| Fecha: | 16 | de | Septiembre | de | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|

**INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO**

| CONTRATO | X | | CONVENIO | |
|---|---|---|---|---|
| Contrato | 1.380-13.17.13 -10027 | del | 14 de agosto del 2024 | |

CDP No. 3500009695 del 06 de junio del 2024 - RPC No. 4500038678 del 26 de agosto del 2024
Apropiación Presupuestal: Fondo: 121000 - Ingresos corrientes de Libre Destinación, Centro Gestor: 1153 - SRIA DE LAS TECNOLOG DE, Posición Presupuestaria: 2-320202008 - Servicios prestados a las empresas y servicios de, Área Funcional: 3350202020020000 - Infraest Tecno y Sist Inf, Elemento PEP: PI33-101706/1/2/01/12 - Gestionar las herramientas tecnológicas y canal.

**Eje, Objetivo, Meta y Componente (especificar cada uno) del Plan de Desarrollo y que será atendido con este contrato No Aplica (Funcionamiento Apoyo a la Gestión).**

**META:** MP502020200202 Mantener 1 infraestructura tecnológica de Datacenter, servidores en la nube, equipos y dispositivos de ofimática de la gobernación del Valle del Cauca.

**OBJETO DEL CONTRATO:** Contratar la suscripción para uso del software de la mesa de ayuda de la Secretaría de las TIC para gestionar las solicitudes de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, acorde al proyecto "FORTALECIMIENTO ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA".

**ASISTENTES A LA REUNIÓN**

| | |
|---|---|
| **Interventor o Supervisor:** | HECTOR FABIO BEDOYA BEDOYA<br>Líder de Programa<br>Supervisor<br>Cedula de Ciudadanía No: 94.313.523 de Palmira<br>Teléfono: 62000000 Ext. 2312 |
| **Por parte del contratista:** | BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS<br>Representante legal ANTONIO JOSÉ JIMENEZ MELO<br>Cargo: Contratista<br>Ubicación: CL 44 NORTE #2AN 37 de Cali – Valle<br>NIT 900.298.719-0 |

**OBJETIVO DE LA REUNIÓN**

Objetivo de la reunión: Esta reunión tiene como objetivo dejar constancia del cumplimiento del cronograma de actividades y plan de trabajo presentado en Agosto de 2024, por lo que se concluye que, las obligaciones contractuales durante Agosto de 2024, fueron cumplidas a cabalidad y recibidas a entera satisfacción por el departamento del Valle del Cauca la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

***VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, COMPROMISOS Y/O ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA***

| | | |
|---|---|---|
| **Obligación, Actividad /Compromiso.** | 1. Entregar el acuerdo de suscripción y soporte de entrega de la activación de la suscripción tipo Business que incluye un paquete que permite hasta 100 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube.<br>2. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS y Single Sign On SSO.<br>3. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario DashBoard como tablero estándar de los principales indicadores o KPIS de la operación.<br>4. Entregar la activación de las suscripciones para el uso de la API Hello for BI / Suscripción de software y que incluye 6 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una permitiendo consultoría en la construcción de tableros de información.<br>5. Formulario de autogestión para incentivar y facilitar el uso y apropiación de la mesa MATI y disminuir los riesgos por la atención de requerimientos y solicitudes no documentadas. Incluye 6 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una. (RapdiForm)<br>6. Configurar y entregar soporte de activación del servicio complementario Mail Service, 2 buzones habilitados para usuarios finales ilimitados.<br>7. Configurar y entregar el soporte de activación y funcionamiento del servicio complementario NetMap Device, de forma que se descubran los equipos tecnológicos y no tecnológicos que se requieran administrar y gestionar a través de la mesa MATI. Incluye 3 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una.<br>8. Entregar el soporte de la Transferencia de Conocimiento sobre el uso y administración de helppeople.<br>9. Focalizar el uso y apropiación de la mesa MATI en las diferentes áreas de la Gobernación a través de sesiones dirigidas a usuarios y agentes resolutores con el objetivo de mejorar el indicador de uso de la herramienta y facilitar el proceso de documentación y gestión de indicadores de servicio. | 100% |

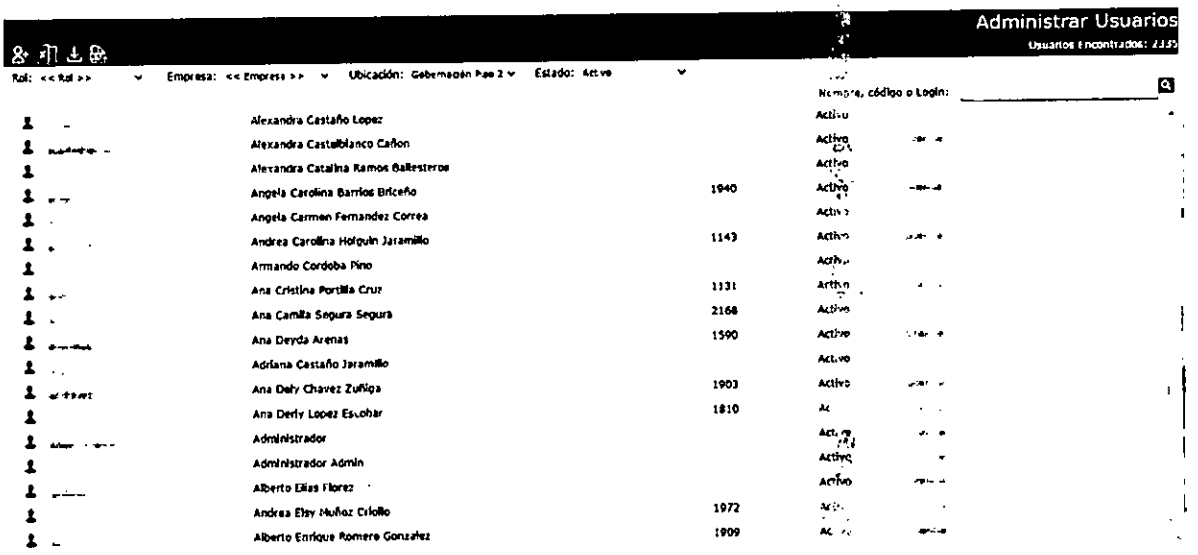
| | | |
|---|---|---|
| **Porcentaje de cumplimiento.** | **Porcentaje de cumplimiento de las especificaciones, actividades u obligaciones específicas contractuales de acuerdo con lo programado en el plan de trabajo del mes de Agosto de 2024.** | 100% |
| | **Porcentaje de cumplimiento de las especificaciones, actividades u obligaciones específicas contractuales en lo transcurrido en la vigencia del contrato de conformidad con lo acordado en el mismo.** | 40% |
| **Otras consideraciones.** | | |

## ACTIVIDADES

A continuación la relación del desarrollo de las actividades 1, 2 y 3 con su respectiva evidencia y su soporte dando cumplimiento al primer entregable para el pago del 40% del contrato:

Actividad 1.1: Entregar el acuerdo de suscripción y soporte de entrega de la activación de la suscripción tipo Business que incluye un paquete que permite hasta 100 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube.

- Se realiza la entrega oficial de la renovación de la suscripción para la activación tipo Business con disponibilidad de 100 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube.
- Link de acceso: https://mati.valledelcauca.gov.co/



Acuerdo de licenciamiento 2024 - 2025

helppeople
Service Management

**Acuerdo de Licenciamiento**

Nit actual del acuerdo 890.399.029-5

ID AGR-1011-SOMOS

**Detalle del Acuerdo de Licencia**

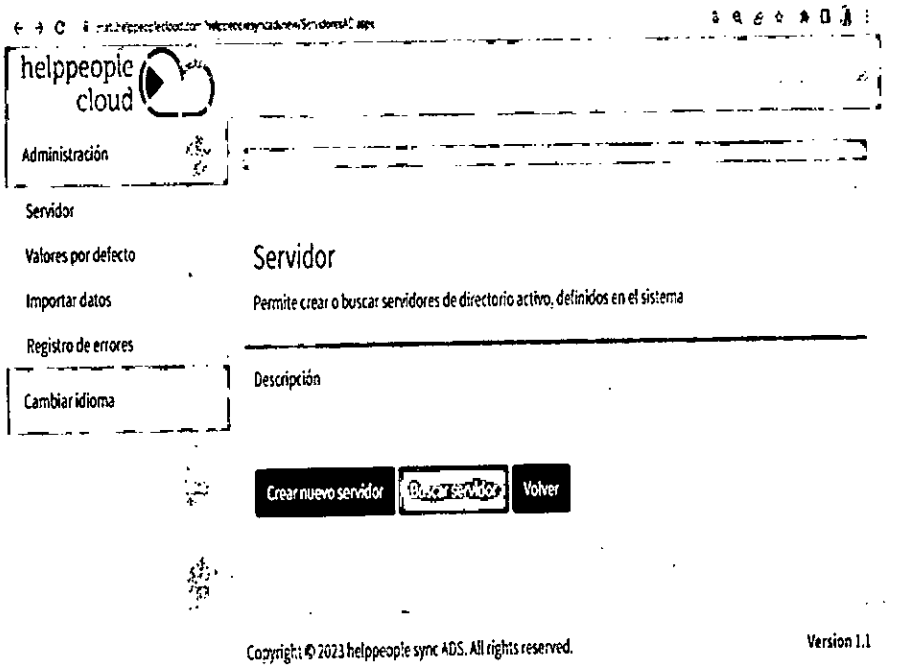
**Uso autorizado a nombre de:**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Empresa | Gobernacion del Valle | | | Tipo de Producto | Licencia + Mantenimiento |
| Dirección | Cra 6 Calle 9 y 10 | Version | 7 | Fecha de Inicio | 8/26/2024 |
| Ciudad | Cali | Pais | Colombia | Fecha Final | 8/25/2025 |
| Modalidad | Suscripciones de Addons & | Estado | Activo | Fecha de Renovacion | 8/26/2025 |

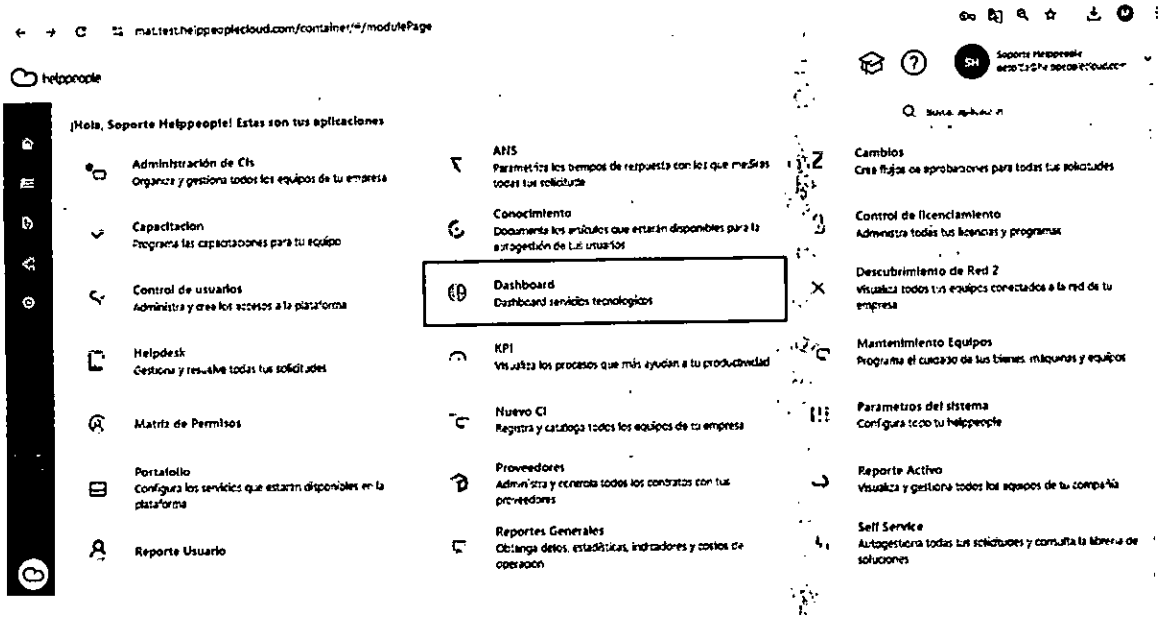
**Detalle de Licenciamiento Adquirido**

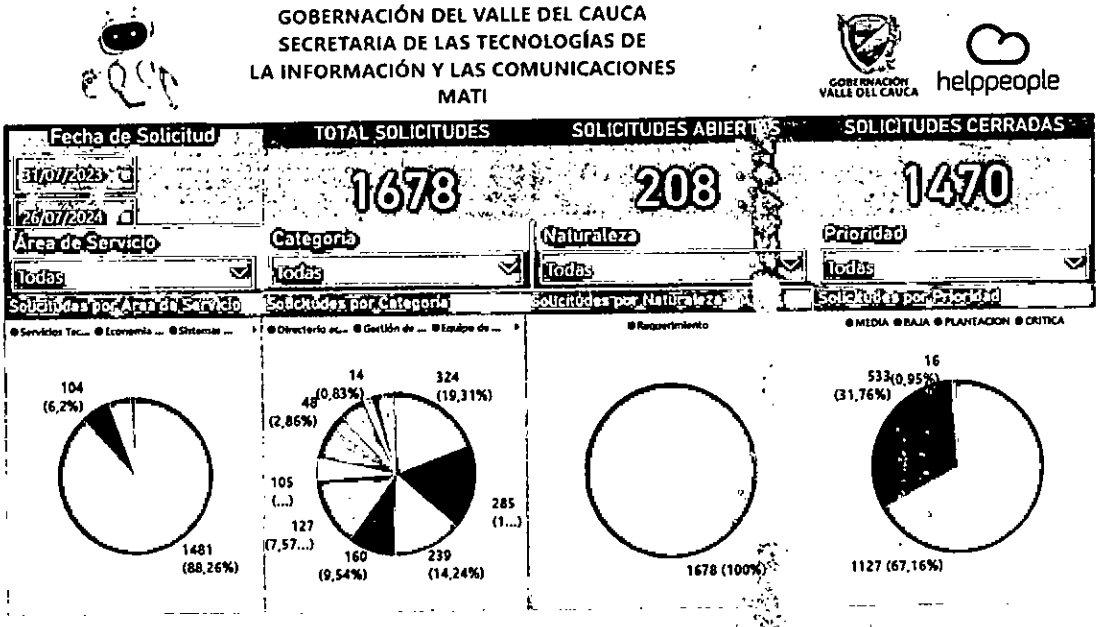
| Id. Producto | Modalidad | Producto | Tipo de Producto | Cantidad |
|---|---|---|---|---|
| 101-104 | Suscripciones Cloud SaaS | CLD - Agente Ed. Business / Suscripción Anual | Inventario de Ventas | 100 |
| 008-2580 | Suscripciones de Addons & Plugins | CLD - Dashboard Visor (incluye un solo Dashboard) / Suscripcion Anual | Inventario de Ventas | 1 |
| 008-2899 | Suscripciones de Addons & Plugins | CLD - Sync ADS / Suscripción Anual | Inventario de Ventas | 1 |
| 008-2898 | Suscripciones de Addons & Plugins | CLD - Single Sign On (SSO to ADS) / Suscripción Anual | Inventario de Ventas | 1 |

Actividad 1.2: Entregar el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS y Single Sign On SSO.

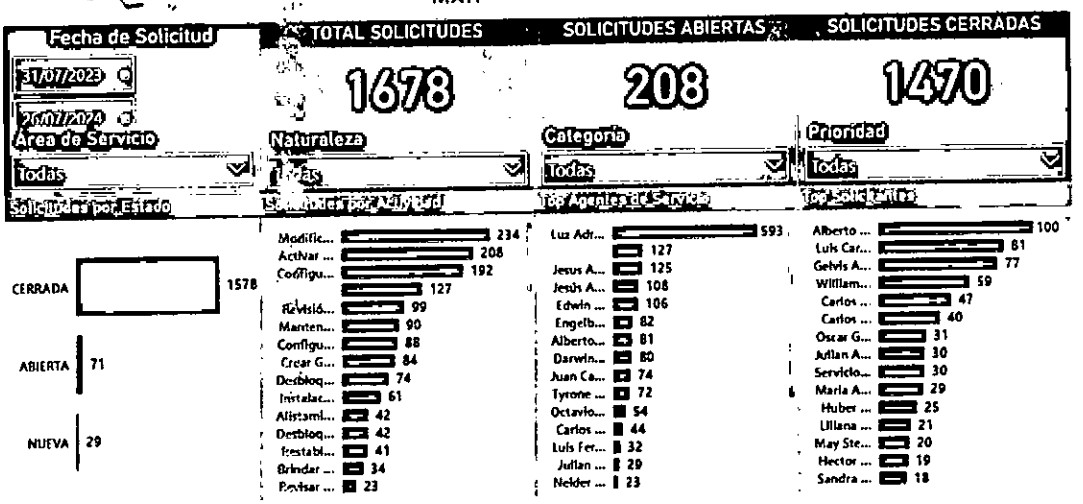


Actividad 1.3: Entregar el soporte de la activación del servicio complementario Dashboard como tablero estándar de los principales indicadores KPIS de la operación.

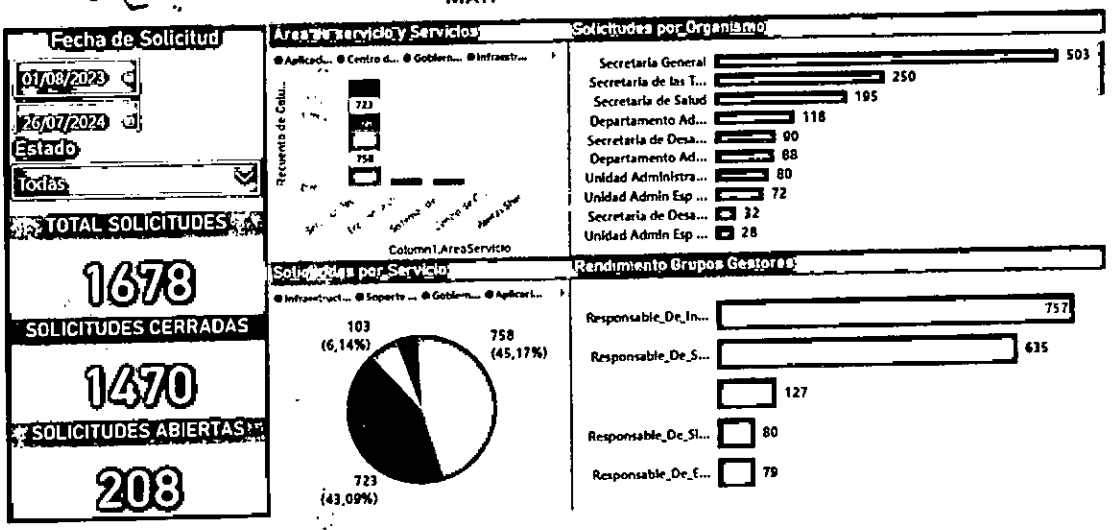


GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
MATI




GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
MATI



Funcionalidades de la herramienta:

El servicio en la nube le permitirá a cada usuario conocer todos los procesos relacionados con el manejo de su solicitud, facilitando la administración y la asignación de las actividades a través de las siguientes funciones:

**Helpdesk**
Gestiona y resuelve todas tus solicitudes

**Self Service**
Autogestiona todas tus solicitudes y consulta la librería de soluciones

IM: Gestión de Incidentes: Con este módulo de helppeople Cloud, se puede registrar todos los incidentes que se presenten en su compañía. Estos registros pueden ser centralizados desde una mesa de servicio, o cada uno de sus usuarios finales puede acceder a registrar sus propios incidentes. Este módulo te permitirá recuperar el servicio normal de manera más rápida, minimizando el impacto de la operación de tu negocio.

RF: Gestión de requerimientos: La gestión de requerimientos es un módulo de helppeople Cloud, el cual permite gestionar y categorizar las solicitudes de los usuarios como requerimientos dando el manejo adecuado a este tipo de solicitudes. Desde aquí es posible gestionar y tramitar los requerimientos realizados por los usuarios según los acuerdos de nivel de servicios.

PM: Gestión de Problemas: Esta funcionalidad le permite a su empresa gestionar de manera adecuada los problemas que puedan surgir durante el día a día. Con esta funcionalidad es posible realizar un análisis de causa raíz para identificar la fuente del problema y poderlo solucionar de manera definitiva.

Bot para Automatización de Casos: La función de reglas de negocio para automatizar la asignación de casos en helppeople Cloud, permite que las nuevas solicitudes realizadas por los usuarios sean asignadas a grupos de trabajo o agentes de acuerdo a las reglas definidas previamente. Esta funcionalidad permite que los tiempos de atención sean más cortos, porque permiten que el agente atienda de manera más rápida los incidentes creados en helppeople Cloud.

**Administración de CIs**
Organiza y gestiona todos los equipos de tu empresa

**Reporte Activo**
Visualiza y gestiona todos los equipos de tu compañía

SACM: Gestión de la Configuración y Activos del Servicio: Desde este módulo su empresa podrá llevar un registro de cada uno de sus activos o CI. Este módulo se integra de manera automática con las otras funcionalidades y módulos dentro de helppeople Cloud. Está diseñado para obtener más visibilidad de sus CIs mediante el conocimiento de las interrelaciones y dependencia de cada CI de la empresa.

**Portafolio**
Configura los servicios que estarán disponibles en la plataforma

SPM: Gestión de portafolio: Para poder dar un servicio adecuado es necesario primero definir los tipos de servicios que se pueden ofrecer a los usuarios. Este proceso de definición y publicación de servicios se realiza desde el módulo de Gestión de Portafolio de Servicios ofrecido en helppeople Cloud.



**Parametros del sistema**
Configura todo tu helppeople

SPM: Gestión de Catálogo de Servicios: La publicación de los servicios ofrecidos a los usuarios se puede realizar desde el proceso el módulo de Gestión de Catálogo de Servicios ofrecido en helppeople Cloud.



**ANS**
Parametriza los tiempos de respuesta con los que medirás todas tus solicitude

SLM: Gestión de niveles de servicio: Este módulo de helppeople Cloud, permite la parametrización y definición de los niveles de servicios acordados entre las áreas de servicios y sus usuarios. Con este módulo es posible medir los tiempos de atención para cada uno de los servicios definidos.



**Conocimiento**
Documenta los artículos que estarán disponibles para la autogestión de tus usuarios

KM: Base de Conocimiento: Es una herramienta digital integral que optimiza la gestión de información y promueve la transparencia hacia la ciudadanía. Organiza y almacena de manera eficiente los documentos internos, permitiendo un acceso rápido y sencillo desde cualquier ubicación. Proporciona conocimiento, herramientas y documentación para llevar a cabo procedimientos eficientes. Sus beneficios incluyen ahorro de tiempo, toma de decisiones mejorada, colaboración ágil y segura, y promoción de la transparencia. Personalice niveles de acceso, estructura de información y permisos de consulta con herramientas de búsqueda y filtrado.



**Proveedores**
Administra y controla todos los contratos con tus proveedores

SM: Gestión de Proveedores: Un buen relacionamiento con los proveedores es clave para el negocio, por esto el módulo de gestión de proveedores de helppeople Cloud permite tener control de los contratos que se tienen con cada proveedor, los servicios prestados por ellos y la gestión de pagos de las facturas.

**Cambios**
Crea flujos de aprobaciones para todas tus solicitudes

CHG Gestión de Cambios: El módulo de gestión de cambios integrado con el módulo de gestión de problemas permite tener control de los cambios realizados en la empresa y de su proceso de aprobación. Desde este módulo es posible definir los diferentes aprobadores para cada uno de los cambios y así tener mayor control de dichos cambios en la empresa.

**Reportes Generales**
Obtenga datos, estadísticas, indicadores y costos de operación

Reportes: helppeople Cloud cuenta con más de 15 reportes preconfigurados, pasando desde el grupo de soporte, hasta los reportes por CIs de la empresa. *Estos reportes pueden ser exportables a herramientas ofimáticas o documentos pdf.

Creación de Reportes Personalizados: Con esta funcionalidad única en helppeople Cloud, usted podrá generar sus propios reportes detallados por cada uno de los módulos que tiene. *Estos reportes pueden ser exportables a herramientas ofimáticas o documentos pdf.

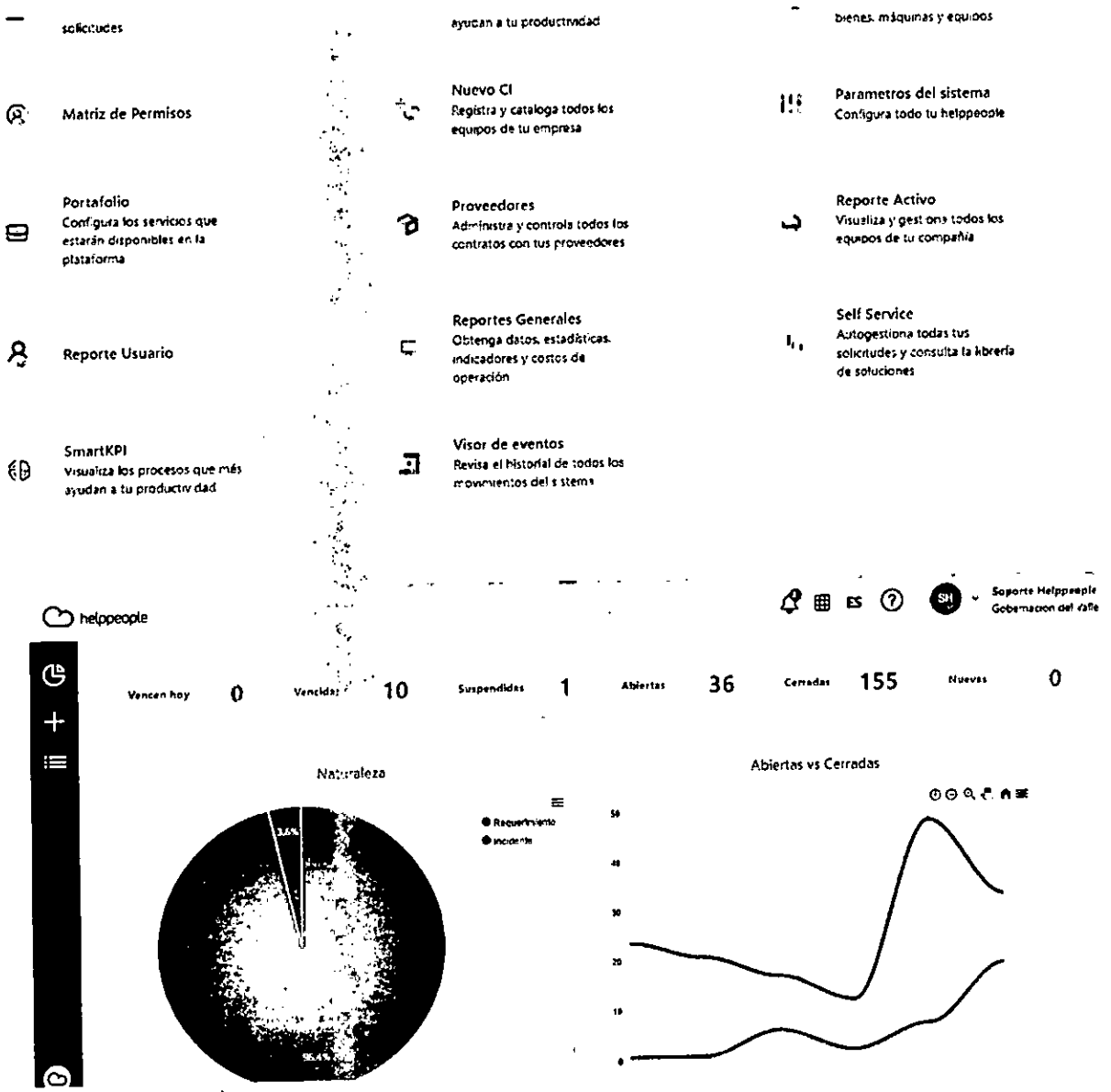
**Capacitacion**
Programa las capacitaciones para tu equipo

Capacitaciones: Este módulo de helppeople Cloud permite identificar cuáles son las solicitudes más recurrentes en la solución y que usuarios son los solicitantes, para así poder planear capacitaciones relacionadas a las solicitudes y así poder disminuir el número de solicitudes de este tipo. Desde aquí también es posible realizar seguimiento y tomar asistencia de los asistentes a dichas capacitaciones.

KPI

Visualiza los procesos que más ayudan a tu productividad

Paneles KPIs & Smart KPIs: helppeople Cloud le ofrece paneles de gestión desde donde se puede controlar todos los indicadores de gestión para los incidentes creados. Estos paneles de gestión permiten un análisis a nivel gerencial, obteniendo una vista general de todo el soporte, y profundo detalle llegando a las causas principales.



Para dar cumplimiento a estas actividades, se relacionan las tareas del Plan de trabajo correspondientes al primer entregable.

| # Act. | Nombre de la Actividad | Duración estimada (horas) | Comienzo | Fin | Responsables | Responsable de la tarea | Status | Entregable |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A. Licencias y Usuarios | | | | | | | | |
| 1 | Entrega de suscripción de licencias y usuarios | 1 | 28/08/2024 | 28/08/2024 | helppeople / Gob. Valle | Gustavo Ñañez - Juan Esteban Rivas | COMPLETADO | Primer Entregable |
| 1.1 | Entrega acuerdo de suscripción y soporte de entrega de la activación de la suscripción tipo Business que incluye un paquete que permite hasta 100 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de | 1 | 28/08/2024 | 28/08/2024 | helppeople / Gob. Valle | Gustavo Ñañez - Juan Esteban Rivas | COMPLETADO | Primer Entregable |
| 1.2 | Entrega el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS y Single Sign On SSO. | 1 | 28/08/2024 | 28/08/2024 | helppeople / Gob. Valle | Gustavo Ñañez - Juan Esteban Rivas | COMPLETADO | Primer Entregable |
| 1.3 | Entregar el soporte de la activación del servicio complementario DashBoard como tablero estándar de los principales indicadores o KPIS de la operación | 1 | 28/08/2024 | 28/08/2024 | helppeople / Gob. Valle | Gustavo Ñañez - Juan Esteban Rivas | COMPLETADO | Primer Entregable |
| 1.4 | Entregar el soporte de la activación del servicio complementario DashBoard como tablero estándar de los principales indicadores o KPIS de la operación | 2 | 28/08/2024 | 28/08/2024 | helppeople / Gob. Valle | Gustavo Ñañez - Juan Esteban Rivas | COMPLETADO | Primer Entregable |

Soporte técnico

Para helppeople la satisfacción de nuestros clientes es prioridad y estamos comprometidos en dar atención a las necesidades y/o novedades que se presentan en el día a día. Presentamos a continuación nuestro acuerdo de nivel de servicio (ANS), que ha sido diseñado para asegurar la más alta calidad.

| Nivel Criticidad | Definición de cada Prioridad |
|---|---|
| 1 | Crítico: El cliente presenta interrupción completa en lacontinuidad del servicio en el uso de la plataforma.<br><br>Este nivel hace referencia a los inconvenientes que tienen los usuarios al momento utilizar las aplicaciones de gestión de solicitudes o de activos. Esto afecta directamente la operatividad normal del cliente y requiere una atención prioritaria. Razones por las que son atendidos en esta prioridad:<br><br>Situaciones que se presentan:<br><br>a) Todos los usuarios que intentan iniciar sesión en las soluciones helppeople les impide el acceso y retorna un mensaje o de usuario o contraseña invalida o error 404 o 500<br>b) La URL o página asignada no carga y muestra error 404 o 500.<br>c) Las aplicaciones que están utilizando los usuarios dejaron de funcionar completamente. |

| | |
|---|---|
| 2 | Alta: En esta criticidad se evalúa el impacto que tiene la novedad reportada sin que se presente la caída del sistema.<br><br>Casos que afecten una funcionalidad o modulo especificode la aplicación:<br><br>a) No se puede acceder alguno de los módulos de la plataforma<br>b) La gestión de las solicitudes presenta novedad al momento de reasignar, escalar, recatalogar, anular o crear órdenes de trabajo y se identificó que hace referencia a una falla de la aplicación.<br>c) Inconvenientes en la administración de los servicios que en la valoración se evidencia error de la aplicación<br>d) Las notificaciones (correos automáticos) de cada uno de los servicios acquiridos presentan inconvenientes y son errores de la herramienta.<br>e) Los perfiles y/o roles asignados no están trabajando correctamente y se encuentra en las validaciones error de la herramienta.<br>f) Las reglas establecidas en las jornadas de trabajo, grupos de trabajo y horarios no está funcionando correctamente. |
| 3 | Media: Se aplica esta condición cuando se encuentra quelas incidencias o novedades hacen referencia a temas de parametrización y/o conocimiento.<br><br>La gestión de las solicitudes como reasignar, escalar, Re catalogar, anular o crear órdenes de trabajo y se identificó que hace referencia a una falla de la aplicación.<br>a) Explicación parametrización ANS definidos.<br>b) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios.<br>c) Gestión de roles y permisos.<br>d) Configuración de la herramienta y temas generales que tengan que ver con procesos que no hacen referencia a errores del sistema sino a conceptos o desconocimiento del cliente en un proceso.<br>e) Capacitaciones, sensibilizaciones, refuerzos y en general toda transferencia de conocimiento que se requiere para garantizar el correcto uso de la herramienta y para mejorar los procesos que están impactando debido a configuraciones que se han realizado de forma incorrecta.<br>f) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios |
| 4 | Baja: Para esta fase se evalúan las necesidades del cliente y que hacen referencia a requerimientos, mejoras, consultoría, actualizaciones, migraciones, restauraciones y actividades que no contemplen ningún riesgo en la continuidad de los servicios que se contrataron inicialmente por el cliente. |

Tiempos de prioridad:

| Prioridad | Tiempo de Respuesta/Solución<br>Horas y/o Minutos en horario hábil* |
|---|---|
| 1-Critica | Tiempo de respuesta: 10 minutos Tiempo de solución: 60 minutos |
| 2-Alta | Tiempo de respuesta: 1 hora Tiempo de solución: 10 horas / 1 día |
| 3-Media | Tiempo de respuesta: 8 horas / 1 día Tiempo de solución: 40 horas / 5 días |
| 4-Baja | Tiempo de respuesta: 80 horas / 10 días<br>Tiempo de solución: Acordado entre las partes según el acordado |

Condiciones

1. La disponibilidad de los servicios contratados es de 24 horas 7 días a la semana (24x7) para categoría "critica"
2. El horario de la mesa de atención es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm (9x5).
3. *Los tiempos de respuesta y solución se cumple en horario hábil y teniendo como base los horarios de trabajo de la mesa de servicios.
4. Para poder cumplir con los tiempos prometidos es necesario que el cliente registre la solicitud en el portal de atención a cliente que se encuentra en la siguiente URL: https://helppeople.helppeoplecloud.com/
5. Cualquier necesidad, incidencia, requerimiento o en términos generales comunicación que se reporte por un canal diferente al establecido por helppeople no se podrá realizar medición de los ANS y será compromiso del cliente cumplir con el requisito del punto 4 para garantizar el cumplimiento de los tiempos según el tipo de prioridad.
6. Autogestión: helppeople cuenta con un portal de preguntas frecuentes y material de apoyo audiovisual cuyo objetivo principal es permitir a los usuarios de nuestras soluciones autogestionar algunas inquietudes o necesidades que evitaría el escalamiento o creación de nuevas solicitudes. Se recomienda utilizar las siguientes URL:

https://helppeoplecloud.com/faq-preguntas-funciones-helpdesk/
https://helppeoplecloud.com/blog/
https://helppeoplecloud.com/configura-tu-helppeople/

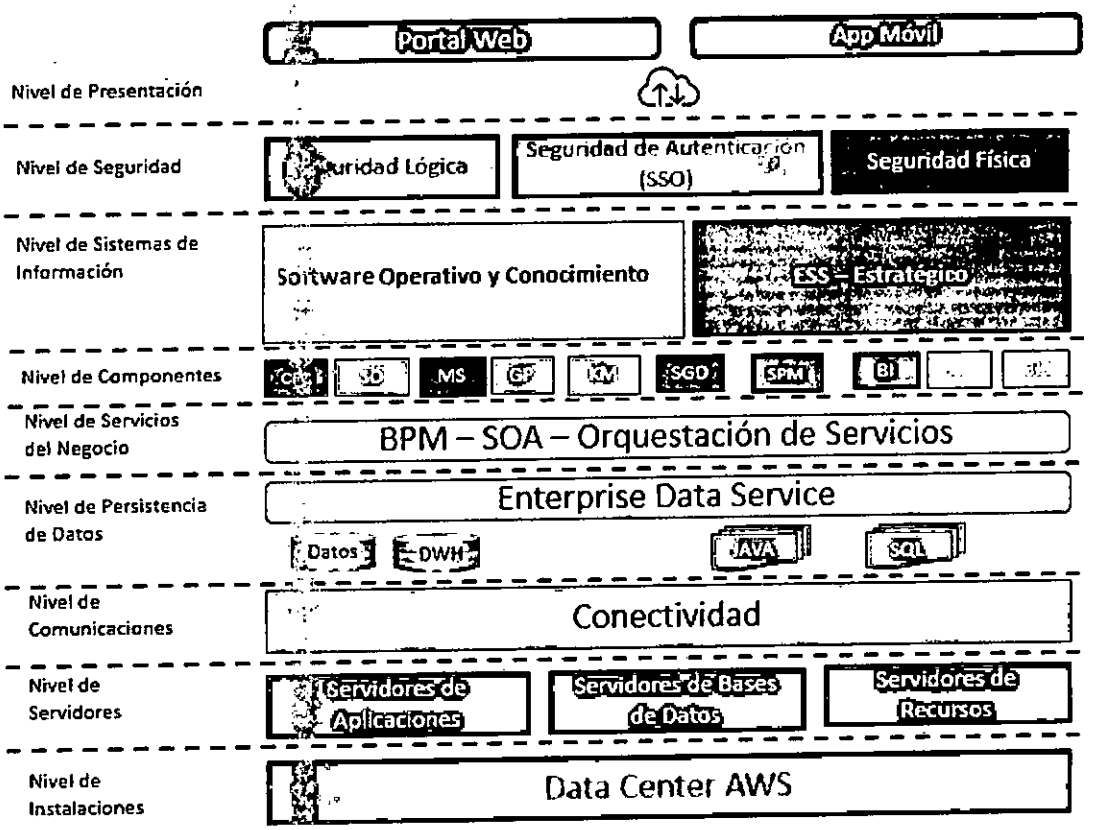
Definición de Conceptos:

TIEMPO DE RESPUESTA: Inicia desde el momento en que se registra la solicitud en helppeople Service Management hasta el momento en que el técnico revisa la necesidad y le da respuesta al cliente mediante un avance de la solicitud, generando una notificación automática al usuario que creó la solicitud.

TIEMPO DE SOLUCIÓN: Desde el momento en que el técnico inicia la revisión de la solicitud hasta el momento en que la solicitud se encuentra 100% de avance. (Todas las ordenes de servicios y ordenes de trabajo deben

estar al 100% de avance). Cuando la solicitud y las ordenes de trabajo asociadas se cierran el sistema genera una notificación al usuario que registró la solicitud informando del cierre para que pueda validar y posterior a esto diligenciar la encuesta de satisfacción de la solicitud.

ARQUITECTURA DEL PRODUCTO.




SEGURIDAD DEL PRODUCTO

Nuestros productos cumplen con normal internacionales de seguridad Respaldados por Cloud Security Alliance la organización que ayuda a garantizar la seguridad de los sistemas

cloud CSA security alliance®

Este reconocimiento, nos proporciona una base para desarrollar de manera asertiva un programa holístico de seguridad en la nube. Se relaciona con los estándares aceptados a nivel mundial. Cubre áreas clave, incluidas las mejores prácticas para IAM (Sistema de administración de accesos e identidades), respuesta a incidentes en la nube, seguridad de aplicaciones, cifrado de datos, SecaaS (Seguridad como servicio), protección de tecnologías emergentes y más.

En resumen, la seguridad de los datos de nuestros usuarios es una de nuestras principales preocupaciones. Estamos comprometidos con la implementación de medidas de seguridad robustas para proteger los datos de nuestros usuarios y estamos siempre en busca de nuevas formas de mejorar la seguridad en nuestra plataforma.

A continuación, te presentamos algunas de las medidas de seguridad que hemos implementado recientemente:

Autenticación de dos factores

Ahora para acceder a la plataforma helppeople, puedes habilitar la autenticación de dos factores. Además de la contraseña, los usuarios deben proporcionar una segunda forma de autenticación ya sea por Email o por número de teléfono que a su vez te enviará un código único para ingresar.

Esto quiere decir que sí alguien externo tiene tu contraseña de usuario, no podrá acceder sin tu consentimiento gracias al factor de verificación en dos pasos. Conoce cómo funciona y como activarlo en nuestra plataforma.

CAPTCHA, el nuevo parámetro de Ingreso seguro al Home helppeople.

Un CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart: test de Turing público y automático para distinguir a los ordenadores de los humanos) es un tipo de medida de seguridad conocido como autenticación pregunta-respuesta. Un CAPTCHA te ayuda a protegerte del spam y del descifrado de contraseñas pidiéndote que completes una simple prueba que demuestre que eres humano y no un ordenador que intenta acceder a una cuenta protegida con contraseña.

La prueba de un CAPTCHA consta de dos partes simples: una secuencia de letras o números generada aleatoriamente que aparece como una imagen distorsionada y un cuadro de texto. Para superar la prueba y probar que eres un ser humano, simplemente tienes que escribir los caracteres que veas en la imagen del cuadro de texto.



Autenticación de OAuth

Cuando hablamos de OAuth (Open Authorization), nos referimos a una solución de administración de identidad y acceso (IAM). Su finalidad es otorgar autorizaciones a los usuarios. Se trata de un protocolo para pasar la autorización de un servicio a otro sin compartir las credenciales de usuario reales, como un nombre de usuario y contraseña. Con esta herramienta, un usuario puede iniciar sesión en una plataforma y luego estar autorizado para realizar acciones y ver datos en otra plataforma. Esté también se establece por medio del Tocketn, es decir que la plataforma estará abierta por tiempo limitado

Mayor disponibilidad y seguridad en alojamiento de archivos con guardado S3

Hemos implementado el guardado S3 de Amazon en nuestro sistema. Con ello se busca que el almacenamiento de objetos permita recuperar cualquier volumen de datos desde cualquier ubicación. Es un servicio de almacenamiento sencillo que ofrece excelente durabilidad, disponibilidad, rendimiento, seguridad y escalabilidad prácticamente ilimitada.

Disponibilidad y recuperación junto a AWS

Un SLA de 99.99% de disponibilidad indica que el sistema que estamos diseñando no deberá superar más de 52.56 minutos fuera de línea en 365 días. O por ejemplo un SLA de 99.99% de durabilidad nos indica que por un giga-byte (GB) de información no deberíamos superar la perdida de información por más de 100 bytes.

En términos de recuperación de desastres tenemos dos métricas principales: Recovery Point Objective u Objetivo de Punto de Recuperación, el cual nos indica cuánto tiempo puede existir en términos de pérdida de información.

Por ejemplo, un RPO de una hora indica que si el sistema falló a las 12:00 pm, debemos poder contar con todos los cambios de información generados hasta las 11:00 am.

Es decir, debemos contar con los mecanismos necesarios para capturar ese cambio de información y resguardarlo en una localidad secundaria. El Objetivo de Tiempo de Recuperación o Recovery Time Objective indica cuánto tiempo el sistema puede estar fuera de línea, por ejemplo, si el RTO es 1hr y el sistema falla a las 12:00 pm, el sistema debe contar con su funcionalidad al 100% a la 1:00 pm.

NUESTRO SLA DE DISPONBILIDAD

A continuación, diseñaremos una arquitectura similar utilizando dos o más regiones pero con servicios Serverless:

AWS Route 53 – Utilizándolo, obtendremos un SLA de 100% para resolución de nombres (DNS).

Amazon CloudFront – Este nos permite tener un cache cercano a nuestros clientes, cuenta con un SLA de 99.9%, utilizando Origin Fail Over podemos registrar dos orígenes distintos para combinar los SLAs y tener una mejor disponibilidad.

Amazon Simple Storage Service (S3) – Con ello, podemos hospedar un sitio web estático, este servicio tiene un SLA de 99.9%. Habilitando replicación o otra región podemos incrementar este SLA.

Amazon API Gateway – Con este servicio podemos hospedar APIs REST y conectarlas a otros servicios, API Gateway nos provee con un SLA de 99.95%.

AWS Lambda – En este servicio podemos hospedar nuestros microservicios obteniendo un SLA de 99.95 %.

Amazon RDS – Este servicio nos provee un SLA de 99.99%.

Calculando el SLA combinado de los servicios 99.9% * 99.9% * 99.95% * 99.95% * 99.99% = 99.69% obtenemos un SLA 0.24% por debajo del SLA de la arquitectura tradicional. Es decir, alcanzamos un SLA de 99.999%.

En helppeople nos centramos en ofrecer un servicio de calidad, nuestro respaldo principal es AWS y junto a ellos trabajamos fuertemente para que nunca se caiga el servico.

Socialización:

En la sala inteligente de la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Gobernación del Valle, se realiza reunión de socialización del plan de trabajo 2024, con los siguientes participantes.

| Nombre | Cargo |
|---|---|
| Héctor Fabio Bedoya | Líder de programa |
| Carlos Alejandro Duque | Contratista (Profesional) |
| Rodolfo Tejada | Contratista (Profesional - Especialistal) |
| Carlos M. Santacruz | Contratista (Profesional) |
| Gustavo Ñañez Tobar | Customer Success Manager |
| Juan Esteban Rivas Tigreros | Tchinical Account Manager |

## INFORME TECNICO O DE EJECUCIÓN

**Las actividades se ejecutaron satisfactoriamente de conformidad con las técnicas jurídicas en contratación pública.**
**En mi calidad de contratista me comprometo a terminar las labores acordadas en el contrato hasta la fecha de este.**
**Seguimiento técnico según corresponda, si es aplicable se hace la anotación; si no lo es, se escribe NO APLICA. Si es necesaria otra información técnica se puede agregar.**

- **Cumplimiento de las normas técnicas aplicables: Las actividades se ejecutaron de conformidad con el Estatuto de Contratación Pública, las normas de calidad y de gestión documental.**
- **Cumplimiento de las condiciones ofrecidas de acuerdo con lo previsto en el contrato de las personas que conformas el equipo del contratista y exigir su reemplazo en condiciones equivalentes cuando fuere necesario: NO APLICA.**
- **Sugerir las necesidades de cambio o ajuste: NO APLICA**
- **Acciones de las partes de los cambios o ajustes: NO APLICA**
- **Solicitudes y requerimientos técnicos del contratista: NO APLICA**
- **Recomendaciones a las solicitudes y requerimientos técnicos del contratista: NO APLICA**
- **Necesidad de hacer efectivas las garantías: NO APLICA**
- **Documentos y soportes necesarios frente a la necesidad de hacer efectiva las garantías del contrato: NO APLICA.**

## SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO

Seguimiento administrativo según corresponda, si es aplicable se hace la anotación; si no lo es, se escribe NO APLICA. Si es necesaria otra información administrativa se puede agregar.

- Expediente electrónico o físico del contrato completo, actualizado y cumple con la normativa aplicable: El expediente contractual físico se encuentra actualizado y cumple con las normas de gestión documental y de calidad.
- Aprobación de garantías con el cumplimiento de los requisitos legales: NO APLICA
- Cumplimiento de las obligaciones laborales: NO APLICA
- Informes previstos y los que soliciten los organismos de control: NO APLICA
- Cumplimiento de los principios de publicidad de los procesos de contratación y de los documentos del proceso: Los documentos del proceso contractual se encuentran publicados en el SECOP

Cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato: EL Contratista ha cumplido con el pago oportuno de los aportes legales de salud, pensión y arl Planilla de Pago No. 9472820807, No. Aprobación 901325884 de agosto de 2024, según la cláusula segunda del Contrato y Decretos 1273 de 23 de julio de 2018 y 948 de 2018, la Ley 1753, artículo 135 de 2015, el objeto se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Ley 190 de 1995, Ley 617 de 2000, Ley 821 de 2003, y el Decreto 1082 de 2015. El contratista hasta ahora no se halla en curso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición para estar contratado, el Contratista no genera relación laboral alguna con el Departamento según el numeral 3 del Artículo 32 de la Ley 80.

## SEGUIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE

| COSTOS DEL CONTRATO | |
|---|---|
| *Concepto* | *Valor* |
| *Valor inicial del contrato* | $550.000.000 |
| *Valor Adiciones* | $0 |
| *Reajustes* | $0 |
| *Actualización de precios* | $0 |
| *Valor Total del Contrato* | $550.000.000 |
| *Valor pagado* | $0 |
| *Valor causado que no se ha pagado* | $220.000.000 |
| *Valor total ejecutado* | $220.000.000 |
| *Valor saldo por ejecutar* | $330.000.000 |
| *Intereses moratorios* | $0 |

| PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA | | | |
|---|---|---|---|
| Concepto (Anticipo, avances, pagos) | Fecha | Valor | Observaciones |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**SEGUIMIENTO**

**Seguimiento financiero y contable según corresponda, si es aplicable se hace la anotación; si no lo es, se escribe NO APLICA. Si es necesaria otra información financiera o contable se puede agregar.**

- **Seguimiento de la gestión financiera del contrato, incluyendo el registro presupuestal, la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad de caja: EL CONTRATO SE EJECUTA FINANCIERAMENTE COMO SE PERFECCIONÓ, CUENTA CON EL REGISTRO PRESUPUESTAL Y LOS PAGOS SE EJECUTAN DE ACUERDO A LO PACTADO.**
- **Documentos necesarios para efectuar los pagos al contratista, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes o servicios objeto del contrato: EL PRESENTE INFORME ES SUFICIENTE PARA EFECTUAR EL PAGO CORRESPONDIENTE; PUESTO QUE, SE DA PLENA CONSTANCIA DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL CONTRATISTA SEGÚN EL OBJETO Y SUS ESPECIFICACIONES.**
- **Pagos y ajustes que se hagan y balance presupuestal del contrato para efecto de pago y de liquidación del mismo: NO APLICA**
- **Entrega de los anticipos pactados al contratista, y la adecuada amortización del mismo, en los términos de la ley y del contrato: NO APLICA**
- **Actividades adicionales que impliquen aumento del valor o modificación del objeto del contrato cuentan con autorización y se encuentran justificados técnica, presupuestal y jurídicamente: NO APLICA**
- **Trámites para la liquidación del contrato y entrega de los documentos soporte que correspondan para efectuarla: NO APLICA**
- **Costo de actividades por entregables: NO APLICA porque el Contrato no tiene entregables**

| DESCRIPCIÓN ENTREGABLES | VALOR | VALOR TOTAL |
|---|---|---|
| **Entregable 1:**<br>**Actividades:** | **$** | **$** |
| **Entregable 2:**<br>**Actividades:** | **$** | **$** |
| **Entregable 3:**<br>**Actividades:** | **$** | **$** |
| **Entregable 4:**<br>**Actividades:** | **$** | **$** |
| **TOTALES:** | **$** | **$** |

**SEGUIMIENTO JURIDICO**

El seguimiento jurídico del contrato busca la conformidad de la ejecución del contrato con el texto del contrato y la normatividad aplicable. Se debe indicar la normatividad aplicada.

El contrato se ejecuta de conformidad con el texto de este y acorde las normas que conforman el Estatuto de Contratación Pública, los manuales y guías de Colombia Compra Eficiente, la jurisprudencia, la doctrina, las normas técnicas de calidad y gestión documental

**INFORME SOBRE SANCIONES**

NO APLICA

**INFORME SOBRE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO – INSTANCIAS Y MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL O VEEDURÍAS CIUDADANAS**

NO APLICA

**Fecha del próximo informe** **Día: 04** **De** **Mes: Noviembre** **Del: 2024**

Para constancia de lo anterior, firman la presente acta los que en ella intervinieron a los **(16)** **Dieciséis** día del mes de **Septiembre** del **2024**

**HECTOR FABIO BEDOYA BEDOYA**
**C.C 94.313.523 de Palmira**
**Supervisor**