

ACTA DE RECIBO # 11 ✓

CONTRATO N.º 043 DE 2022 ✓
CONTRATISTA CALDAS DATA COMPANY LTDA. ✓
OBJETO CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P. ✓
TOTAL \$ 277.999.975 IVA INCLUIDO ✓
ADICION \$ 50.545.450 IVA INCLUIDO ✓
PLAZO HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2023 ✓
RECURSOS PROPIOS ✓

En la ciudad de Manizales a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de 2022, se reunieron DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES, Jefe Sección Sistemas de EMPOCALDAS S.A E.S.P., en representación de la Empresa Contratante y ALBERTO PARRA GALLEGO, Representante Legal de la Empresa CALDAS DATA COMPANY-CADCOM, como contratista, con el fin de realizar el Acta de Recibo No.11 correspondiente al mes de diciembre de 2022 según Contrato No. 043 de 2022. ✓

VALOR CONTRATO	\$277.999.975
ADICION 1	\$50.545.450
ACTA # 1	\$25.272.725
ACTA # 2	\$25.272.725
ACTA # 3	\$25.272.725
ACTA # 4	\$25.272.725
ACTA # 5	\$25.272.725
ACTA # 6	\$25.272.725
ACTA # 7	\$25.272.725
ACTA # 8	\$25.272.725
ACTA # 9	\$25.272.725
ACTA # 10	\$25.272.725
ACTA # 11	\$25.272.725
VALOR EJECUTADO	\$277.999.975
VALOR POR EJECUTAR	\$50.545.450


DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES
Jefe Sección Sistemas, Supervisora
EMPOCALDAS S.A E.S.P.
Preparó: Diana P. Salazar

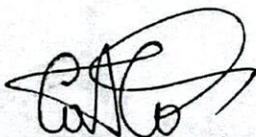

PEDRO NORIEGA CARDOZO
Representante Legal
CALDAS DATA COMPANY-CADCOM

LA REVISORA FISCAL DE CALDAS DATA COMPANY Y EL REPRESENTANTE
LEGAL

CERTIFICAN:

Que **CALDAS DATA COMPANY** con NIT 900.206.693-4 ha cumplido con las obligaciones derivadas de afiliación y pago en los Sistemas de Salud, Riesgos profesionales, Pensión y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, dentro de los términos de ley, de conformidad con las normas vigentes, según ley 789 de 2002 artículo 50 y ley 828 de 2005 artículo 1, y se encuentra a Paz y Salvo a 30 de noviembre de 2022 (salud diciembre, pensión noviembre) por estos conceptos de conformidad con las normas vigentes.

Para constancia se firma en Manzanares Caldas a los 02 días del mes de diciembre de 2022.

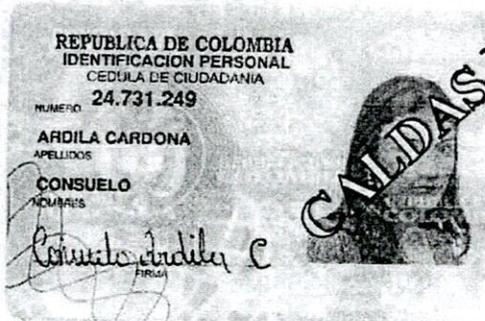


CONSUELO ARDILA CARDONA
Contadora T.P 134338-T
Revisora Fiscal



PEDRO NORIEGA CARDOZO
C.C 79.988.584
Representante Legal

CONSUELO ARDILA CARDONA
CONTADORA PÚBLICA TITULADA
UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA
ESPECIALISTA EN LEGISLACIÓN IMPUESTOS ADUANAS
UNIVERSIDAD DE CALDAS
TARJETA PROFESIONAL 134338-T
Calle 4 No 4-14 Tel 3147151543
Manzanares cardilacardona@hotmail.com



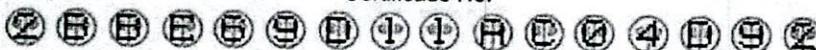
CONSUELO ARDILA CARDONA
Contadora Pública 134338-T

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:



LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **CONSUELO ARDILA CARDONA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 24731249 de MANZANARES (CALDAS) Y Tarjeta Profesional No 134338-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 6 días del mes de Octubre de 2022 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

Fecha de Emisión: 13-12-2022 - 15:47:17

FECHA DE VENCIMIENTO: 31-12-2022

TOTAL FACTURA: 25.272.725

Representación Gráfica

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. CALD 84335

REFERENCIA DE PAGO: 890803239

CLIENTE: EMPOCALDAS S.A E.S.P

C.C. / N.I.T.: 890803239 9

TELEFONO: 3110000

DIRECCION: * CRA 23 NO 75-82

MANIZALES - CENTRO

Contáctenos (606) 855 0490 / 310 409 1679
Línea gratuita nacional desde fijo y celular
01 8000 196061

Resolucion Dian No 18764025527707 De 17-02-2022
Autorizada desde el CALD 49088 Hasta CALD 100000 Vigencia 17-02-2023

INFORMACIÓN TRIBUTARIA: No somos Grandes Contribuyentes, No somos Autoretenedores, Somos Retenedores de IVA al Régimen Simplificado. Esta factura se unifica como título valor y presta mérito ejecutivo, la mora en su pago causará el interés autorizado por la ley. Actividad económica principal código CIU 6110, Tarifa 6 por 1000. Actividad económica secundaria 6190, Tarifa 6 por 1000.

INFORMACION DE INTERÉS

AHORA

EN GANA GANA

AHORA PODRAS RECAUDAR LA FACTURA DE CADCOM

CADCOM
CALDAS DATA COMPANY

Con el código **25691**

FÁCIL, RÁPIDO Y SEGURO

Acércate a nuestros puntos de venta activos al público



DETALLE DE LA FACTURA

PERIODO FACTURADO:

DESCRIPCION:	CANT./MES	SUBTOTAL
SERVICIO DE CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS CONTRATO NO 0043 - 2022	1,00	21.237.584,03

SUBTOTAL: 21.237.584,03
IVA:19% 4.035.140,97

RETEFUENTE:

RETEICA:

RETEIVA:

TOTAL FACTURA: 25.272.725

Estado de cuenta de la connexion

Deuda Anterior : 0

Total Esta Factura: 25.272.725

Pendiente por Pagar: 25.272.725

CUFE: a00dcb54fe47f153e4eeb5d301af18023b58f3676503be513c08952ad0e489b2d3c5c8f919cccaae02591f5fac0b225c

PERIODO: DICIEMBRE - 2 (01-12-2022 - 31-12-2022)

FECHA DE SUSPENSION: 05-01-2023

CODIGO CLIENTE: 3983

VALOR FACTURA: 25.272.725

VALOR PAGADO:



**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE FACTURA
ELECTRÓNICA COMO TÍTULO VALOR**

"ESTE CERTIFICADO REFLEJA EL ESTADO ACTUAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA
COMO TÍTULO VALOR HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN"

Factura electrónica de venta:
No. CALD84335

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-12-13 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:
TÍTULO VALOR

CUFE:
a00dcb54fe47f153e4eeb5d301af18023b58f3676503be513c089
52ad0e489b2d3c5c8f919cccca02591f5fac0b225c

RAZÓN SOCIAL DEL EMISOR:
CADCOM LTDA.

RAZÓN SOCIAL DEL ADQUIRIENTE:
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT:
900206693

NIT:
890803239

VALOR DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:
25272725

FORMA DE PAGO:
CONTADO

DIVISA:
COP

VENCIMIENTO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:
2022-12-31 UTC-5

VALIDACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

CUDE:
77bf58790280e2e3226a3f580dfd53b2cd85444f60948de99d18
511605b0199606aca58b753947f259de07fc7bc8ca4f

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
Unidad Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-13 03:47:09.000 UTC-5

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

RECEPTOR DEL EVENTO:
CADCOM LTDA.

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN



La validez de este documento podrá verificarse en la página
www.dian.gov.co



DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE FACTURA
ELECTRÓNICA COMO TÍTULO VALOR

"ESTE CERTIFICADO REFLEJA EL ESTADO ACTUAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA
COMO TÍTULO VALOR HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN"

Factura electrónica de venta:
No. CALD84335

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-12-13 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:
TÍTULO VALOR

CUFE:
a00dcb54fe47f153e4eeb5d301af18023b58f3676503be513c089
52ad0e489b2d3c5c8f919ccccae02591f5fac0b225c

EVENTO 030: Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta

CUDE:
f0f67cc98452c44d9070b70faeee4d4ec1e5c81e449defa89b10d
cfc4342e46dde86755c2d81fd2ee61b568b35d383ab

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-13 09:20:05.000 UTC-5

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

RECEPTOR DEL EVENTO:
CADCOM LTDA.

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN

EVENTO 032: Recibo del bien o prestación del servicio

CUDE:
8e7faab274e0231f16d2fc4b817bc63dd96804665cfc8c2e162cf3
b112dc11b9a7d4757d15ee8f837978d57448be3152

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-13 09:30:00.000 UTC-5

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

RECEPTOR DEL EVENTO:
CADCOM LTDA.

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN





**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE FACTURA
ELECTRÓNICA COMO TÍTULO VALOR**

"ESTE CERTIFICADO REFLEJA EL ESTADO ACTUAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA
COMO TÍTULO VALOR HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN"

Factura electrónica de venta:
No. CALD84335

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-12-13 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:
TÍTULO VALOR

CUFE:
a00dcb54fe47f153e4eeb5d301af18023b58f3676503be513c089
52ad0e489b2d3c5c8f919cccaae02591f5fac0b225c

EVENTO 033: Aceptación expresa de la Factura Electrónica de Venta

CUDE:
052df0569f5806c476ca2ff40e94bb93fdffb4a7336094232f5eb88
49b1ca456b0825109f86f83e96696e75823e7d091

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-13 09:32:44.000 UTC-5

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

RECEPTOR DEL EVENTO:
CADCOM LTDA.

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN

DOCUMENTOS Y EVENTOS ASOCIADOS A LA
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA COMO
TÍTULO VALOR:

NRO. TOTAL DE DOCUMENTOS: 1

NRO. TOTAL DE EVENTOS: 3

FIN DE ESTE DOCUMENTO

El interesado debe comunicar a la Dirección de Impuestos y
Aduanas Nacionales, cualquier falla o error en el registro de los
documentos o eventos.

FECHA: 12/13/2022 -EXPEDIDO EN: BOGOTÁ



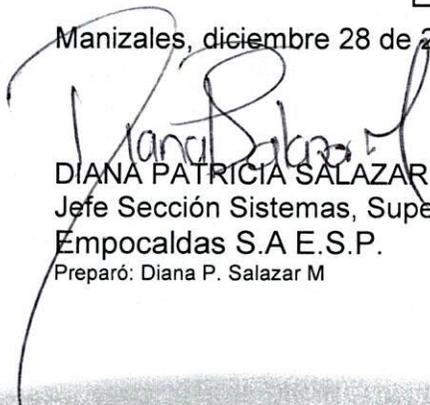
INFORME DE SUPERVISIÓN

CONTRATO	N.º 043 DE 2022
CONTRATISTA	CALDAS DATA COMPANY LTDA.
OBJETO	CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
TOTAL	\$ 277.999.975 IVA INCLUIDO
ADICION	\$ 50.545.450 IVA INCLUIDO
PLAZO	HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2023
RECURSOS	PROPIOS

En cumplimiento del contrato 043/2022, cuyo objeto es CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se evidenció que dicho contrato se desarrolló satisfactoriamente a los términos y especificaciones del contrato según el objeto contractual mencionado y cumplió con los pagos por concepto de seguridad social y parafiscales, cumplen también con las afiliaciones a salud, pensiones, cesantías y riesgos profesionales

VALOR CONTRATO	\$277.999.975
ADICION 1	\$50.545.450
ACTA # 1	\$25.272.725
ACTA # 2	\$25.272.725
ACTA # 3	\$25.272.725
ACTA # 4	\$25.272.725
ACTA # 5	\$25.272.725
ACTA # 6	\$25.272.725
ACTA # 7	\$25.272.725
ACTA # 8	\$25.272.725
ACTA # 9	\$25.272.725
ACTA # 10	\$25.272.725
ACTA # 11	\$25.272.725
VALOR EJECUTADO	\$277.999.975
VALOR POR EJECUTAR	\$50.545.450

Manizales, diciembre 28 de 2022


DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES
Jefe Sección Sistemas, Supervisora
Empocaldas S.A E.S.P.

Preparó: Diana P. Salazar M

Manizales, 26 de diciembre del 2022

Señores
Empocaldas

Informe de actividades

CONTRATO No: **043-2022**

OBJETO: **CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**

MES: diciembre -2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo demostrar la solución dada a los diferentes PQR que se hayan generado durante el mes en mención.

En los meses que se realicen actualizaciones y mejoras a la topología de red esta estará descrita al final del informe.

Anexo a este informe se comparten las gráficas de consumo de las distintas sedes en las cuales se puede apreciar de cierto modo el uso que se da al ancho de banda contratado.

1. Actividades desarrolladas durante el mes de diciembre

- Actualizaciones

1- Implementación tecnología dual- stack oficina de Manizales.

EL día 5 de diciembre del 2022 se realiza la Implementación del protocolo IPv6 a través de la tecnología Dual-Stack en la oficina de Manizales, para el desarrollo de la actividad se tuvo personal en el área física y a la vez personal conectado remotamente, todo esto para no perjudicar o dejar la sede sin servicio.

IPv6 (fibra óptica canal principal)

Pool: 2801:11:5800: :/48, ASN: 272835

IPv4 (contingencia radio enlace)

143.137.97.59 actual en uso

143.137.97.58

143.137.97.60

143.137.97.61

143.137.97.62

Mascara 29

Puerta de enlace 143.137.97.57

2- Traslado oficina Aguadas

Para el día 27 de diciembre se tiene agendado el traslado del servicio en la sede ubicada en el municipio de aguadas, la coordenada de la nueva dirección es 5.612685, -75.45636.

2. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

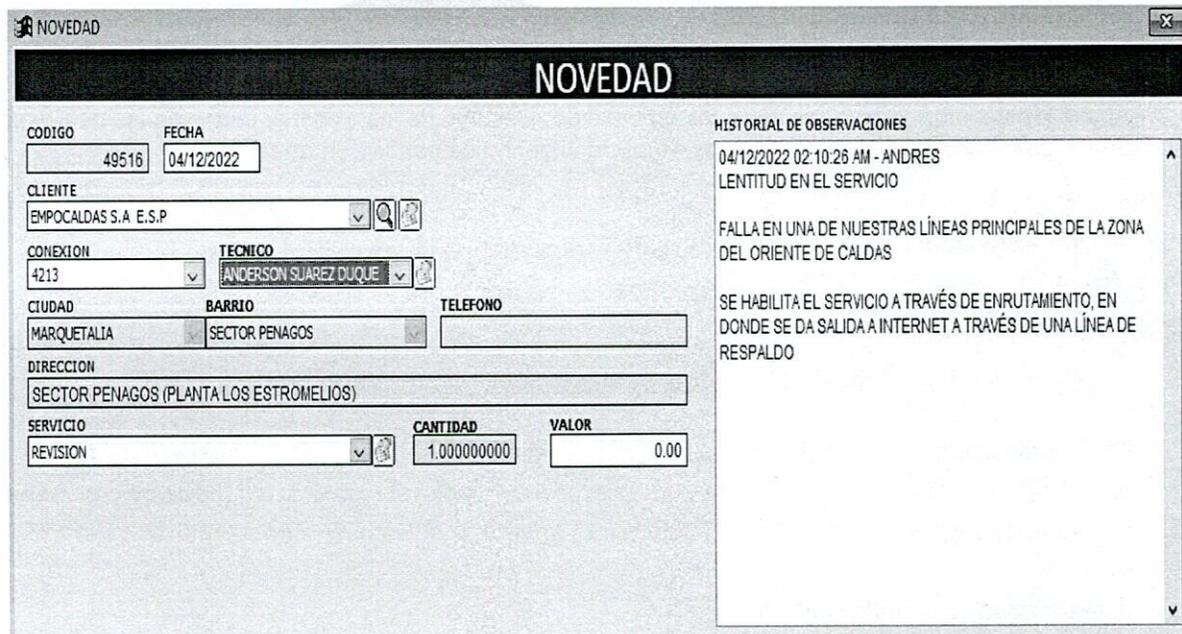
A continuación, compartimos los siguientes casos / Tickets, los cuales fueron solucionados de manera oportuna:

Ticket: 49516

Fecha: 04/12/2022

Hora: 2:10 P.M

PLANTA MARQUETALIA



CODIGO	FECHA
49516	04/12/2022

CLIENTE: EMPOCALDAS S.A E.S.P

CONEXION: 4213 TECNICO: ANDERSON SUAREZ DUQUE

CIUDAD: MARQUETALIA BARRIO: SECTOR PENAGOS TELEFONO: []

DIRECCION: SECTOR PENAGOS (PLANTA LOS ESTROMELIOS)

SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION	1.000000000	0.00

HISTORIAL DE OBSERVACIONES

04/12/2022 02:10:26 AM - ANDRES LENTITUD EN EL SERVICIO

FALLA EN UNA DE NUESTRAS LINEAS PRINCIPALES DE LA ZONA DEL ORIENTE DE CALDAS

SE HABILITA EL SERVICIO A TRAVÉS DE ENRUTAMIENTO, EN DONDE SE DA SALIDA A INTERNET A TRAVÉS DE UNA LÍNEA DE RESPALDO

Tipo de reporte: Lentitud en el servicio

Diagnóstico: Falla en una de nuestras líneas principales de la zona del oriente de Caldas

Solución: Se habilita el servicio a través de enrutamiento, en donde se da salida a internet a través de una línea de respaldo

Tiempo de solución de la novedad: 25 minutos.

Ticket: **49518**
Fecha: **06/12/2022**
Hora: **8:27 A.M**
OFICINA PALESTINA

NOVEDAD			
CODIGO	FECHA	HISTORIAL DE OBSERVACIONES	
49518	06/12/2022	06/12/2022 8:27:15 AM - ANDRES EQUIPO ROUTER BLOQUEADO.	
CLIENTE	EMPOCALDAS S.A E.S.P		
CONEXION	TECNICO	CON LA AYUDA DE PERSONAL DE LA PLANTA SE DESBLOQUEA LA WAN DEL ROUTER	
4206	BRAYAN ESCOBAR PAREJA		
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO	
PALESTINA	CENTRO		
DIRECCION	CRA.9 # 8-10 OFICNA		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR	
REVISION	1.000000000	0.00	

Tipo de reporte: Sin servicio.

Diagnóstico: Equipo router bloqueado.

Solución: Con la ayuda de personal de la planta se desbloquea la WAN del router

Tiempo de solución de la novedad: 30 minutos.

Ticket: 49291
Fecha: 07/12/2022
Hora: 07:17 a.m.
OFICINA ANSERMA

NOVEDAD

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
49291	07/12/2022	
CLIENTE		
EMPOCALDAS S.A E.S.P		
CONEXION	TECNICO	
4237	CARLOS ALBERTO FRANCO	
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO
ANSERMA	CENTRO	
DIRECCION		
CLL 12 # 3-50		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISAR	1.000000000	0.00

HISTORIAL DE OBSERVACIONES

07/12/2022 07:17:44 AM - DEISY (DANIELA)
DESDE LAS 7 DE LA MAÑANA ESTAN SIN SERVICIO Y TAMPOCO LES FUNCIONA EL RESPALDO

DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL. EN DONDE SE CONFIGURAN LOS EQUIPOS PARA DAR CONECTIVIDAD A TRAVÉS DE LA OTRA LÍNEA DE FIBRA ÓPTICA. SE CONECTA EL SW TPLINK QUE DA CONEXIÓN A 2 COMPUTADORES DIRECTAMENTE AL MODEM DE FIBRA QUE NO PRESENTA AFECTACIÓN

Tipo de reporte: Sin servicio

Diagnóstico: Corte de fibra en uno de los servicios de la oficina

Solución: Desplazamiento de personal, en donde se configuran los equipos para dar conectividad a través de la otra línea de fibra óptica, se conecta el SW tplink que da conexión a 2 computadores directamente al modem de fibra que no presenta afectación

Tiempo de solución de la novedad: 40 minutos (traslado)

Ticket:49519
Fecha: 13/12/2022
Hora: 5:10 P.M.
PLANTA AGUADAS

NOVEDAD

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
49519	13/12/2022	
CLIENTE		
EMPOCALDAS S.A E.S.P		
CONEXION	TECNICO	
4236	CARLOS ALBERTO FRANCO	
CUIDAD	BARRIO	TELEFONO
AGUADAS	TARCARA	
DIRECCION		
PLANTA TRATAMIENTO TARCARA		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION	1.000000000	0.00

HISTORIAL DE OBSERVACIONES

13/12/2022 5:10:02 PM - ANDRES
SIN SERVICIO

EQUIPO ACCES POINT (AP) SIN RESPUESTA

DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL. SE CAMBIA CABLE DEL EQUIPO AP Y SE HABILITA EL SERVICIO

Tipo de reporte: Sin servicio

Diagnóstico: equipo acces point (AP) sin respuesta

Solución: Desplazamiento de personal, se cambia cable del equipo AP y se habilita el servicio

Tiempo de solución de la novedad:45 minutos

Ticket: **49482**
Fecha: **21/12/2022**
Hora: **1:43 P.m.**
PLANTA MARMATO

NOVEDAD			
CODIGO	FECHA	HISTORIAL DE OBSERVACIONES	
49482	21/12/2022	21/12/2022 01:43:44 PM - MARIBEL NO TIENE SERVICIO GUSTAVO ALBERTO RODRIGUEZ 3124295278	
CLIENTE	EMPOCALDAS S.A E.S.P		
CONEXION	TECNICO	EQUIPO ACCES POINT (AP) SIN RESPUESTA VALIDA LA CONEXIÓN DEL EQUIPO AP CON LA MIKROTIK EN DONDE SE OBSERVA QUE LA LAN DEL EQUIPO FLUCTÚA, SE REINICIA EL PUERTO Y SE CAMBIA A AUTO NEGOCIACIÓN LA CONFIGURACIÓN DE ESTE DANDO ESTABILIDAD A LA CONEXIÓN	
4244	DAVID CAMILO TORRES PARE		
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO	
MARMATO	HOJAS ANCHAS		
DIRECCION			
PLANTA TRATAMIENTO HOJAS ANCHAS			
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR	
REVISAR	1.000000000	0.00	

Tipo de reporte: Sin servicio.

Diagnóstico: equipo acces point (AP) sin respuesta.

Solución: Se valida la conexión del equipo AP con la mikrotik en donde se observa que la LAN del equipo fluctúa, se reinicia el puerto y se cambia a auto negociación la configuración de este dando estabilidad a la conexión.

Tiempo de solución de la novedad: 18 minutos

Ticket: **49467**
Fecha: **21/12/2022**
Hora: **8:22 A.M.**
Oficina **Neira**

NOVEDAD

CODIGO	FECHA
49467	21/12/2022

CLIENTE
EMPOCALDAS S.A E.S.P

CONEXION 4245 TECNICO HAROLD DAVID DIAZ GONZAL

CIUDAD NEIRA BARRIO CENTRO TELEFONO

DIRECCION
CLL 8 # 9-32

SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
LLAMADA RECIBIDA	1.000000000	0.00

HISTORIAL DE OBSERVACIONES

21/12/2022 08:22:39 AM - DEISY
FALLA EN MANIZALES, REPORTA EL SEÑOR OSCAR, 3217571480

SE HABILITA EL SERVICIO A TRAVÉS DE ENRUTAMIENTO, EN DONDE SE DA SALIDA A INTERNET A TRAVÉS DE UNA LÍNEA DE RESPALDO

OBSERVACION

Tipo de reporte: Sin servicio

Diagnóstico: Falla en proveedor tier 1

Solución: Se habilita el servicio a través de enrutamiento, en donde se da salida a internet a través de una línea de respaldo

Tiempo de solución de la novedad: 14 minutos

Ticket: 49527
Fecha: 26/12/2022
Hora: 7:26 A.M.
Planta Filadelfia

NOVEDAD

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
49527	26/12/2022	
CLIENTE		
EMPOCALDAS S.A E.S.P		
CONEXION	TECNICO	
4241	BRAYAN ESCOBAR PAREJA	
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO
FILADELFIA	BELLAVISTA	
DIRECCION	PLANTA TRATAMIENTO BELLAVISTA	
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISAR	1.000000000	0.00

HISTORIAL DE OBSERVACIONES

26/12/2022 07:26:26 AM - DEISY
3217571480 OSCAR OBANDO
EQUIPO ACCES POINT SIN RESPUESTA

SE VALIDA EN LA ZONA Y SE TIENEN INCONVENIENTES CON LA ENERGÍA, SE ENVÍAN PERSONAL CON BATERÍAS DE RESPALDO

Tipo de reporte: Sin servicio

Diagnóstico: Equipo acces point sin respuesta

Solución: Se valida en la zona y se tienen inconvenientes con la energía, se envían personal con baterías de respaldo

Tiempo de solución de la novedad: 75 minutos

3. Otras novedades

- En el transcurso del mes relacionado se reportaron varios casos directamente a los ingenieros y personal administrativo de Cadcom, casos que se tramitaron de forma directa y para los cuales no hay tickets ya que no se reportaron a la mesa de ayuda ni a las líneas de atención nivel uno de CADCOM.

4. Tiempo promedio de atención y solución de los tickets diciembre

Tiempo promedio de atención y solución de tickets mes de diciembre						
Ticket ID	Fecha de solicitud	Seccional	Hora de reporte	Hora de finalización	Tiempo de solución	TIEMPO EN MINUTOS
49516	4/12/2022	PLANTA MARQUETALIA	14:10:00	14:35:00	0:25:00	25
49518	6/12/2022	OFICINA PALESTINA	8:27:00	8:57:00	0:30:00	30
49291	7/12/2022	OFICINA ANSERMA	7:17:00	7:57:00	0:40:00	40
49519	13/12/2022	PLANTA AGUADAS	17:10:00	17:55:00	0:45:00	45
49482	21/12/2022	PLANTA MARMATO	13:43:00	14:01:00	0:18:00	18
49467	21/12/2022	OFICINA NEIRA	8:22:00	8:36:00	0:14:00	14
49527	26/12/2022	PLANTA FILADELFIA	7:26:00	8:41:00	1:15:00	75
PROMEDIO DE SOLUCION (MINUTOS)						35

5. Graficas de consumo (Graficas de consumo de canal con la herramienta MRTG para todas las sedes)

Estas graficas se anexarán al informe, en estas se puede apreciar de cierto modo el uso dado a los servicios de conectividad

Recordamos los teléfonos de contacto de CALDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM LTDA

Línea Gratuita nacional 018000-196061

Celulares: 3104261947 - 3135548624 - 3104091679 - 3104093805

Fijo: (6) 8550490

Correos de soporte de fallas

soporte@cadcom.co
soporte2@cadcom.co

Jefe de personal: agendamiento@cadcom.co
Andrés Ayala: 3216232335

Teléfono de técnico con disponibilidad nocturna y días festivos: **319-3365048**

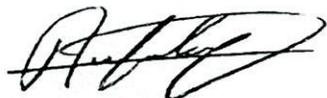
“QUEDAMOS A SU ENTERA DISPOSICIÓN PARA CONSEGUIR QUE ESTE PROYECTO SEA DE LA MAYOR CALIDAD Y EFICACIA POSIBLE”

ESCALAMIENTO CADCOM – OFICINA PRINCIPAL
 CALDAS

	DESCRIPCION DE PROCESOS ITIL MESA DE AYUDA	PERSONAL / ESCALAMIENTO CADCOM	INFORMACION DE CONTACTO
NIVEL 1	<p>Atención básica mesa de ayuda, telefónica, chat o correo electrónico</p> <p>Recibir o detectar una incidencia Clasificar incidencia</p> <p>Brindar soporte inicial a la incidencia</p> <p>Priorizar el reporte de acuerdo a su impacto y urgencia</p> <p>Creación del ticket en el sistema con la respectiva documentación del caso</p> <p>Revisión básica: Conexión de cableado local, suministro eléctrico de equipos, configuración de equipos, redes wifi, navegador Web, direccionamiento IP local, DHCP, redirección de puertos</p>	<p>Personal mesa de ayuda Cadcom:</p> <p>Anyi Paola Jaramillo</p> <p>Angie Viviana Salazar</p> <p>Alejandra Valencia</p> <p>Hugo Fernando López</p>	<p>018000-196061</p> <p>319-3365048 310-4090634 310-4261947 310-4091679 310-4093805</p> <p>soporte@cadcom.co</p>
NIVEL 2	<p>Diagnosticar reporte de fallos</p> <p>Resolver y restaurar el servicio</p> <p>Cerrar el caso / Ticket</p> <p>Mantener gestión, monitoreo, seguimiento y comunicación de los incidentes</p> <p>Configuración y modificaciones de parámetros de VPN, tunneling y MPLS Conectividad a internet</p> <p>Pruebas de conectividad radio o FTTH</p>	<p>Enrutamiento avanzado:</p> <p>Técnico: Yeiner Yamel Rodríguez</p> <p>Técnico: Jesús Celid Gallego</p>	<p>soporte2@cadcom.co sistemas@cadcom.co</p>
NIVEL 3	<p>Gestionar con las diferentes cuadrillas, con inventario, personal de agendamiento y técnicos las acciones a tomar para restablecer el servicio</p> <p>Supervisión de procesos</p> <p>Cierre de Ticket en el último nivel de escalamiento</p> <p>Mediciones de calidad del servicio</p>	<p>Alta complejidad: Fallo en infraestructura o enrutamiento Cadcom</p> <p>Ricardo Andrés Ramírez: Ingeniero electrónico y telecomunicaciones:</p> <p>Pedro Noriega Cardoso: Ingeniero Civil</p>	<p>rramirez@cadcom.co</p>

		Andrés Felipe Ayala Parra: Administrador de empresas	penoca@cadcom.co
	GERENCIA / CONTRATACION	María Fernanda Gómez	agendamiento@cadcom.co mercadeo@cadcom.co

Atentamente,



ANDRÉS FELIPE AYALA PARRA
JEFE DE OPERACIONES- CADCOM LTDA

Contacto

PQR: agendamiento@cadcom.co

Línea gratuita nacional: 018000-196061

Celulares: 3216232335

PBX: (6) 8550490

Web: www.cadcom.co

Tiempo promedio de atención y solución de tickets mes de diciembre

Ticket ID	Fecha de solicitud	Seccional	Hora de reporte	Hora de finalización	Tiempo de solución	TIEMPO EN MINUTOS
49516	4/12/2022	PLANTA MARQUETALIA	14:10:00	14:35:00	0:25:00	25
49518	6/12/2022	OFICINA PALESTINA	8:27:00	8:57:00	0:30:00	30
49291	7/12/2022	OFICINA ANSERMA	7:17:00	7:57:00	0:40:00	40
49519	13/12/2022	PLANTA AGUADAS	17:10:00	17:55:00	0:45:00	45
49482	21/12/2022	PLANTA MARMATO	13:43:00	14:01:00	0:18:00	18
49467	21/12/2022	OFICINA NEIRA	8:22:00	8:36:00	0:14:00	14
49527	26/12/2022	PLANTA FILADELFA	7:26:00	8:41:00	1:15:00	75
PROMEDIO DE SOLUCION (MINUTOS)						35

Marque X y diligencie los campos que apliquen para orden de compra (O.C) o Contrato:

O.C

CONTRATO

O.C

CONTRATO

43

Acta N°

11

Pág. 1 De. 2

CENTRO DE COSTOS CODIGO / NOMBRE	PROCEDIMIENTO CODIGO / NOMBRE	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	TOTAL	UNIDAD DE SERVICIO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
13012 AGUADAS OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	413.959	97.101	511.060	DISTRIBUIR	352.631	158.429	511.060
12036 ANSERMA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	504.768	118.402	623.170	DISTRIBUIR	429.987	193.183	623.170
14012 ARAUCA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
14022 ARMA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
14034 BELALCAZAR OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	504.768	118.402	623.170	DISTRIBUIR	429.988	193.183	623.170
12023 CHINCHINA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	997.100	233.888	1.230.988	DISTRIBUIR	849.382	381.606	1.230.988
14043 FILADELFIA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	413.959	97.101	511.060	DISTRIBUIR	352.632	158.429	511.060
14052 GUARINOCITO OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
14062 K-41 OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
12014 LA DORADA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	1.258.647	295.238	1.553.885	DISTRIBUIR	1.072.181	481.704	1.553.885
13022 MANZANARES OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	440.956	103.434	544.390	DISTRIBUIR	375.629	168.761	544.390
14142 MARMATO OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
14072 MARQUETALIA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	332.967	78.103	411.070	DISTRIBUIR	283.638	127.432	411.070
14082 MARULANDA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	332.967	78.103	411.070	DISTRIBUIR	283.638	127.432	411.070
13032 NEIRA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	605.394	142.006	747.400	DISTRIBUIR	515.706	231.694	747.400
14093 PALESTINA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.315	79.214	255.530
13042 RIOSUCIO OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	647.935	151.985	799.920	DISTRIBUIR	551.945	247.975	799.920
14104 RISARALDA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
13052 SALAMINA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
14112 SAMANA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	206.979	48.551	255.530	DISTRIBUIR	176.316	79.214	255.530
14123 SAN JOSE OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	378.126	88.696	466.822	DISTRIBUIR	322.107	144.715	466.822
13062 SUPIA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	620.938	145.652	766.590	DISTRIBUIR	528.947	237.643	766.590
14133 VICTORIA OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	440.956	103.434	544.390	DISTRIBUIR	375.629	168.761	544.390
13072 VITERBO OTROS PROCESOS OPERATIVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	329.694	77.336	407.030	DISTRIBUIR	280.851	126.179	407.030
13011 AGUADAS PLANTA	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
12032 ANSERMA PLANTA FIME	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
14011 ARAUCA PLANTA	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
12021 CHINCHINA PLANTA CAMPO ALEGRE	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
12022 CHINCHINA PLANTA CUERVOS	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
14042 FILADELFIA PLANTA	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
12012 LA DORADA PLANTA LLANO	1301088 Administración de Sistemas de Información	701.930	164.650	866.580	DISTRIBUIR	597.940	268.640	866.580
13021 MANZANARES PLANTA	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860
14141 MARMATO PLANTA	1301088 Administración de Sistemas de Información	233.977	54.883	288.860	DISTRIBUIR	199.313	89.547	288.860

SUBTOTAL FACTURA PAG-1

12.659.693	2.969.552	15.629.245		10.784.179	4.845.066	15.629.245
------------	-----------	------------	--	------------	-----------	------------

TOTAL FACTURA PAG-1

-	-	-		-	-	-
---	---	---	--	---	---	---

Páginas

CONTINUA
2

Fecha de presentación

28/12/2022

DATOS DEL SUPERVISOR

Diana P Salazar M	Jefe Sección Sistemas	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803.239-9

REGISTRO PRESUPUESTAL
NUMERO 000299



FECHA DE EXPEDICION 2022/01/20
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000153
COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N°043 ENE 17 DE 2022 CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
BENEFICIARIO CALDAS DATA COMPANY LTDA
C.C NRO 900206693

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiacion(es) y no serán utilizados con otro fin. (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecucion).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200601	Comunicación y transporte (telecomunicaciones)	277,999,975
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		277,999,975

PLAZO DE EJECUCION 342 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803.239-9

REGISTRO PRESUPUESTAL

NUMERO 001505



FECHA DE EXPEDICION 2022/12/26
CERTIFICADO DISPON. NRO -001146
COMPROMISO QUE AMPARA ADICION Y PRORROGA N°1 CONTRATO N°043 DE 2022 CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
BENEFICIARIO CALDAS DATA COMPANY LTDA
C.C NRO 900206693

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiacion(es) y no serán utilizados con otro fin. (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecucion).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200601	Comunicación y transporte (telecomunicaciones)	50,545,450
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		50,545,450


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

PLAZO DE EJECUCION 6 DIAS