



SDC-35-2020

**SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA MICROSOFT POR UN AÑO PARA EL
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

Documento de aclaraciones

No. 1

Pregunta #1: ¿Cuántos usuarios y nodos por cada producto de Microsoft tiene actualmente la entidad?

Respuesta: El Tribunal cuenta con aproximadamente 400 usuarios (no entiendo la segunda parte de la pregunta)

Pregunta #2: ¿Cuántas presencialidades estiman serían requeridas por la entidad en total durante la ejecución en la atención a los servicios definidos?

Respuesta : Imposible de estimar las incidencias que se puedan presentar en un año, lo ideal sería establecer diferentes métodos de soporte remoto, presencial etc.

Pregunta #3: ¿Los niveles de servicio deberán requerir algún sistema de tickets 24 x 7 para atender las solicitudes.?

Respuesta : El nivel de servicio se puede definir dependiendo de la situación que se presente. Eso iría de la mano con la capacidad operativa del proveedor.

Pregunta #4 Se asume soporte solo sobre servidores, Cuántas Sedes, oficinas, ¿con Servidores Instalados? Cuántos por sede?

Respuesta : Se asume Soporte sobre la tecnología Microsoft que está instalada en la institución, es contrato es solo y para tecnología Microsoft (Software). Aunque existen 2 sedes, todos los servicios están instalados en una sola.

Pregunta #5 Cuál es la topología de la red?

Respuesta: 10 nodos físicos de los cuales se derivan 43 servidores virtuales con ambientes de Producción, Desarrollo y Prueba. Algunos corren con Windows Server 2012 R2 y otros con Windows Server 2016.

Pregunta #6 Tienen configurado Servicios de Directorio Activo? Cuántos DC?

Respuesta : Existe un único dominio con replicación entre 3 servidores, 2 en la premisa y uno en Azure.

Pregunta #7 Cuales roles están configurados en los servidores? (WEB, Certificados, DNS, DHCP, TS, etc.)

Respuesta : Tenemos servidores con diferentes roles de Widows, DNS, DHCP, IIS, CA, Terminal Services

Pregunta #8Cuál es la topología del Exchange Server? Roles? Usuarios? DAG? Cuantas BD? Tamaño BD? Antivirus?

Respuesta : 4 servidores de Exchange conun DAG, 1 con el rol de cas, 2 con Mailboxed y otro (Azure) con ambos roles

Pregunta #9 Cuantos Windows SQL Servers están instalados? Múltiples Instancias? Clústeres? Cuantas BD?

Respuesta: 3 en producción. 2 en Cluster 1 instancia, uno fuera del cluster 1 sola instancias, multiples base de datos.

Pregunta #10Cuál es la topología de Skipe for Business? Tipo de licenciamiento? Telefonía? videoconferencia? Cuantos Usuarios?

Respuesta: Un unico servidor con los servicios de chat y presencia solamente.

Pregunto #11 Cuantos Servidores con Hyper-V instalados? Clústeres? Replicación de VM? Cuantas VM Virtuales?

Respuesta : 10 servidores fisicos con Hyper-V con replicación hacia Azure.

Pregunta #12Cuál es la topología del SharePoint? Cuantos sitios de SharePoint? Publicación externa?

Respuesta : 3 servidore de Sharepoint con los roles de Búsqueda, Aplicativo y Web. No hay ningún servicio externo publicado.

Pregunta #13Cuál es la topología del SCCM? Cuales roles están configurados? Configurados para Desktops y Servidores?

Respuesta: Un solo servidor con SCCM

Pregunta #14Cuál es la topología del SCVMM? Administración de Hyper-V? Clústeres?

Respuesta : Un solo servidor con VMM para la administración de todo el ambiente virtual.

Pregunta #15Cuál es la topología del SCDPM? Respaldo de todos los servidores? Políticas de respaldo? Respaldo en Cinta, Disco, Nube?

Respuesta : Un solo servidor con respaldo de archivos, base de datos, maquinas virtuales con respaldo a disco. no se hacen respaldo hacia Azure.

Pregunta #16 Firewall en la plataforma? Modelo? Ancho de banda? Contingencia?

Respuesta : [2 Fortigate en HA. No está dentro del contrato de Soporte.](#)

Pregunta #17 Antivirus en la plataforma?

Respuesta : [Bitdefender. No está dentro del contrato de Soporte.](#)

Pregunta #18 Acceso a Internet? Todos los servidores?

Respuesta [Si.](#)

Pregunta #19 Políticas de actualización de Servidores? WSUS? SCCM?

Respuesta : [2 servidores con WSUS. Uno para cada sede](#)

Pregunta #20 Dynamics instalado? Versión y topología?

Respuesta: [3 Servidores con Dynamics. Tiene su contrato de soporte aparte. No entra dentro de este servicio.](#)

Pregunta #21 Acceso remoto para soporte? VPN? Que herramienta? SCCM?

Respuesta: [Los accesos a los casos de soporte se brindan a traves de una video llamada con peronal interno y el proveedor.](#)

Pregunta #22 Terminal Services?

Respuesta: [si](#)

Pregunta #22 Herramienta de monitoreo? Como detectan las incidencias?

Respuesta . [Se utilizan cada una de las consolas de administración de los softwares instalados y los mecanimos de alerta que estos poseen](#)

Pregunta #24 Quien recibe las notificaciones o alertas?

Respuesta: [El Departamento de Infraestructura](#)

Pregunta #25 Azure, VPN Site to site?

Respuesta : [Si](#)

Pregunta #26 Cuantas VM? Todas Windows? Servicios o roles configurados?

Respuesta : [3 Vm's, todas con Windows Server. DFS, Exchange, DC.](#)

Pregunta #27 Servicio WEB Hosting, cuantos sitios publica? Acceso a BD en premisa? Todo en Azure?

Respuesta : App Services, Azure Site Recovery, BD, DNS, Azure Active Directory.

Pregunta #28 Respaldo en Azure? Con SCDPM?

Respuesta: si, se hacen respaldo a los recurso de Azure usando Azure Backuo, no se integra a SCDPM

--- Fin de documento---