15 de julio de 2025

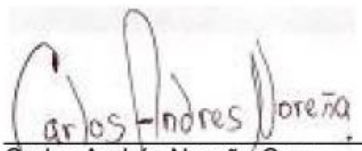
Señores
CRA
La ciudad

REF. COTIZACIÓN

Es un gusto para nosotros presentarle esta propuesta de **"Renovar el servicio de infraestructura en la nube (hosting) hasta el 31 de diciembre, con soporte y mantenimiento para la sede electrónica (web y chat). además, debe incluir una bolsa de diez (10) horas de desarrollo para la sede electrónica, según las necesidades que se presenten en la entidad durante el periodo del servicio.",** detallando el alcance, según las necesidades específicas para la **COMISION DE REGULACION Y AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO.**

Esperamos que esta propuesta sea de su total interés y quedamos en espera de sus gratos comentarios.

Atentamente,



Carlos Andrés Noreña Cruz
C.C 9.733.684 de Armenia
TP.63208200877QND

Validez de la propuesta: 60 Días.

canorena3d@gmail.com

2.3 Características técnicas

2.3.1 Ambientes

Debe contemplar un ambiente de pruebas y producción y debe garantizar los servicios de infraestructura procesamiento, almacenamiento, seguridad, bases de datos, medios de accesos seguros y conectividad desde su nodo.

2.3.2 Característica servicio de infraestructura en la nube (hosting)

El contratista deberá proveer hasta el 31 de diciembre, las siguientes características del servicio de infraestructura en la nube o hosting:

- Modalidad: Cloud IaaS – AWS
- Procesadores: 4 CPUs
- Memoria RAM: Hasta 16 GB
- Espacio en disco: Hasta 200 GB se puede añadir más o contratar un S3
- Transferencia: Hasta 4Tb/mes
- Ubicación del Data Center: Todos los despliegues se hacen en el Data Center de Norte de Virginia, pero a solicitud del cliente se puede migrar a otra región disponible en AWS.
- Imágenes de disco: Todos los servidores cuentan con un respaldo semanal automático (imagen idéntica del servidor)
- Backups: Adicionalmente a la imagen de disco se extrae una copia diaria completa de la base de datos y una copia diaria diferencial de los archivos publicados en el portal. Así como, una copia mensual acumulada con corte de cada mes.
- Dirección ElasticIP: Los servidores deben contar con direcciones Elastic IP públicas que permita mover la dirección IP a un nuevo servidor si es necesario.
- Soporte IPv6: Todos nuestros servidores cuentan con dirección IPv4, IPv6 e IP flotante.
- Certificado SSL: Todos los servidores cuentan con certificado SSL permanente con renovación automática usando preferiblemente la plataforma de Let's Encrypt. • Software base: ✓ Oracle Linux 8 x64 / ALmaLinux 8 x64 ✓ Apache 2.4.59 estable o superior / Nginx 1.1 o superior ✓ PHP 8.1 en su versión estable ✓ MySQL / MariaDB / PostgresSQL
- Monitoreo interno: Todos los servidores cuentan con mecanismos de alerta automática en tiempo real que notifican a nuestro equipo técnico en caso de un alto consumo de recursos antes de que se presente una falla. Se monitorea: ✓ Uso de CPU ✓ Uso de espacio en disco ✓ Uso de memoria RAM

- Monitoreo externo: Todos los servicios (Portales, APIs, aplicativos, etc) podrán ser monitoreados desde servidores externos con notificación de caídas en tiempo real a nuestro equipo técnico (y al supervisor del contrato si lo solicita) y dejando evidencia en un log de auditoría del uptime de cada servicio.
- Uptime: Se ofrece un uptime mínimo de 99.6%
- Gestión de DNS: La entidad gestionará, tramitará y deberá entregar al proveedor, el nombre del dominio para poner en producción el portal Web en la internet de la entidad.
- Firewall: Todos los servidores deben contar con Firewall con filtros de red básicos de entrada y de salida, usando restricción de puertos hacia IPs específicas o por rangos y utilización de buenas prácticas OWASP (Open Web Application Security Project).

2.3.2.1 Características técnicas del chat

Se requiere ajustar, actualizar o implementar de acuerdo con los requerimientos funcionales de uso del chat actual con el cual cuanta la entidad, una solución open source diseñada específicamente para ofrecer servicio de chat en vivo, ideal para atención al cliente que se pueda integrar fácilmente en la página web de la entidad y permita a los usuarios interactuar en tiempo real con operadores. Además, que contenga:

- Panel de administración: Para gestionar operadores, áreas de servicio.
- Soporte para múltiples operadores: Chat simultáneo para gestionar diferentes consultas a la vez.
- Widget de chat en vivo: Personalizable e integrable con la página web de la entidad.
- Notificaciones automáticas: Mensajes automáticos cuando los operadores estén ausentes.
- Seguimiento de visitantes: Monitoreo en tiempo real de los visitantes en el sitio.
- Reportes: Que permita generar reportes detallados sobre la cantidad de chats atendidos, tiempos de respuesta, duración de las conversaciones y el desempeño de los operadores. Así como, recolectar la satisfacción del usuario a través de los comentarios que den sobre la calidad de la atención brindada, reporte sobre el comportamiento de los visitantes, como su origen, páginas visitadas y tiempos de permanencia.
- Historial de chats: Almacena y permite consultar todas las conversaciones, facilitando la auditoría de interacciones pasadas.
- Registro de conversaciones: Almacena el historial de chat para seguimiento.
- Conexiones API: El chat debe permitir conexiones API

2.3.3 Seguridad

Para la autenticación, el sistema deberá utilizar un sistema de autenticación seguro de acuerdo con las directrices de la Comisión. Teniendo en cuenta la arquitectura en la que se solicita el servicio, se deberán proveer alternativas que garanticen el acceso a la Sede Electrónica de forma segura e integrada

COSTOS DEL SERVICIO

Descripción	Costo
"Renovar el servicio de infraestructura en la nube (hosting) hasta el 31 de diciembre, con soporte y mantenimiento para la sede electrónica (web y chat). además, debe incluir una bolsa de diez (10) horas de desarrollo para la sede electrónica, según las necesidades que se presenten en la entidad durante el periodo del servicio."	**$26.000.000** VEINTI SEIS MILLONES DE PESOS MCTE.