

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 1 de 16

Fecha:	27	de	Febrero	de	2026
--------	----	----	---------	----	------

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO			
---	--	--	--

CONTRATO	X	CONVENIO	
Contrato	1.380.19.13-5877	del	28 de enero del 2026

Disponibilidad presupuestal CDP No. 3500010511 del 15/01/2026– Registro presupuestal RPC No. 4500040703 del 29/01/2026

Apropiación Presupuestal: 1153/123401/2320202008/3314013040130000/PI33-102688/1/1/01/06 SRIA DE LAS TECNOLOG DE LA INFORM Y COM/10% ICLD Departamentos para FONPET/Valle con + Competencias/ Valor: 125.000.000 COP

Elemento PEP: PI33-102688/1/1/01/06 Actualizar sistemas de Información para

Meta de Resultado:

14013-Alcanzar 75 puntos en el índice de gobierno digital para el estado en el departamento del Valle del Cauca, durante el periodo de gobierno.

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 dentro del marco del proyecto denominado "MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE APOYAN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA".

ASISTENTES A LA REUNIÓN

Interventor o Supervisor:	HECTOR FABIO BEDOYA BEDOYA Líder de Programa Supervisor Cedula de Ciudadanía No:94.313.523 de Palmira Teléfono: 6200000
Por parte del contratista:	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS Representante legal: ANTONIO JOSÉ JIMÉNEZ MELO Cargo: Contratista Ubicación: CL 44 NORTE #2AN 37 de Cali – Valle 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 febrero de 2026, por lo que se concluye que, las obligaciones contractuales durante febrero de 2026, fueron cumplidas a cabalidad y recibidas a entera satisfacción por el departamento del Valle del Cauca la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 2 de 16

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

Obligación, Actividad /Compromiso.	- Entregar el acuerdo de suscripción y soporte de entrega de la activación de la suscripción tipo Business que incluye un paquete premium de 25 a 50 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube. - Entregar el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS. - Entregar el soporte de la activación del servicio complementario Single Sign On SSO. - Configurar y entregar el soporte de activación y funcionamiento del servicio complementario NetMap Device paquete silver de 1000 activos, de forma que se descubran los equipos tecnológicos y no tecnológicos que se requieran administrar y gestionar a través de la mesa MATI. - Entregar el acuerdo de suscripción del servicio soporte silver hasta 2 casos.	
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 febrero de 2026. 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.	100% 84.91%
Otras consideraciones.		

sugerencias

sugerencia	Fecha de entrega	Responsable
Sin Novedad		

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 3 de 16

Prorroga, suspensiones o adiciones		
Fecha suspensión, prórroga o adición	Fecha de reinicio	Responsable
Sin Novedad		

SEGUIMIENTO TECNICO O DE EJECUCIÓN

Encontraremos a continuación la relación del desarrollo de la actividad 1 con su respectiva evidencia y soporte dando cumplimiento al primer entregable para el pago del 84,91% del contrato:

- Se realiza la entrega oficial de la renovación de la suscripción para la activación tipo Business con disponibilidad de 25 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube.
- Link de acceso: <https://mati.valledelcauca.gov.co/>

Administrar Usuarios				
Rol: << Rol >> Empresa: << Empresa >> Ubicación: Gobernación Piso 2 Estado: Activo				
			Nombre, código o Login:	
acastano	Alexandra Castaño Lopez		Activo	Licencia
acastelblanco	Alexandra Castelblanco Cañon		Activo	Licencia
acatalina	Alexandra Catalina Ramos Ballesteros		Activo	Licencia
acbarrios	Angela Carolina Barrios Briceño	1940	Activo	Licencia
acfernandez	Angela Carmen Fernandez Correa		Activo	Licencia
acholguin	Andrea Carolina Holguin Jaramillo	1143	Activo	Licencia
acardoba	Armando Cordoba Pino		Activo	Licencia
acportilla	Ana Cristina Portilla Cruz	1131	Activo	Licencia
acsegura	Ana Camila Segura Segura	2168	Activo	Licencia
aderenas	Ana Deyda Arenas	1590	Activo	Licencia
adcastano	Adriana Castaño Jaramillo		Activo	Licencia
adchavez	Ana Dely Chavez Zuñiga	1903	Activo	Licencia
adiropez	Ana Dely Lopez Escobar	1810	Activo	Licencia
Administrador	Administrador		Activo	Licencia
Administrador	Administrador Admin		Activo	Licencia
adflorez	Alberto Elias Florez		Activo	Licencia
aemunoz	Andres Elsy Muñoz Criollo	1972	Activo	Licencia
aeromero	Alberto Enrique Romero Gonzalez	1909	Activo	Licencia

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 4 de 16

Acuerdo de acceso de uso de software primer semestre 2026.

Certificado
Derecho Acceso de Uso Temporal
"No Exclusivo"




DAT-0007194

Detalle del titular del Derecho de Acceso
Nombre/Razón Social: Gobernación del Valle del Cauca
Email:
Nit/Cédula: 900.298.719 Ciudad: Cali
Teléfono: 26200000 País: Colombia
Fecha Inicio: 01/01/2026 Fecha Renovación: 01/07/2026
Fecha Fin: 30/06/2026 Tipo de Acceso: Software as a Service - SaaS - Cloud

Contactos Autorizados
Nombre/Razón Social: Gobernación del Valle del Cauca Contacto Principal: Gabriel Ferrer
Contacto Socio: Maria Pedroza Corredor Socio de Negocios: BIO S.A.S.

Detalle del Derecho de Acceso de Uso

Código	Nombre Producto	Tipo	Meses
02054	25_Accesos_de_uso_del_software_helppeople_temporal_no_exclusivo		1

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:

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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 5 de 16

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.



ANS

Parametriza los tiempos de respuesta con los que medirás todas tus solicitudes

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 6 de 16

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 7 de 16



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.

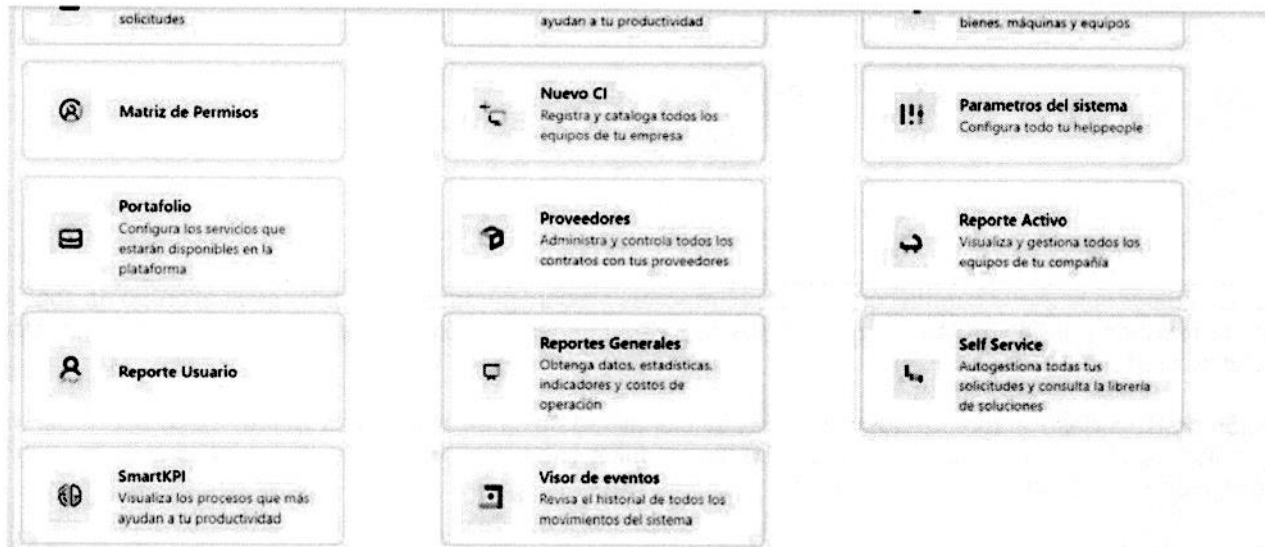


KPI

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 8 de 16



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 la continuidad del servicio en el uso de la plataforma. 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: Situaciones que se presentan: 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 b) La URL o página asignada no carga y muestra error 404 o 500. c) Las aplicaciones que están utilizando los usuarios dejaron de funcionar completamente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 9 de 16

2	Alta: En esta criticidad se evalúa el impacto que tiene la novedad reportada sin que se presente la caída del sistema. Casos que afecten una funcionalidad o modulo específico de la aplicación: a) No se puede acceder alguno de los módulos de la plataforma 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. c) Inconvenientes en la administración de los servicios que en la valoración se evidencia error de la aplicación d) Las notificaciones (correos automáticos) de cada uno de los servicios adquiridos presentan inconvenientes y son errores de la herramienta. e) Los perfiles y/o roles asignados no están trabajando correctamente y se encuentra en las validaciones error de la herramienta. 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 que las incidencias o novedades hacen referencia a temas de parametrización y/o conocimiento. a) 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. b) Explicación parametrización ANS definidos. c) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios. d) Gestión de roles y permisos. e) 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.f) 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 g) 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:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 10 de 16

Prioridad	Tiempo de Respuesta/Solución
	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 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/>

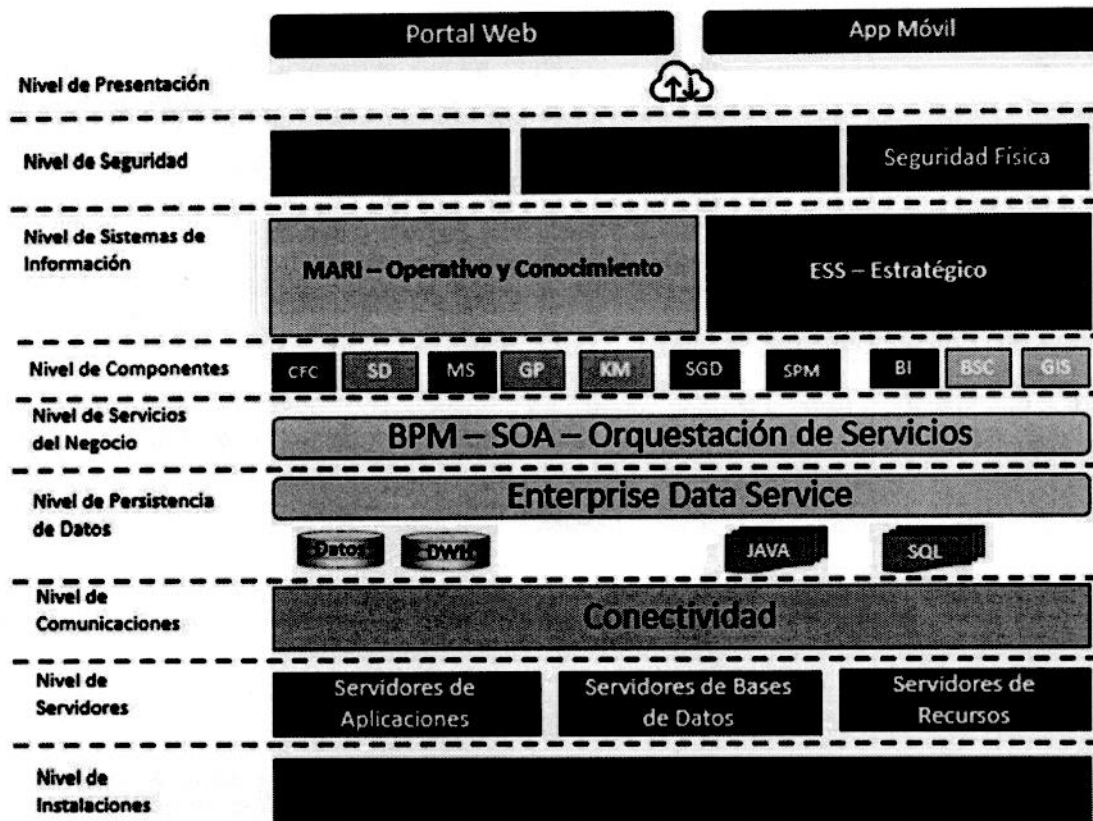
Definición de Conceptos:

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 órdenes de servicios y órdenes 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 11 de 16

ARQUITECTURA DEL PRODUCTO



SEGURIDAD DEL PRODUCTO

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



Este reconocimiento, 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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 12 de 16

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 los usuarios es una de las 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, 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 si 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.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 13 de 16

Autenticación de OAuth: Cuando se habla de OAuth (Open Authorization), se refiere 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. Está 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: Se implementó 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 pérdida 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 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.

SLA DE DISPONIBILIDAD

A continuación, se diseña 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 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, se puede hospedar un sitio web estático, este servicio tiene un SLA de 99.9%. Habilitando replicación u 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 se puede hospedar microservicios obteniendo un SLA de 99.95 %.

Amazon RDS – Este servicio 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%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 14 de 16

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 conforman 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. 9499261641, No. Aprobación 38559165 de febrero de 2026, 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión:02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 15 de 16

SEGUIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE					
COSTOS DEL CONTRATO		PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA			
Concepto	Valor	Concepto (Anticipo, avances, pagos)	Fecha	Valor	Observaciones
Valor inicial del contrato	\$125.000.000				
Valor Adiciones	\$0				
Reajustes	\$0				
Actualización de precios	\$0				
Valor Total del Contrato	\$125.000.000				
Valor pagado	\$0				
Valor causado que no se ha pagado	\$106.133.750				
Valor total ejecutado	\$106.133.750				
Valor saldo por ejecutar	\$18.866.250				
Intereses moratorios	\$0				

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:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN	Código: FO-M9-P2-02
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página: 16 de 16

DESCRIPCIÓN ENTREGABLE	VALOR TOTAL
Entregable 1: Informe de Actividades Cuota 1 Actividades: 1. Certificar a través del informe de gestión la suscripción de la activación tipo Business que incluye un paquete premium de 25 a 50 suscripciones de agentes del servicio.	\$106.133.750

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. Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2011, Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015.

El contrato se ejecuta de conformidad con el texto del mismo 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 PARTICIPACION SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO – INSTANCIAS Y MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL O VEEDURÍAS CIUDADANAS

NO APLICA

Fecha del próximo informe	Día: 25	De	Mes: Junio	Del: 2026
---------------------------	---------	----	------------	-----------

Para constancia de lo anterior, firman la presente acta los que en ella intervinieron a los (27)

Veintisiete	días del mes de	Febrero	del	2026
-------------	-----------------	---------	-----	------


HECTOR FABIO BEDOYA BEDOYA
 C.C 94.313.523
 Supervisor