



INFORME FINAL DE GESTIÓN

AST-0036-2022

Nombre: Vladimir Chacón Salazar

Dependencia: Soporte Técnico

Periodo de Gestión: del 31 de julio del 2021 al 31 de diciembre del 2021

Destinatarios:
Lic. Geoffrey Araya Gomez
Dirección Capital Humano

Firma:

Fecha: 14/01/2022

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	7
Administración de Recursos Financieros.....	10
Sugerencias.....	10
Observaciones	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	11
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	12
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	15



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El periodo que comprende el presente informe es del 31 de julio del 2021 al 31 de diciembre del 2021 en que concluyó mi nombramiento en Capital Humano, para el cual se me nombró de forma interina en el puesto de Jefe del Área de Soporte Técnico, en razón del ascenso interino, en cadena, de la Licda. Zarina Arguedas Porras, en la Dirección de TI y del Lic. Geoffrey Araya Gomez, como Jefe de la División Operación de Servicios de TI.

En el presente informe se desarrollan los principales aspectos desarrollados como parte de la gestión en la jefatura de Soporte Técnico, mismos que consideran tanto los aspectos de gestión del personal que conforman las diferentes unidades de trabajo del Área, a saber: Soporte Microsoft, Soporte T24, Soporte ZSeries, Soporte iSeries, así como gestión administrativa.

Adicionalmente, se desarrolla la participación y los esfuerzos realizados en cada uno de los proyectos estratégicos donde en algunos de ellos, la participación del Área ha sido de liderazgo, cómo ha sido el caso de los proyectos de: contratación del servicio IaaS, la implementación del servicio contratado del servicio IaaS actual, así como la implementación de la plataforma que hospedará los servicios de core; en tanto que otros, la participación ha sido en la dotación de infraestructura, soporte técnico, tal es el caso de los proyectos de SAS (Scoring de Crédito), solución de crédito, entre otros.

Por otro lado, se realiza un detalle de las principales acciones relacionadas con la gestión de fiscalización de los diferentes contratos a cargo del Área, así como las gestiones de los procesos de compra que se impulsan desde esta dependencia, a efecto de dar continuidad a los servicios que se soportan sobre estos contratos de servicio.

Como parte de la gestión se han atendido una serie de recomendaciones de la Auditoría Interna, productos algunas de estudios realizados por ese ente fiscalizador durante el periodo de informe y otros que fueron heredados, pues derivan de estudios anteriores al periodo de informe.

Finalmente se abordan aspectos relacionados con la operativa del área, iniciativas y otros aspectos asociados a la gestión y administración de la capacidad y el desempeño de las infraestructuras que se administran.

Resultados de la gestión

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

Labor Sustantiva Institucional

La labor sustantiva del Área de Soporte Técnico, está sustentada en el proceso COBIT 5 (BAI04), Gestionar la Capacidad y la Disponibilidad, con base en este objetivo, nuestra labor se orienta a gestionar las diferentes plataformas tecnológicas donde se soportan los servicios y aplicativos críticos de negocio y en donde corren los diferentes servicios y canales de frente al cliente interno



INFORME FINAL DE GESTIÓN

como externo. Dicha gestión se enfoca en realizar las acciones preventivas y correctivas sobre estas plataformas, generando un proceso revisión, monitoreo y análisis, que permita la realización de las acciones proactivas que aseguren la funcionalidad esperada y requerida para cada uno de los servicios y aplicativos que hacen uso de ellas.

Como una actividad inherente a esta gestión y enfocada a la disponibilidad de la plataforma, participamos de manera activa y propositiva en la atención de los incidentes y problemas que se suscitan en los diferentes servicios, así como en los procesos de gestión de cambios y problemas, apalancando en algunos casos, en los contratos de servicios que se fiscalizan en el área con diferentes proveedores de servicio.

Nuestra gestión alcanza también la gestión analítica en los procesos de implementación de mejoras y nuevos servicios, a través del involucramiento en los diferentes proyectos tecnológicos donde se considere el componente de infraestructura.

Para atender de manera efectiva el objetivo planteado, la labor del Área de Soporte Técnico, se ha distribuido en unidades de trabajo, que de manera organizada y generando un importante nivel de especialización se atienden las diferentes plataformas tecnológicas, como lo son:

La Unidad de Soporte Microsoft: Esta unidad se encarga de brindar el soporte a la plataforma de servidores Microsoft, sobre la cual corren aplicativos críticos de negocio y soporte a este, tales como: Azure, Pagina Comercial, ASSIST CK, BACOSI, Banca Móvil (App), Bienes Adjudicados, CAN, CAP, Censo De Asamblea de Trabajadores, Control de Acuerdos (CARII), Control de Acuerdos -CAR-SI, Control Recomendaciones CAR, Convivencias e Interfases (bases de datos, aplicaciones), EMBOSS, Gestor de cobro, GRS OPRISK, INTRANET (Sharepoint Server), Investor Fideicomiso, Investor Tesorería, Monex . Reporte de Moneda Extranjera a Banco Central, Service Manager, PAGO DE SERVICIOS, SAF (Sistema de Administración de Filas), SAI, SIAP, SICA, SICUVAL, SICVECA, SILPOS (Convivencias e Interfaces), SINPE ENTRANTE, SINPE Móvil, SINPE SALIENTE, Banca Móvil, SIPRE, Sistema EMBOSS, Sistema Multi Cre, STAR-H, SISBI (Sistema de Inteligencia de Negocios), entre otros. Adicionalmente, se administran ambientes de desarrollo que son utilizados por las áreas de desarrollo de aplicativos y otras áreas de TI. La labor de esta unidad consiste en mantener la plataforma disponible, segura y con la capacidad requerida para asegurar que los servicios que corren sobre ella y las interfases que esta plataforma tiene con las demás plataformas tecnológicas, manteniendo de esta forma, la capacidad y disponibilidad de la misma, así como de los mecanismos de redundancia y alta disponibilidad.

Unidad de Soporte T24: Es la unidad encargada de dar soporte y mantenimiento a la plataforma y software base sobre la cual se ejecuta el aplicativo CORE SIB T24, esta es una plataforma que está compuesta por un engranaje de diferentes tecnologías, mismos que se encuentran distribuidos en las diferentes capas del servicio, dentro de las cuales se puede citar: el sistema operativo Oracle Solaris, weblogic, Jboss, Java, Jbase, entre otros. Adicionalmente, se administran otras plataformas del fabricante Oracle como lo es el PCA y el Exadata, este último de tecnología especializada en base de datos, misma que alberga las principales bases de datos del core principal del Banco. La labor de esta unidad consiste en mantener la plataforma disponible, segura y con la capacidad requerida para asegurar que los servicios que corren sobre



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ella y las interfases que esta plataforma tiene con las demás plataformas tecnológicas, manteniendo de esta forma, la capacidad y disponibilidad de la misma, así como de los mecanismos de redundancia y alta disponibilidad.

Unidad de Soporte iSeries y Top Secret: Esta unidad es la encargada de darle el soporte a la plataforma iSeries y al sistema de seguridad Top Secret, de la plataforma ZSeries. En esta plataforma, corren varios aplicativos críticos, principalmente el sistema de contabilidad general y contabilidad de costos, así como el Switch Transaccional, sobre el cual corren los aplicativos que soportan los canales de tarjeta de débito y crédito, como lo son: Cajeros Automáticos, Puntos de Venta, el autorizador de tarjetas de crédito, puntos BP, CLC, entre otros. La labor de esta unidad consiste en mantener la plataforma disponible, segura y con la capacidad requerida para asegurar que los servicios que corren sobre ella y las interfases que esta plataforma tiene con las demás plataformas tecnológicas, manteniendo de esta forma, la capacidad y disponibilidad de la misma, así como de los mecanismos de redundancia y alta disponibilidad. Adicionalmente, se realiza la administración del sistema de seguridad de la plataforma ZSeries (Top Secret).

Unidad de Soporte ZSeries: sobre esta plataforma corre nuestro core de crédito (SIPO), así como el aplicativo APT, es una de las plataformas legacy con que cuenta el Banco y la misma tiene interconexión con las plataformas de T24 e iSeries, a efecto de enlazar las diferentes funcionalidades que alimentan el core de crédito del Banco con los demás canales de servicio. La labor de esta unidad consiste en mantener la plataforma disponible, segura y con la capacidad requerida para asegurar que los servicios que corren sobre ella y las interfases que esta plataforma tiene con las demás plataformas tecnológicas, manteniendo de esta forma, la capacidad y disponibilidad de la misma, así como de los mecanismos de redundancia y alta disponibilidad.

Cambios en el entorno

La labor reportada en el periodo del presente informe, se enmarca en un esquema de virtualidad, provocado por la emergencia de salud por la pandemia del virus COVID 19. Este cambio en el entorno de trabajo produjo una dinámica diferente a la forma de trabajo y control que se tenía bajo la presencialidad, aspecto que conllevó a idear diferentes formas de control del trabajo, así como una distribución, con menos recursos, en los diferentes proyectos e iniciativas.

El ascenso interino de mi persona y la dificultad de sustituir por un periodo corto con un recurso con experiencia, el ascenso interino de un recurso de la Unidad de Soporte Microsoft en puesto en otra área, así como el nombramiento de uno de los recursos de la Unidad de T24, en una plaza fija de otra área, ha provocado que el Área esté actualmente muy diezmada. A la fecha del presente informe, fue posible en el mes de diciembre anterior, el nombramiento interino de un recurso, en la plaza de Soporte iSeries (mi plaza), no obstante, aún no ha sido posible restituir los otros recursos en las unidades de Soporte Microsoft y Soporte T24, respectivamente, lo que ha dificultado el trabajo, cada vez con mayor carga. Adicionalmente, hemos sufrido la renuncia, a partir de enero 2022, a la disponibilidad por parte de uno de los recursos de la Unidad de Soporte T24 que la tenía asignada, lo que representa un riesgo importante para la atención



INFORME FINAL DE GESTIÓN

oportuna de eventos e incidentes fuera del horario laboral y una recarga de trabajo al otro recurso quien, en el mientras tanto se reasigna, atender dicha labor.

La ejecución de tres proyectos de gran dinámica laboral de manera paralela, como lo son la contratación del servicio del IaaS, la implementación del servicio del IaaS actual, así como la implementación del PCA y la demanda de infraestructura de varios proyectos críticos y urgentes, como el Scoring de Crédito y la solución de crédito, así como la atención de gran cantidad de pases a producción e incidentes en las diferentes plataformas, han provocado un aumento considerable en el volumen de trabajo del área, lo que ha demandado esfuerzos extraordinarios para atender en tiempo y forma dicha demanda, con menor cantidad de personal.

Adicionalmente y con el propósito de apoyar los proyectos más importantes, así como de mitigar en parte el faltante de recursos y aumentar la capacidad de atención de los requerimientos del área, se gestó la contratación de un recurso Scrum Master, a través de los contratos que administra la División de Desarrollo de Servicios con empresas externas, recurso que ha sido de gran ayuda en la gestión de Proyectos e iniciativas del Área.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Los procesos de autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional aplicables a Soporte Técnico En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, se han venido realizando con la regularidad demandada por los entes internos encargados de su aplicación, siendo para el proceso de autoevaluación de control interno y riesgo operativo con resultado de “Excelente” con porcentaje de exposición al riesgo de 0%, de acuerdo a lo indicado por la UTEG . Los resultados de ambos procesos han sido satisfactorios y han evidenciado una labor apegada a los procedimientos y reglas de control.

Acciones sobre el Control Interno

Se ha trabajado en un proceso continuo y paulatino de mejoramiento de los controles, establecimiento de mejores prácticas, procesos de documentación de procesos y procedimientos, todo de forma paralela a un proceso de culturización sobre la importancia de estos controles en la labor que se realiza.

Parte de esas acciones realizadas para mantener y fortalecer el sistema de control interno, son las siguientes:

- ✓ El proceso de rendición de cuentas de cada uno de los funcionarios, mediante la herramienta de registro de labores de teletrabajo.
- ✓ Informes de monitoreo y estado de la plataforma de forma periódica.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Asignación formal de tareas y responsabilidades, tanto mediante la herramienta Service Manager, por correo y oficio, según corresponda.
- ✓ Obligatoriedad de documentar formalmente la atención y resolución de incidentes y problemas.
- ✓ Seguimiento mensual de los diferentes cronogramas, iniciativas y trabajos calendarizados y asignados, mediante de sesiones de trabajo periódicas.
- ✓ Seguimiento y control en los procesos de control de cambios.
- ✓ Verificación de los registros de asistencia y saldos de vacaciones.

Principales Logros

Como parte de los principales logros del Área se citan los siguientes:

Históricamente han existido funcionarios con niveles de especialización mayores a las de sus compañeros de unidad, aspecto que muchas veces se debe a un interés mayor por aprender e involucrarse en los diferentes trabajos y proyectos que se les demanda. Siendo este aspecto un elemento que podría eventualmente crear dependencia de recursos específicos, se ha venido incentivando, mediante la asignación distribuida de los diferentes requerimientos, el involucramiento y aprendizaje del resto del personal. Asimismo, se ha trabajado en la generación de documentación técnica de procedimientos, así como de atención de incidentes, con el propósito de plasmar en estos documentos la memoria técnica y de esta forma diseminar dicho conocimiento al resto del personal involucrado.

El involucramiento del personal técnico en la gestión de administración de los procesos de contratación, como un aspecto tanto de balancear las cargas de trabajo que esto demanda, así como de permear en el conocimiento de esta función a los diferentes funcionarios técnicos. De esta forma, se ha generado un proceso de inducción y asignación de los diferentes procesos, generando con esto un compromiso, no solo del funcionario al que se le asigna, sino al resto de la unidad de trabajo, quien apoya desde la óptica técnica esta función.

En la sinergia de trabajo entre las diferentes unidades técnicas y administrativas del Área, se logrado cumplir en tiempo y forma y con una cantidad de recursos limitada y diezmada en varias de las unidades; con los diferentes procesos de control y administrivos que demandan los entes de control y fiscalización del Banco, así como los requerimientos que proceden de la Auditoría Interna. Al mismo tiempo que se atiende la operativa diaria y los cronogramas de los principales proyectos institucionales y que se desarrollan en el siguiente apartado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

A continuación se desarrolla la gestión y estado de los principales proyectos institucionales donde el Área de Soporte Técnico a tenido una participación preponderante:

Licitación Pública 2021LN-000001-0020600001 Contratación del Servicio de Infraestructura de plataforma tecnológicas, servicios de gestión, operación, soporte, monitoreo y administración de la infraestructura por servicio, así como servicios de nube para nuevos negocios.:

Este proceso responde a uno de los proyectos – iniciativas más importantes para el Banco de frente a su estrategia de cambio y actualización tecnológica. A partir de enero del 2021, este proceso inició en la fase de Contratación Administrativa, con la publicación del cartel, continuándose con la dinámica misma del proceso licitatorio, lo que generó una cantidad importante de aclaraciones y recursos de objeción, así como atención de requerimientos de la Auditoría Interna, la Gerencia General Corporativa, el CCTI, Junta Directiva, así como incluso de la Asamblea Legislativa, lo que demandó de una gestión continua del equipo en coordinación con la División de Contratación Administrativa para su atención en tiempo y forma. Este proceso recibió ofertas en octubre anterior y actualmente se encuentra en la etapa de análisis de criterio técnico de las ofertas, aspecto que ha demandado una importante coordinación con las diferentes áreas técnicas competentes involucradas como parte del objeto, así como el Área Financiera. Al término de remisión de este informe, aún no se ha logrado concluir con este análisis, ya que se han gestado nuevas aclaraciones a los oferentes.

Es importante indicar, que entorno a la propuesta de conformación de un equipo de trabajo, el cual se le presentó a la Gerencia General para su análisis, recientemente se logró la incorporación de la DOCAP como parte del proceso y la determinación como Proyecto de este, así como la delegación a este servidor, de la responsabilidad en la dirección de dicho proyecto.

Contrato No. 04320210042000009-00 CONTRATO DE SERVICIOS ADMINISTRADOS PARA UNA SOLUCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (INFRASTRUCTURE AS A SERVICES, "LAAS").:

Esta contratación se gestó el año anterior como sucesoria del contrato 111-2019 y en el mientras tanto el proceso indicado en el párrafo anterior, se consolida a mayo del 2023. Esta contratación tuvo como fecha de orden de inicio, el pasado 30 de mayo del 2021 y desde antes de su inicio, se llevó un proceso de coordinación entre el Banco y el ICE para llevar a cabo un cronograma de implementación de mejoras tecnológicas a la infraestructura aprovisionada. Actualmente, se lleva a cabo un proceso continuo de coordinación para llevar a cabo de la mejor forma las ventanas de trabajo requeridas y se tiene involucrado a gran parte del personal de Soporte Técnico en dichas tareas con el proveedor, así como un recurso externo que se logró sumar a este equipo, mediante la contratación de una bolsa de horas para un recurso Scrum Master a través de un contrato de la División de Desarrollo de Servicios. Actualmente este proceso lleva varias gestiones paralelas en proceso:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Gestión de coordinación de ventanas de trabajo y estado del proceso. Involucra tanto las sesiones de seguimiento, como sesiones técnicas de CAB y coordinación.
- Coordinación del proceso de implementación del servicio de monitoreo. Este trabajo se está coordinando con el Área de Monitoreo.
- Revisión de aspectos técnicos asociados con la migración de clusters hacia la nueva infraestructura (usualmente los miércoles o cuando exista espacio en agenda). Esta tarea está siendo liderada por la Unidad de Sople Microsoft y los compañeros de la Unidad de Soporte T24.
- Coordinación para la homologación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de cambios. Este es un proceso en mejora continua. Inicialmente se realizaron varias sesiones que permitieron el entendimiento de los procesos y se han venido concatenando los mismos, de acuerdo a los requerimientos del Banco.
- Coordinación de aspectos técnicos y de conectividad. Esta tarea está siendo apoyada por desde la División de Operación de Servicios, quien a través del recurso asignado, ha ejercido una labor de enlace con los ingenieros del proveedor. Además gestiona todo lo relacionado con temas de datacenter.
- Proceso de facturación y pago de mensualidad. Este proceso es un trámite mensual y colabora la asistencia administrativa, a efecto de poder realizar el pago de las facturas. En este proceso colaboran otros recursos involucrados en la revisión de los insumos que se solicitaron en el contrato para la facturación.
- Gestión administrativa, es un proceso continuo a través de la mensajería de correo electrónico, oficios, SICOP, así como whatsapp.
- Otras gestiones asociadas a este proceso, tienen que ver con la atención de oficios y recomendaciones de la Auditoría Interna. En este punto, existen algunos oficios que se habían cursado al contratista y recientemente se recibió respuesta, por lo que deben analizarse y ejecutar las acciones que correspondan. Los mismos tienen como objetivo, alinear el entendimiento del servicio y remediar algunos aspectos que afectan el mismo.
- Existen algunos temas pendientes de definir con el Contratista y sobre los cuales se tiene un compromiso: 1) definición de la fecha para la realización del mantenimiento preventivo, mismo que contractualmente, estaba para realizarse en diciembre anterior, no obstante debido a la veda y los incidentes en la operativa, está pendiente de responder al contratista para que fecha de enero, se deben realizar. 2) se encuentra en proceso a nivel de la Dirección de TI, las acciones tendientes a la continuidad del servicio, en función del desarrollo de la nueva contratación y su horizonte de materialización 3) se debe dar seguimiento a los procesos de actualización de la infraestructura de red, así como a las solicitudes hechas al contratista por parte de la Dirección y la Gerencia General. 4) debe



INFORME FINAL DE GESTIÓN

clarificarse el tema de la administración de los componentes de red en la interpretación del contratista con respecto al contrato. Al respecto se tienen pronunciamientos tanto de Redes del Banco, como del contratista y recientemente llegó un oficio formal que se les solicitó al respecto. 5) igualmente, el pasado 12 de enero, llegó el informe del contratista sobre el incidente de diciembre anterior, aspecto que requiere ser analizado y discutido a la interno de TI, para las acciones correspondientes. 6) se tienen pendiente las facturas de noviembre y diciembre.

- Se encuentra en proceso, un cronograma de ventanas de normalización de la topología de red del servicio IaaS, producto del incidente de diciembre anterior, actualmente se han llevado a cabo cuatro ventanas de forma exitosa y se tiene programado para el próximo 24 de enero la realización de la quinta ventana que consistirá en el cambio físico de la tarjeta del ONS. Asimismo, de manera posterior, debe analizarse y programarse la conectividad hacia el Powermax. Adicionalmente, debe revisarse y atenderse con el contratista, Redes del Banco y el Área de Seguridad Operativa, la situación de la infraestructura de seguridad. Posterior a estos procesos de normalización, se debe retomar el proceso de ventanas para migrar las máquinas virtuales del vblock a la nueva infraestructura del IaaS, para lo cual ya se desarrolló una estrategia en la que se encuentra trabajando el contratista y el Banco. En este proceso de migración, es necesario definir la migración del cluster que alberga los servidores del core, siendo que se tiene la posibilidad de que se migren directamente al equipo PCA.

Implementación de la plataforma PCA.:

Este proyecto deviene de la adquisición por parte del Banco de un equipo especializado de Oracle. Actualmente se encuentra en ejecución de un cronograma de instalación e implementación, así como de migración del aplicativo T24. Esta plataforma, ya se encuentra preparada para iniciar con los procesos de migración y se están finiquitando algunas pruebas con máquinas de T24 y el acceso a las carpetas compartidas.

Participación en el proyecto SAS de Scoring de Crédito.: para este proyecto se demandó de nuestra dependencia, la provisión de la infraestructura necesaria, tanto para el ambiente de desarrollo, como el de producción, así como el licenciamiento correspondiente de sistema operativo y su soporte. Este requerimiento, conllevó a un análisis detallado de las diferentes posibilidades y la emisión de un informe a la Subgerencia General de Operaciones, sobre el compromiso de TI en torno a los recursos y su plazo de entrega. Actualmente, la infraestructura para pruebas se encuentra aprovisionada en desarrollo y los trabajos del proyecto en la configuración, se encuentran en proceso la provisión de la infraestructura en la nueva infraestructura, aspecto que está ligado al proceso de migración de máquinas en el IaaS actual.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

A partir de la planificación institucional a través del proceso de presupuesto, así como la directriz institucional de uso comedido de los recursos financieros, esta dependencia ha realizado los esfuerzos necesarios para trabajar con el mínimo de recursos financieros posibles, mismos que se asocian al uso de las partidas de extras y disponibilidad, básicamente. Para el resto de los recursos que se asocian a las partidas de compromisos contractuales y contrataciones, la presupuestación se realizó en función de los compromisos actuales, para los contratos de uso continuado y con base en las referencias de mercado, para los procesos de contratación nuevos.

Es importante indicar, que en varias de las partidas se realizó una disminución importante y en otras, dado el esquema de virtualidad con trabajamos actualmente, se solicitó su eliminación. La gestión presupuestaria se encuentra al día.

Sugerencias

La dinámica del área y la escasez de recursos, ha hecho algo complicado, el mantener una periodicidad definida para realizar sesiones de toda el área para abordar temas comunes y de la agenda del Banco. Aún así, se han realizado varias sesiones con toda el área, en algunas para tratar temas muy específicos. La recomendación es buscar la forma de posibilitar el mantener estas sesiones de manera más periódica.

Sacar a concurso a la brevedad posible, las plazas vacantes: Unidad T24 (cat21) y Unidad Microsoft (cat20).

A efecto de normalizar la capacidad de soporte del Área , se requiere ajustar lo referente a las disponibilidades en la Unidad de iSeries, así como en la Unidad T24, donde el recurso que la tenía asignada, renunció a la misma y actualmente solo lo atiende un único recurso. Este aspecto resulta importante y prioritario, dado la cantidad de eventos y requerimientos en esa unidad de trabajo.

Observaciones

Se remitió el Plan de Trabajo del 2022, mismo que se discutió con todo el equipo de trabajo y se comunicó a la División Operación de Servicios. No se omite indicar, que dada la categorización de proyectos del IaaS del Datacenter, el mismo no se incluyó como parte del Plan de trabajo del Área.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

INFORME FINAL DE GESTIÓN

De manera puntual se me solicitó cumplir con la declaración jurada en mi condición de jefatura, misma que se envió en tiempo y forma.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se recibieron disposiciones por órgano de control externo, en el periodo de informe.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Sobre las recomendaciones de la auditoria interna, se han venido atendiendo de conformidad con las fechas pactadas.

Solo se tenía un pendiente con la recomendación AIRI-15-2021 asociada a PIN de VISA, la cual se envió a validar a la auditoria el día 19/01/2021. A la fecha, no se tienen recomendaciones pendientes de atender.

The screenshot shows the Q-flow interface. At the top right, it says 'Vladimir Chacon Salazar | Cambiar usuario | Mi sitio | Ayuda'. Below this are buttons for 'Inicio', 'Preferencias', and 'Búsqueda avanzada'. On the left is a navigation menu with 'Búsqueda rápida' and 'Control Recomendaciones' (with sub-items: Recomendaciones, Esperando por mi, Tareas, Avance Parcial - Tareas), 'Consultas', and 'Avanzada'. The main content area displays a blue box with the text: '- Sistema de Atención de Recomendaciones(SIAR) - Confirmación de envío' and 'La recomendación fue enviada exitosamente a auditoría interna'.

The screenshot shows the Q-flow interface. At the top right, it says 'Vladimir Chacon Salazar | Cambiar usuario | Mi sitio | Ayuda'. Below this are buttons for 'Inicio', 'Preferencias', and 'Búsqueda avanzada'. On the left is a navigation menu with 'Búsqueda rápida' and 'Control Recomendaciones' (with sub-items: Recomendaciones, Esperando por mi, Tareas, Avance Parcial - Tareas), 'Consultas', and 'Avanzada'. The main content area displays the title 'Esperando por Mi' and the subtitle 'Vista para la atención de Recomendaciones, Oportunidades de mejora y Tareas de los sistemas CARII y SIAR'. Below this are filters for 'Plantilla' (Recomendación), 'Estado' (Pendiente), and a search box. It shows 'Cantidad Registros: 0' and the message 'El usuario no tiene flujos pendientes por atender.'



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

Proceso de contratación del Servicio de IaaS para una plataforma ZSeries.: Para esta necesidad, el contrato 046-2017, venció en octubre anterior y se gestó un nuevo contrato (191-2021), por la vía del 209 RLCA, el cual tiene su vencimiento natural el 01 de mayo del 2022 o bien cuando esté listo el nuevo contrato, producto de la contratación que se encuentra en proceso de aprobación del cartel y procedimiento, por parte de la Junta Directiva. Recientemente, fue visto por ese foro, quien a partir de observaciones de la Auditoría Interna, el Área de Riesgo y algunos directores de esa Junta, nos lo devolvieron para realizar ajustes al mismo y aclarar algunos aspectos del procedimiento que les causó duda. Según el acuerdo tomado por este órgano, en la sesión del próximo miércoles volveríamos a ver el tema con los ajustes y aclaraciones solicitadas.

Proceso de contratación del servicio de Licenciamiento para la plataforma ZSeries.: Este proceso está listo para ser enviado al Sourcing a efecto de iniciar el proceso de contratación. En este caso, se llevó un proceso para formular el objeto como servicio, de manera que el costo fuese más bajo y además se pudiese alinear en el tiempo con el contrato de IaaS del ZSeries, al ser los dos un IaaS y de esta forma poder calzar también, las fechas de finalización de ambos objetos, que técnicamente son dependientes uno del otro. Adicional e igualmente que el objeto de IaaS de ZSeries, tienen relación con los que suceda con el Proyecto de Solución Integral de Crédito.

Proceso de contratación del servicio de Soporte Premier de Microsoft.: Este proceso se encuentra en la fase de emisión de criterio técnico, para lo cual se solicitaron aclaraciones al oferente. La fecha máxima para emitir el criterio técnico definitivo es miércoles 26 de enero del 2022.

Modificación del contrato 0432020004200009-00 con GBM del servicio IaaS iSeries.: Este proceso tiene dos modificaciones mediante el artículo 208 RLCA, a saber:

- Modificación para ajustar el cálculo de las multas, de acuerdo al servicio en que se incumplió el SLA. Este proceso ya se materializó y el adendum fue comunicado tanto al Banco, como al contratista.
- Modificación para ajustar el contrato, de manera que se permita accionar el crecimiento a demanda de manera inmediata, de forma que se pueda atender la necesidad del negocio, planteada por la División de Canales Alternos y el Área de Cajeros Automáticos, para lo cual se requiere la creación de una partición de Calidad, requerida para atender los diferentes desarrollos requeridos. Adicionalmente, esto permitiría atender otras necesidades en esta plataforma con respecto al espacio en disco y seguimiento del problema asignado al Área en razón de los eventos de contención en los enlaces donde se trasiega la transaccionalidad de los canales de POS y ATM. Este proceso se encuentra en elaboración del adendum en la Unidad Contratos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Seguimiento Contrato 0432019004200014-00 Contratación de “Adquisición y Renovación de Licencias JBOSS – RED HAT y servicios asociados. Este contrato se tiene con el proveedor Flecha Roja y tiene lo referente al servicio TAM y el consumo a demanda de horas. El licenciamiento se encuentra en otro contrato. Los pagos y documentación se encuentran al día.

Seguimiento Contrato 04320200042000053-00 Contrato de servicio de adquisición y renovación de licencias Jboss – Red Hat y Servicios asociados (Consumo por Demanda). Este contrato se tiene con Flecha Roja y tiene como objeto el licenciamiento Jboss que ocupa la plataforma T24. A nivel pagos y documentación el contrato está al día, sin embargo, el trámite de prórroga del contrato se realizó a nivel de SICOP y se encuentra en trámite en la Unidad de Contratos lo correspondiente.

Seguimiento Contrato 0432019004200044-00 Contrato de servicio de adquisición de servicios de soporte avanzado para equipos EXADATA (Consumo por Demanda). Este contrato se tiene con PBS y se encuentra al día en tema de pagos y documentación.

Seguimiento Contrato 0432019004200047-00 Contrato de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos, adquisición de unidades de crecimiento y servicio de soporte avanzado, para unidades de almacenamiento VBLOCK 340 (Consumo según demanda). Este contrato se tiene con la empresa Datasys y se encuentra a nivel de SICOP en el proceso de prórroga contractual, actualmente, el trámite está del lado de la Unidad de Contratos. Adicionalmente se tiene pendiente un trámite de crecimiento que aún no ha sido atendido y debe verificarse, una vez que se reciba lo concerniente a los SLA's de entrega y multas.

Seguimiento Contrato 0432020004200009-00 Contrato de Servicios administrados de infraestructura para una solución tecnológica en una plataforma iSeries. Este contrato se tiene con la empresa GBM. En este contrato se tiene el tema de “manos remotas”, por lo que para los efectos de cada pago, existe una coordinación ya establecida con el Área de Cómputo, a efecto de determinar el cumplimiento de los SLA's pactados para ese servicio. Con este contrato, se están llevando a cabo conversaciones técnicas con GBM a efecto de dimensionar el esfuerzo necesario para atender necesidades asociadas a: crecimiento del almacenamiento, creación de una partición de QA, creación de una participación exclusiva para Autoriza7, virtualización de respaldos, virtualización del iSeries como equipo. Adicionalmente, existe un proceso de depuración en conjunto con el contratista, para la administración de los logs de auditoría a efecto de mitigar el crecimiento del almacenamiento diario, así como la gestión de respaldo y depuración que actualmente se lleva a cabo de forma, casi diaria. Adicionalmente, existe una coordinación con GBM para llevar a cabo una capacitación a los funcionarios de la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Unidad, con la finalidad de aplanar la curva de aprendizaje del nuevo recurso en la plataforma.

Adicionalmente, se tiene una sesión mensual programada, con el propósito de de coordinar temas asociados al contrato. Este tema se coordina directamente con el service manager del contratista.

Seguimiento Contrato 0432020004200012-00.: Contrato de servicios de acompañamiento técnico en administración del software base de la plataforma SIB T24 Oracle Solaris (Consumo según demanda). Este contrato se tiene con CESA y se encuentra al día con el tema de pagos y documentación del contrato.

Seguimiento contrato 04320210042000009-00 ICE.: Contrato de servicios administrados para una solución de infraestructura tecnológica (Infraestructure as a Services, IaaS), el mismo está suscrito con el ICE. Este contrato tiene mucha dinámica administrativa y técnica. A continuación detalle las más relevantes:

Pago de facturas: están pendientes de pago las facturas de noviembre y diciembre. Para la de noviembre, ya está revisada la documentación y es necesario valorar los eventos de ese mes, para proceder con el pago. Para la de diciembre, está en proceso la revisión de documentación mensual y se debe analizar lo relativo al incidente de diciembre en función de los SLA's pactados.

Mantenimiento preventivo: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Documentos de continuidad: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Implementación del tercer Witnes.: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Cuadro de garantías actualizado: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

El diagrama de red actualizado: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Configuración de las licencias SRM: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Centralización de logs: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Sobre administración de componentes de redes: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Informe de evento de diciembre.: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Coordinación de ventanas de normalización y migración hacia la nueva infraestructura.: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Gestión de formalización de prórroga al contrato.: Sobre este aspecto, se detalló vía correo al Lic. Araya, lo pendiente de coordinar en este caso.

Seguimiento Contrato 189-2021.: Este contrato corresponde al contrato de Soporte Premier de Microsoft, producto del 208 RLCA, el mismo se adecuó para atender los requerimientos específicos de ASOI.

Seguimiento Contrato 191-2021.: Este contrato corresponde al 209 RLCA al contrato 046-2017, para soportar los servicios de IaaS al ZSeries.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.