 minutos
Ejecucion comando Upgrade consola CLI	20 minutos
Verificacion de consola web.	10 minutos

4. Actividades Adicionales

Actividades Realizadas	Duración	Fecha de Ejecución	
		Finalizado	Pendiente

Observaciones:

Firma de Aceptación y Aprobación por parte del Cliente:

Firma de Aceptación y Aprobación por parte del E-dea Networks:

Nombre/Cargo: Tnlgo. Walter Pinilla- Contratista- Unidad de Telecomunicaciones - Red de Datos UDNET

Nombre/Cargo: Angelica Rojas - Security Engineer Junior

Angelica R.

8e862f13-4aa6-432e-9b5a-30847d630255