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 19

Fecha:	18	de	Junio	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 Junio de 2026, por lo que se concluye que, las obligaciones contractuales durante Junio de 2026, fueron cumplidas a caballidad y recibidas a entera satisfacción por el departamento del Valle del Cauca la Secretaría 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 premium de 25 a 50 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube. 2. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS. 3. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario Single Sign On SSO. 4. 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. 5. 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 Junio 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% 100%
Otras consideraciones.		

sugerencias		
sugerencia	**Fecha de entrega**	**Responsable**
Sin Novedad		

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

SEGUIMIENTO TECNICO O DE EJECUCIÓN

Encontraremos a continuación la relación del desarrollo de las actividades 2, 3, 4 y 5 con su respectiva evidencia y soporte dando cumplimiento al segundo entregable para el pago del 15,09% del contrato:

La entrega de la activación de acceso de uso de software en ambiente productivo:

2. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS (CLD – Sync ADS Suscripción).

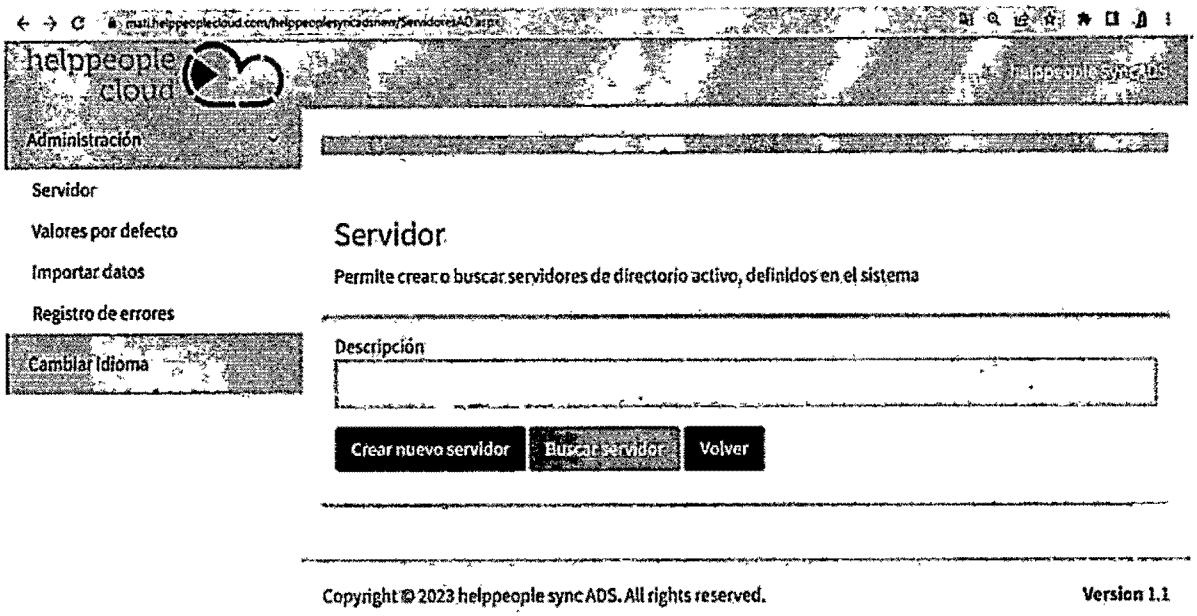
3. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario Single Sign On SSO -CLD – Single Sign On (SSO to ADS) Suscripción.

4. 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 què se requieran administrar y gestionar a través de la mesa MATI.

5. Entregar el acuerdo de suscripción del servicio soporte silver hasta 2 casos.

Desarrollo de los puntos:

2-3. SyncADS (CLD – Sync ADS Suscripción) y Single Sign On SSO -CLD – Single Sign On (SSO to ADS) Sync ADS (CLD – Sync ADS Suscripción)



El componente CLD – Sync ADS Suscripción corresponde al mecanismo de integración y sincronización entre la plataforma y los servicios corporativos de directorio basados en Active Directory Services (ADS). Su propósito principal es garantizar que la información de identidades, usuarios, perfiles, grupos organizacionales y atributos corporativos permanezca alineada entre el directorio institucional y las aplicaciones que consumen dichos datos. Esta sincronización elimina la necesidad de administrar usuarios de forma independiente en cada sistema, reduciendo significativamente los riesgos operativos derivados de inconsistencias, duplicidad de registros o errores de gestión manual.

La sincronización con Active Directory constituye una práctica fundamental dentro de los modelos modernos de gobierno de identidades (Identity Governance & Administration – IGA), ya que permite centralizar el ciclo de vida completo de las cuentas institucionales. Mediante este mecanismo, cualquier modificación realizada sobre un usuario dentro del directorio corporativo, como cambios de dependencia, modificaciones de cargo, actualización de información de contacto, asignación de roles o desactivación de cuentas, puede propagarse automáticamente hacia los sistemas consumidores, garantizando consistencia operativa y alineación con la estructura organizacional vigente.
Desde una perspectiva técnica, el servicio de sincronización opera mediante consultas periódicas o eventos programados sobre los servicios LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) del Active Directory. Durante cada ciclo de sincronización se ejecutan procesos de extracción, validación, transformación y actualización de datos, permitiendo identificar nuevas cuentas, modificaciones sobre usuarios existentes, cambios de estado y eliminación lógica de registros que ya no deben conservar acceso a la plataforma. Este mecanismo asegura que las aplicaciones mantengan una representación fiel y actualizada de la realidad organizacional definida en el directorio institucional.
La información sincronizada puede incluir atributos de identificación personal, tales como nombres, apellidos, correo electrónico institucional, tipo y número de documento, así como atributos organizacionales relacionados con dependencias, áreas, cargos, jerarquías, centros de costos, unidades administrativas y grupos funcionales. Adicionalmente, pueden sincronizarse elementos de seguridad asociados a grupos de acceso, roles corporativos, niveles de privilegio y restricciones de autenticación, permitiendo que las políticas de seguridad definidas por la organización sean replicadas automáticamente en todos los sistemas integrados.

Uno de los beneficios más importantes de la sincronización ADS es el aprovisionamiento automático de usuarios. Cuando una nueva cuenta es creada dentro del directorio institucional, el sistema puede identificarla automáticamente y habilitar su acceso a las aplicaciones autorizadas sin intervención manual de administradores funcionales o técnicos. Del mismo modo, cuando un funcionario se retira de la organización o pierde determinados privilegios, los accesos pueden ser revocados de manera inmediata, reduciendo riesgos asociados a cuentas huérfanas, accesos no autorizados o incumplimientos normativos relacionados con seguridad de la información.

La implementación de Sync ADS también fortalece significativamente los procesos de auditoría y trazabilidad. Al existir una única fuente oficial de identidades, resulta posible demostrar de manera precisa quién tiene acceso a cada recurso, cuál es la dependencia responsable, cuándo fue otorgado un permiso específico y qué cambios se realizaron durante el ciclo de vida de una cuenta. Este enfoque facilita el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad como ISO 27001, NIST Cybersecurity Framework, COBIT, Zero Trust Architecture y buenas prácticas de Gobierno Digital aplicables a entidades públicas.
Desde la perspectiva de disponibilidad y continuidad operativa, la sincronización con ADS contribuye a minimizar la dependencia de procesos manuales de administración de usuarios. Las actualizaciones se realizan de forma controlada, automatizada y repetible, reduciendo tiempos de respuesta ante cambios organizacionales y garantizando que la información utilizada por las aplicaciones permanezca permanentemente alineada con los sistemas corporativos de identidad.

Single Sign-On (SSO) – CLD Single Sign-On (SSO to ADS)

El componente CLD – Single Sign-On (SSO to ADS) corresponde al mecanismo de autenticación centralizada que permite a los usuarios acceder a múltiples aplicaciones y servicios institucionales utilizando una única credencial corporativa administrada por Active Directory Services. Su objetivo es simplificar la experiencia de acceso, fortalecer la seguridad institucional y consolidar un modelo unificado de gestión de identidades basado en estándares de autenticación empresarial.
El modelo Single Sign-On elimina la necesidad de mantener credenciales independientes para cada sistema, permitiendo que los usuarios se autentiquen una sola vez contra el directorio corporativo y posteriormente accedan a diferentes aplicaciones sin requerir nuevos procesos de autenticación.

Este enfoque mejora significativamente la experiencia de usuario, reduce la carga operativa asociada al soporte de contraseñas y disminuye los riesgos derivados de prácticas inseguras como reutilización de credenciales o almacenamiento inadecuado de contraseñas.
La arquitectura SSO se fundamenta en la existencia de un proveedor central de identidad (Identity Provider – IdP), representado por Active Directory o Azure Active Directory, que actúa como autoridad confiable para validar las credenciales de los usuarios. Una vez realizada la autenticación exitosa, el proveedor genera tokens de seguridad firmados digitalmente que son consumidos por las aplicaciones integradas. Estos tokens contienen información sobre la identidad autenticada, atributos organizacionales, roles, grupos de seguridad y permisos autorizados para cada usuario.

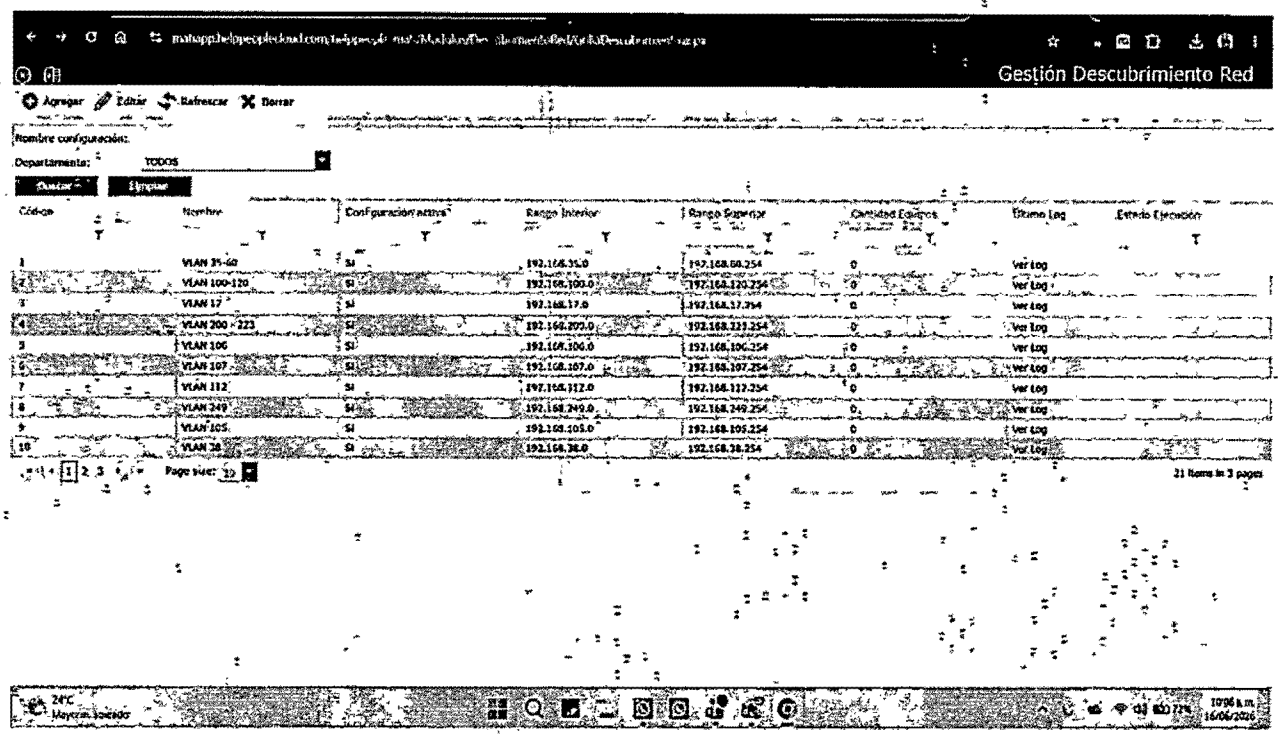
El proceso de autenticación centralizada permite implementar mecanismos avanzados de seguridad que serían complejos de administrar de manera individual en cada sistema. Entre ellos se encuentran la autenticación multifactor (MFA), políticas de contraseñas robustas, controles de acceso condicional, validación basada en riesgo, restricciones geográficas, análisis de comportamiento y controles adaptativos de acceso. De esta manera, todas las aplicaciones integradas heredan automáticamente las políticas corporativas de seguridad definidas por la organización.
Desde el punto de vista de interoperabilidad, el servicio SSO puede operar utilizando estándares ampliamente reconocidos en la industria como SAML 2.0 (Security

Assertion Markup Language), OAuth 2.0, OpenID Connect (OIDC), Kerberos y WS-Federation. Estos protocolos permiten que aplicaciones desarrolladas en diferentes tecnologías y plataformas compartan un mismo mecanismo de autenticación, garantizando compatibilidad con ecosistemas tecnológicos heterogéneos y facilitando futuras integraciones.
La adopción de Single Sign-On genera beneficios significativos en materia de gobernanza y cumplimiento. Al centralizar la autenticación, todas las actividades de acceso pueden ser registradas en una única fuente de auditoría, permitiendo identificar quién accedió, cuándo lo hizo, desde qué dispositivo, ubicación geográfica, dirección IP y aplicación específica. Esta capacidad resulta especialmente relevante para procesos de control interno, investigaciones de seguridad, gestión de incidentes y cumplimiento regulatorio.

Adicionalmente, el modelo SSO fortalece la postura de ciberseguridad institucional al reducir la superficie de ataque asociada a la proliferación de credenciales. Al existir una única identidad corporativa administrada centralmente, se simplifica la aplicación de políticas de acceso, la revocación de permisos, la gestión de privilegios y la implementación de estrategias de confianza cero (Zero Trust). Esto permite que cualquier modificación realizada sobre una cuenta corporativa tenga efecto inmediato sobre todas las aplicaciones integradas, garantizando coherencia en la aplicación de controles de seguridad.
La integración entre Sync ADS y Single Sign-On conforma un ecosistema integral de gestión de identidades y accesos, donde la sincronización garantiza la consistencia de la información de usuarios y el SSO proporciona un mecanismo seguro y centralizado de autenticación. Juntos constituyen una pieza fundamental de la arquitectura empresarial moderna, permitiendo escalabilidad, interoperabilidad, cumplimiento normativo,

fortalecimiento de la seguridad y optimización de la experiencia de usuario dentro de los entornos tecnológicos corporativos.

4. Soporte de visualización Activos



NetMap Device Silver para la administración de hasta 1.000 activos constituye el componente central para la identificación, descubrimiento, inventario y gestión integral de los activos tecnológicos y no tecnológicos administrados a través de la Mesa de Ayuda MATI. Esta capacidad permite disponer de una visión consolidada y actualizada de los recursos institucionales, facilitando los procesos de soporte, mantenimiento, control, trazabilidad y toma de decisiones relacionadas con la gestión de activos.

NetMap Device opera mediante mecanismos de descubrimiento automatizado que permiten identificar de manera continua los elementos conectados a la infraestructura tecnológica institucional. A través de protocolos estándar de administración y monitoreo, la plataforma realiza procesos de escaneo controlado sobre la red corporativa para detectar equipos, dispositivos, servicios y componentes susceptibles de ser inventariados y gestionados. Este enfoque reduce significativamente la dependencia de registros manuales y garantiza una mayor precisión en la información asociada a los activos institucionales.

La suscripción Silver para 1.000 activos proporciona la capacidad de administrar un inventario amplio y escalable, incorporando elementos como estaciones de trabajo, computadores portátiles, servidores físicos y virtuales, impresoras, dispositivos de red, equipos de telecomunicaciones, dispositivos de seguridad perimetral, cámaras de videovigilancia, equipos biométricos, dispositivos IoT, sistemas de almacenamiento, equipos especializados y cualquier otro recurso tecnológico que haga parte de la infraestructura institucional. De igual forma, la solución permite incorporar activos no tecnológicos que requieran control administrativo, tales como mobiliario, elementos de oficina, equipos operativos, activos logísticos y recursos físicos asociados a los procesos organizacionales.

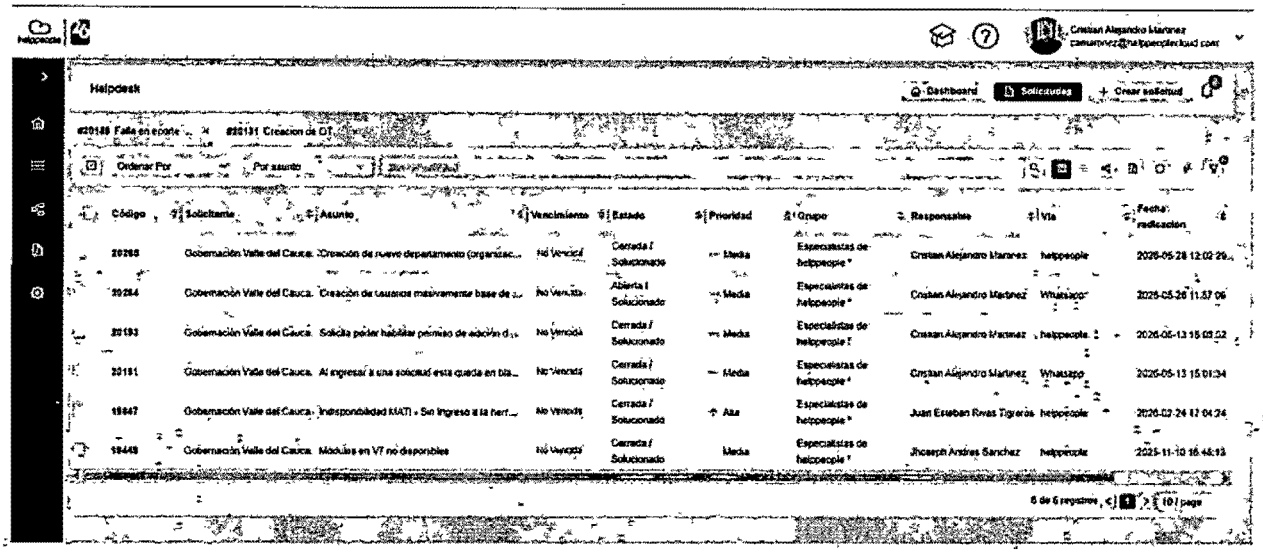
La funcionalidad de descubrimiento automático permite identificar atributos técnicos relevantes de cada activo, incluyendo dirección IP, nombre de host, sistema operativo, fabricante, modelo, número de serie, versión de firmware, capacidad de almacenamiento, memoria instalada, procesador, ubicación lógica dentro de la red y estado operativo. Esta información se consolida dentro de una base centralizada que actúa como repositorio único para la gestión de la infraestructura institucional.
La integración con la Mesa de Ayuda MATI permite establecer una relación directa entre los activos inventariados y los procesos de atención de incidentes, requerimientos, problemas, cambios y mantenimientos. Gracias a esta integración, cada solicitud gestionada desde la mesa de servicios puede asociarse al activo afectado, permitiendo construir historiales completos de soporte, registrar intervenciones realizadas, identificar patrones de fallas recurrentes y generar métricas sobre disponibilidad, confiabilidad y costos operativos asociados a cada recurso administrado.

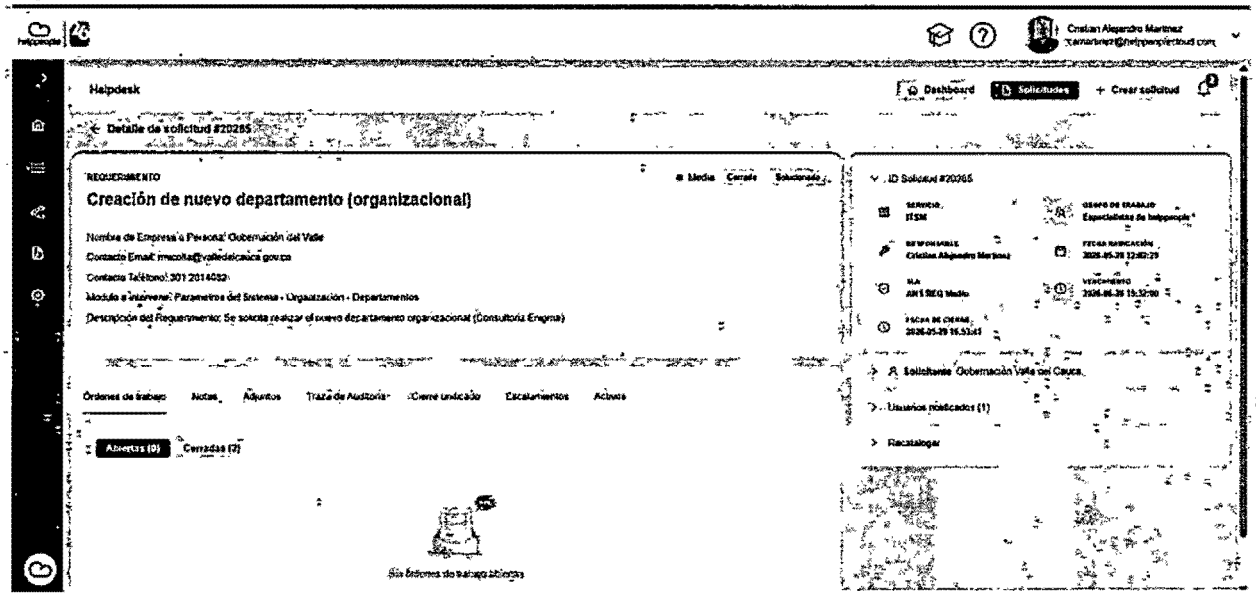
Adicionalmente, NetMap Device fortalece las capacidades de gobierno y control sobre los activos institucionales mediante la generación de inventarios permanentes y actualizados, facilitando procesos de auditoría, conciliación patrimonial y verificación de cumplimiento normativo. La solución permite identificar activos nuevos conectados a la red, detectar dispositivos no autorizados, evidenciar cambios en configuraciones críticas y mantener trazabilidad sobre la evolución de la infraestructura tecnológica a lo largo del tiempo.

Desde una perspectiva de gestión de servicios TI alineada con marcos de referencia como ITIL, el módulo de administración de activos se convierte en una pieza fundamental para la construcción y mantenimiento de una Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB), permitiendo relacionar usuarios, servicios, componentes tecnológicos y activos físicos dentro de una única estructura de información. Esta capacidad mejora los procesos de análisis de impacto, gestión de cambios, continuidad operativa y planeación tecnológica, proporcionando una visión integral de las dependencias existentes entre los diferentes elementos que soportan la operación institucional.

La implementación de NetMap Device Silver dentro del ecosistema MATI contribuye además a optimizar la planificación presupuestal y la gestión del ciclo de vida de los activos. Al disponer de información detallada sobre antigüedad, estado, utilización y características técnicas de cada elemento inventariado, la organización puede identificar oportunamente necesidades de renovación tecnológica, procesos de reposición, mantenimientos preventivos y estrategias de racionalización de recursos. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa, reducción de riesgos asociados a obsolescencia tecnológica y fortalecimiento de las capacidades institucionales para la toma de decisiones basadas en información confiable y actualizada.
De esta manera, la solución NetMap Device Silver de 1.000 activos se consolida como una herramienta estratégica para la administración integral de activos tecnológicos y no tecnológicos, garantizando visibilidad, control, trazabilidad y gobierno sobre los recursos administrados a través de la Mesa de Ayuda MATI, en concordancia con las mejores prácticas de gestión de servicios, administración de activos.

5. Soporte Silver – Casos Soportes





El componente Soporte Silver – Casos de Soporte corresponde al servicio especializado de atención y gestión de incidentes, problemas, errores funcionales, consultas técnicas y requerimientos asociados a la operación de la solución. Este servicio tiene como finalidad garantizar la continuidad operativa de la herramienta, asegurar su correcto funcionamiento y brindar acompañamiento técnico durante las actividades de configuración, parametrización y administración de la plataforma.

A través de este esquema de soporte, los usuarios autorizados pueden registrar casos relacionados con comportamientos inesperados de la aplicación, fallas en procesos operativos, errores de integración, inconvenientes de acceso, incidencias derivadas de actualizaciones, dificultades en la ejecución de funcionalidades específicas o situaciones que afecten la disponibilidad y desempeño de la solución. Cada caso es gestionado mediante un proceso formal de atención que permite realizar el seguimiento completo desde su creación hasta su cierre definitivo, manteniendo trazabilidad sobre las actividades ejecutadas, diagnósticos realizados y acciones correctivas implementadas.

El servicio de Soporte Silver contempla la atención de incidentes funcionales y técnicos asociados al uso de la herramienta. Esto incluye actividades de análisis, diagnóstico, validación, corrección de errores, ajustes menores de configuración, orientación sobre funcionalidades existentes y acompañamiento en procesos de parametrización que se encuentren dentro del alcance de la solución contratada.

Asimismo, permite resolver situaciones relacionadas con la configuración de perfiles, permisos, flujos operativos, reglas de negocio, catálogos de información y demás elementos parametrizables que hacen parte de la operación normal de la plataforma.

Desde una perspectiva de gestión de servicios, cada caso de soporte sigue un ciclo de atención estructurado que comprende las etapas de recepción, clasificación, priorización, asignación, análisis técnico, solución, validación con el usuario y cierre. Este modelo permite garantizar una atención ordenada y controlada, asegurando que cada requerimiento sea gestionado de acuerdo con su impacto sobre la operación y su nivel de criticidad. Adicionalmente, facilita la generación de indicadores de desempeño asociados a tiempos de respuesta, tiempos de solución, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio y calidad de atención.

El soporte también desempeña un papel fundamental en la administración evolutiva de la solución, ya que permite identificar oportunidades de mejora, registrar comportamientos recurrentes y consolidar conocimiento sobre el uso de la herramienta. La información recopilada a través de los casos de soporte constituye una fuente valiosa para fortalecer la estabilidad de la plataforma, optimizar configuraciones existentes y reducir la ocurrencia de incidentes futuros.

En el contexto de la parametrización de la herramienta, el servicio Soporte Silver proporciona acompañamiento especializado para la configuración de componentes funcionales, validación de reglas operativas, ajustes de parámetros de negocio y resolución de inconsistencias derivadas de cambios en los procesos organizacionales. Esto permite que la solución se mantenga alineada con las necesidades operativas de la entidad y continúe respondiendo adecuadamente a los requerimientos funcionales definidos durante su implementación.

Adicionalmente, el servicio incorpora mecanismos de escalamiento técnico que permiten involucrar diferentes niveles de soporte cuando la complejidad de la incidencia así lo requiere. De esta manera, los casos pueden ser analizados por especialistas funcionales, administradores de plataforma o equipos de desarrollo, garantizando una gestión integral de las situaciones reportadas y una adecuada resolución de los problemas identificados.

La disponibilidad de casos de soporte dentro del esquema Silver representa un componente esencial para asegurar la sostenibilidad operativa de la solución, permitiendo atender oportunamente incidentes que puedan

afectar la prestación del servicio, minimizar riesgos asociados a interrupciones operativas y garantizar que la herramienta continúe funcionando conforme a los parámetros técnicos y funcionales establecidos.

De esta forma, el servicio de soporte se convierte en un mecanismo permanente de acompañamiento y mejora continua, orientado a preservar la estabilidad, disponibilidad y correcto aprovechamiento de la plataforma por parte de sus usuarios y administradores.

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.

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:

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 al 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:

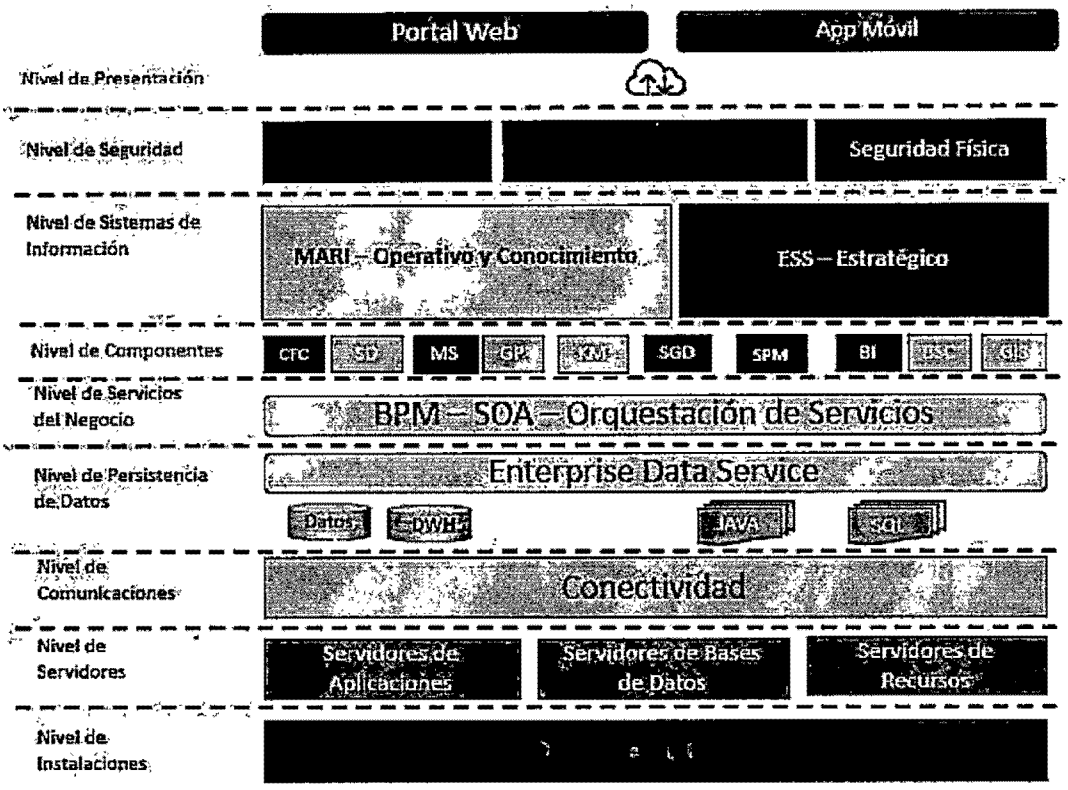
https://helppeoplecloud.com/faq-preguntas-funciones-helpdesk/
https://helppeoplecloud.com/blog/ https://helppeoplecloud.com/configura-tu-helppeople/

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 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

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 perdida 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 servicio.

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. 9505954926, No. Aprobación 360941843 de Junio 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.

SEGUIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE

COSTOS DEL CONTRATO

Concepto	*Valor*
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	**$106.133.750**
Valor causado que no se ha pagado	**$18.866.250**
Valor total ejecutado	**$125.000.000**
Valor saldo por ejecutar	**$0**
Intereses moratorios	**$0**

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA

Concepto (Anticipo, avances, pagos)	Fecha	Valor	Observaciones
PAGADO	**MARZO 2026**	**$106.133.750**	**CUOTA 1**

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:

DESCRIPCIÓN ENTREGABLE	VALOR TOTAL
Entregable 1: Informe de Actividades Cuota 2 **Actividad:** 2. Certificar a través del informe de gestión la activación del servicio complementario SyncADS. **Entregable 2: Informe de Actividades Cuota 2** **Actividad:** 3. Certificar a través del informe de gestión la activación del servicio complementario Single. **Entregable 3: Informe de Actividades Cuota 2** **Actividad:** 4. Certificar a través del informe de gestión activación del servicio complementario NetMap Device paquete silver de 1000 activos. **Entregable 4: Informe de Actividades Cuota 2** **Actividad:** 5. Certificar a través del informe de gestión el acuerdo de súscripción del servicio soporte silver hasta 2 casos.	**$18.866.250**

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: N/A	De	Mes: N/A	Del: N/A

Para constancia de lo anterior, firman la presente acta los que en ella intervinieron a los (18)				
Dieciocho	días del mes de	Junio	del	2026

HECTOR FABIO BEDOYA BEDOYA
C.C 94.313.523
Supervisor