



F-GC-29
Versión 3
Abril de 2020

EMPOCALDAS S.A E.S.P.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	0095/2020	Acta N°	3	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	219.610.000
				2. VALOR ADICION (+)	0
CONTRATISTA	CALDAS DATA COMPANY LTDA			3. VALOR TOTAL (1+2)	219.610.000
NIT O CC:	900206693-4			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	43.922.000
GDP (#, rubro y fecha)	0272 DE FEBRERO 10 DE 2020			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	21.961.000
RP (#, rubro y fecha)	0304 DE MARZO 6 DE 2020			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	153.727.000

OBJETO DEL CONTRATO: CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO		# FOLIOS
DOCUMENTO VERIFICADOS				✓
1- Acta original			X	
2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).			X	
3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).			X	
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).			X	
5- Pagos SENA y ICBF.			NA	
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final).			X	
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).			X	
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.			X	

Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.

Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

Laura Calderón B.

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

02/06/2020

FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		✓
Copia del Acta		X
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		X
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).		X
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		X
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido)		X

Fecha de presentación

29 mayo de 2020

DATOS DEL SUPERVISOR		
Diana Patricia Salazar Montes	Jefe Sección Sistemas	
NOMBRE	CARGO	

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
07087610611	AHORROS	BANCOLOMBIA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

ACTA DE RECIBO # 3

CONTRATO No. 0095/2020

CONTRATISTA CALDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM

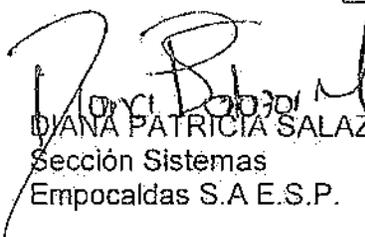
OBJETO CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P

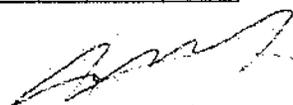
VALOR CONTRATO \$219.610.000 IVA INCLUIDO

RECURSOS PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los veintinueve (29) días del mes de mayo de 2020, 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. 3 correspondiente al mes de mayo según Contrato No. 0095 de 2020.

VALOR CONTRATO	\$219.610.000
ACTA # 1 FEB – MAR	\$21.961.000
ACTA # 2	\$21.961.000
ACTA # 3	\$21.961.000
VALOR EJECUTADO	\$65.883.000
VALOR POR EJECUTAR	\$153.727.000


DIANA PATRICIA SALAZAR M
Sección Sistemas
Empocaldas S.A E.S.P.


ALBERTO PARRA GALLEGO Jefe
Representante Legal
CALDAS DATA COMPANY-CADCOM

Preparó: Diana Patricia Salazar Montes



INFORME DE SUPERVISIÓN

CONTRATO No. 0095/2020

CONTRATISTA CALDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM

OBJETO CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P

VALOR CONTRATO \$219.610.000 IVA INCLUIDO

RECURSOS PROPIOS

En cumplimiento del contrato 0095/2020, 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	\$219.610.000
ACTA # 1 FEB – MAR	\$21.961.000
ACTA # 2	\$21.961.000
ACTA # 3	\$21.961.000
VALOR EJECUTADO	\$65.883.000
VALOR POR EJECUTAR	\$153.727.000


DIANA PATRICIA SALAZAR M
Sección Sistemas
Empocaldas S.A E.S.P.

Preparó: Diana Patricia Salazar Montes



Manizales, mayo 28 del 2020

Señores
Empocaldas

Informe de actividades

CONTRATO No: 0095-2020

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

MES: mayo-2020

1. Reporte de daños en el servicio

En el mes de mayo.

se reportaron los siguientes casos / Tickets, los cuales fueron solucionados de manera oportuna:

Ticket: 30467

Fecha: 12/mayo /2020

Hora: 9:43 A.M

OFICINA SAMANA

NOVEDAD			
NUMERO	FECHA		
30467	12/05/2020		
DENOMINACION			
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.			
USUARIO	ESTADO		
ADA	SENER RODRIGUEZ		
CALLE	BARRIO	TELEFONO	
SAMANA	CENRO		
DIRECCION			
CL. 578-10 OFICINA			
COMUNICACION	CONTRATO	USUARIO	ESTADO
REVISION	120090000		NOA
POSIBLE CAUSA			
DESCRIPCION			
TENIAN LOS EQUIPOS DESCONECTADOS DE LA ENERGIA			
ESTADO DEL SERVICIO	FECHA DE SERVICIO		
FINALIZADO	12/05/2020		
ESTADO NOVEDAD	LOGIN	REGISTRADO	
ACTIVO	VERIFICAR	SECRET 1043 PERM	
<input checked="" type="checkbox"/> Aceptar <input type="checkbox"/> Cancelar			

Tipo de reporte: Sin internet

Diagnóstico: Desde que comenzó el aislamiento los equipos se desconectaron de la energía

Solución: Un técnico pasa y realiza la conexión correcta de los equipos

Tiempo de solución de la novedad: 0 minutos

Ticket: 30581
 Fecha: 18/mayo /2020
 Hora: 3:26 PM
 OFICINA RIOSUCIO



NOVEDAD

CODIGO	FECHA		
<input type="text" value="30581"/>	<input type="text" value="18/05/2020"/>		
CLIENTE			
<input type="text" value="EMPOCARIAS S.A E.S.P"/>			
CONEXION		TECNICO	
<input type="text" value="4248"/>		<input type="text" value="JESUS CELSO GALLEGO OROZ"/>	
CUIDADO	BARRIO	TELEFONO	
<input type="text" value="RIOSUCIO"/>	<input type="text" value="CENTRO"/>	<input type="text"/>	
DIRECCION			
<input type="text" value="CRA 7 # 6-49"/>			
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR	
<input type="text" value="REVISION"/>	<input type="text" value="1.000000000"/>	<input type="text" value="0.00"/>	

POSSIBLE CAUSA

AL PARECER LOS TÉCNICOS DE OTRA EMPRESA POR ERROR ATENUARON LA FIBRA DEL SERVICIO

OBSERVACION

SE DESPLAZA PERSONAL Y VERIFICACION LA CONEXION ES NECESARIO CAMBIAR TODO EL TENDIDO DOS HORAS EN LA NOVEDAD

ESTADO DEL SERVICIO	FECHA SERVICIO	
<input type="text" value="FINALIZADO"/>	<input type="text" value="16/04/2020"/>	
ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
<input type="text" value="ACTIVO"/>	<input type="text" value="ANDRES"/>	<input type="text" value="18-04-2020 03:26:25 PM"/>

Tipo de reporte: Sin servicio

Diagnóstico: Al momento de ingresar personal de otra empresa a recoger los equipos que habían instalado meses atrás, por descuido estresan la fibra drop que llega a la oficina

Solución: Desplazamiento del personal verificación del tendido de fibra y se requiere colocar un coector de fibra para mitigar el estrés de la fibra

Tiempo de solución de la novedad: 0 minutos



CADCOM
 MANIZALES CALDAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

Teléfono: (57) 310 4554440 • soporte_caldas@cadcom.com.co

Ticket: 30582
 Fecha: 18/MAYO /2020
 Hora: 2:33 PM
OFICINA DORADA

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
30582	18/05/2020	
CLIENTE		
ENPOCALDAS S.A. E.S.P.		
CONEXION	TECNICO	
4906	DIEGO JIMENEZ	
CUIDAD	BARRIO	TELEFONO
DORADA	CENTRO	
DIRECCION		
OFICINA		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION	1.000000000	0.00

POSIBLE CAUSA
 FALLA EN UNA DE LAS LINEAS. EL FAILOVER NO SE ACTIVA Y SE DEBE HACER MANUALMENTE 15 MINUTOS EN LA NOVEDAD

OBSERVACION
 |

ESTADO DEL SERVICIO	FECHA SERVICIO	
FINALIZADO	18/05/2020	
ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
ACTIVO	ANDRES	18-05-2020 02:42:35 PM

Aceptar Cancelar

Tipo de reporte: Sin servicio

Diagnóstico: Falla en una línea principal y la configuración lógica del router mikrotik no se activa

Solución: Es necesario que un ingeniero ingrese al equipo y realice la activación del failover manualmente,

Tiempo de solución de la novedad: 15 minutos

Ticket: 30623
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 9:36 AM
 PLANTA RISARALDA

NOVEDAD

CODIGO	FECHA		
30623	19/05/2020		
CLIENTE			
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.			
CONDICION		TECNICO	
-251		CARLOS ALBERTO FRANCO	
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO	
RISARALDA	GUAYACANES		
DIRECCION			
PLANTA TRATAMIENTO GUAYACANES			
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR	
REVISION	1.000000000	0.00	
POSTERIOR CAUSA			
SIN INTERNET			
OBSERVACION			
PROBLEMA GENERADO POR TORMENTA ELECTRICA EN LA ZONA. INESTABILIDAD DEL SERVICIO POR UNA HORA			
ESTADO DEL SERVICIO		FECHA SERVICIO	
FINALIZADO		19/05/2020	
ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS	
ACTIVO	PADRES	19/05/2020 10:36:38 AM	
<input checked="" type="button" value="Aceptar"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>	

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: Bloqueo de equipos por tormenta eléctrica

Solución: Problema generado por tormenta eléctrica en la zona, inestabilidad del servicio por una hora

Tiempo de solución de la novedad: 60 minutos

Ticket: 30622
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 7:36 AM
 PLANTA SUPIA

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
30622	19/05/2020	
CLIENTE		
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.		
CONEXION	TECNICO	
4257	CARLOS ALBERTO FRANCO	
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO
SUPIA	EL BOSQUE	
DIRECCION		
PLANTA TRATAMIENTO EL BOSQUE		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION	1.000000000	0.00

POSIBLE CAUSA

OBSERVACION

DAÑO EN TRAMO DE FIBROPTICA. PROBLEMA GENERAL EN RED TIER 1 3 HORAS SIN CONECTIVIDAD

ESTADO DEL SERVICIO	FECHA SERVICIO
FINALIZADO	19/05/2020

ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
ACTIVO	ANDRES	19/05/2020 10:34:04 AM

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: Daño entramo de fibra óptica en proveedor tier 1

Solución: Se genera la novedad al proveedor tier 1, en búsqueda de que la falla se restablezca

Tiempo de solución de la novedad: 180 minutos

Reporte de novedad en soporte, cable y servicios de telecomunicaciones



Ticket: 30621
Fecha: 19/MAYO/2020
Hora: 9:36 AM
PLANTA VITERBO

NOVEDAD

TIQUETE	FECHA	
30621	19/05/2020	
CLIENTE		
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.		
CONEXION	TECNICO	
4255		
CUIDAD	BARRIO	TELEFONO
VITERBO	EL MIRADOR	
DIRECCION		
PLANTA TRATAMIENTO EL MIRADOR		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION	1.000000000	0.00
POSSIBLE CAUSA		
SIN INTERNET		
ORIGENACION		
PROBLEMA GENERADO POR TORMENTA ELECTRICA EN LA ZONA. INESTABILIDAD DEL SERVICIO POR UNA HORA.		
ESTADO DEL SERVICIO	FECHA SERVICIO	
FINALIZADO	19/05/2020	
ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
ACTIVO	ANDRES	19-05-2020 10:07:49 AM
<input checked="" type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>		

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: Bloqueo de equipos por tormenta eléctrica

Solución: Problema generado por tormenta eléctrica en la zona, inestabilidad del servicio por una hora

Tiempo de solución de la novedad: 60 minutos

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Casa 480 No. 19-00
Manizales, Caldas
Cel. 3134093019

Cra. 5 No. 64-53
Manizales, Caldas
Tel. 15701853019

Ticket: 30629
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 8:44 AM
OFICINA MARMATÓ

NOVEDAD

NOVEDAD

CODIGO	FECHA			
<input type="text" value="30629"/>	<input type="text" value="19/05/2020"/>			
CLIENTE				
<input type="text" value="ENFOCALDAS S.A. E.S.P."/>				
CONEXION		TECNICO		
<input type="text" value="4243"/>		<input type="text" value="CESAR MARTINEZ"/>		
CIUDAD		BARRIO		TELEFONO
<input type="text" value="MARMATO"/>		<input type="text" value="CENTRO"/>		<input type="text"/>
DIRECCION				
<input type="text" value="EL ATRIO"/>				
SERVICIO		CANTIDAD	VALOR	
<input type="text" value="REVISION"/>		<input type="text" value="1.000000000"/>	<input type="text" value="0.00"/>	

POSIBLE CAUSA
 EL 19 DE MAYO SE PRESENTAN DIFERENTES FALLAS QUE AFECTAN SERVICIOS EN EL NORTE Y OCCIDENTE DE CALDAS. SE PRESENTAN CORTES DE FIBRA EN UN PROVEEDOR TIER 1 FALLAS EN CONFIGURACIONES LÓGICAS DE OTRO OPERADOR TIER 1

OBSERVACION
 INTERMITENCIA EN EL SERVICIO EN BUSQUEDA DE ESTABLECER EL SERVICIO. FALLA DE DOS HORAS

ESTADO DEL SERVICIO

ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
<input type="text" value="Pendiente"/>	<input type="text" value="ANDRES"/>	<input type="text" value="19-05-2020 10:44:53 AM"/>

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: El 19 de mayo se presentan diferentes fallas que afectan servicios en el norte y occidente de caldas, se presentan cortes de fibra en un proveedor tier 1, fallas en configuraciones lógicas de otro operador tier 1

Solución: Intermitencia en el servicio en búsqueda de establecer el servicio, falla de dos horas

Tiempo de solución de la novedad: 120 minutos



Ticket: 30627
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 8:40 AM
 PLANTA FILADELFIA

NOVEDAD

CÓDIGO	FECHA		
30627	19/05/2020		
CLIENTE			
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.			
CONEXIÓN		TÉCNICO	
E-1	JOHAN SUTRAGO		
Ciudad	Barrio	Teléfono	
FILADELFIA	BELLAVISTA		
DIRECCIÓN			
PLANTA TRATAMIENTO BELLAVISTA			
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR	
REVISIÓN	1.000000000	0.00	
POSIBLE CAUSA			
N OCCIDENTE DE CALDAS. SE PRESENTAN CORTES DE FIBRA EN UN PROVEEDOR TIER 1. FALLAS EN CONFIGURACIONES LÓGICAS DE OTRO OPERADOR TIER 1			
OBSERVACION			
INTERMITENCIA EN EL SERVICIO EN BÚSQUEDA DE ESTABLECER EL SERVICIO. FALLA DE DOS HORAS			
ESTADO DEL SERVICIO			
PENDIENTE			
ESTADO NOVEDAD	USUARI	FECHA TRANS	
PENDING	ANDRES	19-05-2020 10:40:41 AM	
<input checked="" type="checkbox"/> Aceptar		<input type="checkbox"/> Cancelar	

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: El 19 de mayo se presentan diferentes fallas que afectan servicios en el norte y occidente de caldas, se presentan cortes de fibra en un proveedor tier 1, fallas en configuraciones lógicas de otro operador tier 1

Solución: Intermitencia en el servicio en búsqueda de establecer el servicio, falla de dos horas

Tiempo de solución de la novedad: 120 minutos

Tel: 316 6560400 soporte_cliente@cadcom.com

Ticket: 30598
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 8:00 AM
 OFICINA KM 41

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
30598	19/05/2020	
CLIENTE		
ENPOCALDAS S.A E.S.P		
CONEXION	TECNICO	
4242	DEIBY ALEXANDER GOMEZ	
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO
VEREDA COLOMBIA	KILOMETRO 41	
DIRECCION		
KILOMETRO 41		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISAR	1.000000000	0.00

POSIBLE CAUSA
 SIN INTERNET 3217575507

OBSERVACION
 BLOQUEO DE EQUIPO ACCES POINT. SE REINICIA Y SE HABILITA EL SERVICIO MEDIA HORA DE LA NOVEDAD

ESTADO DEL SERVICIO
 PENDIENTE

ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
NOVEDAD	TATIANA	19/05/2020 08:08:14 AM

Tipo de reporte: sin internet
Diagnóstico: Bloqueo de equipo acces point
Solución: se reinicia y se habilita el servicio. media hora de la novedad
Tiempo de solución de la novedad: 30 minutos



Ticket: 30628
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 8:44 AM
 PLANTA MARMATO

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
30628	19/05/2020	
CLIENTE		
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.		
CONEXION	TECNICO	
4244		
CUIDAD	BARRIO	TELEFONO
MARMATO	HOJAS ANCHAS	
DIRECCION		
PLANTA TRATAMIENTO HOJAS BLANCAS		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
RENTA	1.000000000	0.00

MONITOREO CAUSA
 Y OCCIDENTE DE CALDAS, SE PRESENTAN CORTES DE FIBRA EN UN PROVEEDOR TIER 1, FALLAS EN CONFIGURACIONES LÓGICAS DE OTRO OPERADOR TIER 1

OBSERVACION
 Intermitencia en el servicio en búsqueda de establecer el servicio, falla de dos horas

ESTADO DEL SERVICIO
 PENDIENTE

ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA CREAS
NOVEDAD	ANDRES	19/05/2020 10:44 AM

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: El 19 de mayo se presentan diferentes fallas que afectan servicios en el norte y occidente de caldas, se presentan cortes de fibra en un proveedor tier 1, fallas en configuraciones lógicas de otro operador tier 1

Solución: Intermitencia en el servicio en búsqueda de establecer el servicio, falla de dos horas

Tiempo de solución de la novedad: 120 minutos

Ticket: 30626
 Fecha: 19/MAYO/2020
 Hora: 9:39 AM
 OFICINA FILÁDELFA

NOVEDAD

NOVEDAD

CODIGO	FECHA	
30626	19/05/2020	
CLIENTE		
ENPOCALDAS S.A. E.S.P.		
CONEXION	TECNICO	
4240	DIEGO JIMENEZ	
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO
FILADELFA	CENTRO	
DIRECCION		
CALLE 6 # 8-03 ESQUINA		
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION	1.000000000	0.00

POSIBLE CAUSA

EL 19 DE MAYO SE PRESENTAN DIFERENTES FALLAS QUE AFECTAN SERVICIOS EN EL NORTE Y OCCIDENTE DE CALDAS. SE PRESENTAN CORTES DE FIBRA EN UN PROVEEDOR TIER 1 FALLAS EN CONFIGURACIONES LÓGICAS DE OTRO OPERADOR TIER 1

OBSERVACION

Intermitencia en el servicio en búsqueda de establecer el servicio. falla de dos horas

ESTADO DEL SERVICIO

PENDIENTE

ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRANS
NOVEDAD	ANDRES	19-05-2020 09:39:57 AM

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: El 19 de mayo se presentan diferentes fallas que afectan servicios en el norte y occidente de caldas, se presentan cortes de fibra en un proveedor tier 1, fallas en configuraciones lógicas de otro operador tier 1

Solución: Intermitencia en el servicio en búsqueda de establecer el servicio, falla de dos horas

Tiempo de solución de la novedad: 60 minutos



Ticket: 30716
 Fecha: 22/MAYO/2020
 Hora: 8:00 AM
 PLANTA VITERBO

NOVEDAD

NOVEDAD

CÓDIGO: 30716 FECHA: 22/05/2020

CLIENTE: ENFOCALDAS S.A. E.S.P.

CONEXION: RDS TECNICO: DEIBY ALEXANDER GOMEZ

CIUDAD: VITERBO BARRIO: EL MIRADOR TELEFONO:

DIRECCION: PLANTA TRATAMIENTO EL MIRADOR

SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
REVISION:	1.000000000	0.00

POSSIBLE CAUSA:
 SIN INTERNET [TORRENTE ELECTRICA EN LA NOCHE]

OBSERVACION:
 EL CQUEO DE AP RESTABLECIMIENTO A LOS 15 MINUTOS DESPUES DE SER SOLICITADA LA NOVEDAD

ESTADO DEL SERVICIO: FINALIZADO FECHA SERVICIO: 22/05/2020

ESTADO NOVEDAD: ACTIVO LOGIA: ANDRES FECHA TRANS: 22-05-2020 08:19:56 AM

Tipo de reporte: sin internet

Diagnóstico: Bloqueo de equipo acces point por tormenta eléctrica

Solución: se reinicia y se habilita el servicio.

Tiempo de solución de la novedad: 15 minutos

Tel: 316 5504410 • soporte_cliente@cadcom.com.co

Ticket: 30775
 Fecha: 26/MAYO/2020
 Hora: 8:02 AM
OFICINA KM 41

NOVEDAD

NOVEDAD

CODIGO	FECHA		
30775	26/05/2020		
CLIENTE			
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.			
CONEXION		TECHICO	
7206			
CIUDAD	BARRIO	TELEFONO	
MANIZALES	CENTRO		
DIRECCION			
KM 41			
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR	
REVISAR	1.000000000	0.00	

POSIBLE CAUSA
 NO TIENE INTERNET
 3217575507 JORGE HERNAN VELEZ

OBSERVACION
 EL EQUIPO ESTACION PRESENTA CAMBIOS EN LA CONEXION LAN. ES NECESARIO CAMBIAR EL EQUIPO RECEPTOR

ESTADO DEL SERVICIO

PENDIENTE

ESTADO NOVEDAD	LOGIN	FECHA TRAMIS
PENDING	VIVIANA	26-05-2020 08:40:07 AM

Tipo de reporte: sin internet
Diagnóstico: Problema en el equipo receptor, cambios en la lan
Solución: Es necesario el cambio del equipo para habilitar el servicio de nuevo
Tiempo de solución de la novedad: 38 minutos



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.
- Las seccionales de Arma y Samaná denotan un bajo consumo tal vez sea por las medidas de asilamiento.

NOTA

EL 19 de mayo se presentan diferentes fallas que afectan servicios en el norte y occidente de caldas, se presentan cortes de fibra en un proveedor tier 1, fallas en configuraciones lógicas de otro operador tier 1, el daño de estos proveedores provocó que ni la línea principal ni la contingencia funcionen, en el día se trabaja buscando la forma de habilitar los servicios a través de otras líneas y por ende se presenta intermitencia en los servicios

Tiempo promedio de atención y solución de los tickets ABRIL

Tiempo promedio de atención y solución de tickets mes de ABRIL

Ticket	Fecha de solicitud	Seccional	Hora de reporte	Hora de finalización	Tiempo de solución (minutos)
29818	6-abr-20	PLANTA DORADA	9:51 A.M	10:51:00 a. m.	60
30077	16-abr-20	OFICINA GUARINOCITO	02:26 P.m	3:26 p.m	90
30005	20-abr-20	OFICINA FILADELFA	2:10:00 p. m.	4:10:00 p. m.	120
30048	22-abr-20	OFICINA VITERBO	4:30 P.M	5:10:00 p. m.	248
PROMEDIO DE SOLUCIÓN (MINUTOS)					130

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

Línea Gratuita nacional 018000-918885

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

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Cra. 48D No. 58-30
Manizales, Caldas
Cel. 3104091679

Cra. 48D No. 6-50
Manizales, Caldas
Tel. 0570 4850 000

Andrés Ayala: 3216232335

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

GERENCIA / CONTRATACION

mercadeo@cadcom.co

WEB: www.cadcom.co

Archivos adjuntos:

- Graficas de consumo de canal con la herramienta MRTG para todas las sedes

**ESCALAMIENTO CADCOM – OFICINA PRINCIPAL
 CALDAS**

	DESCRIPCION DE PROCESOS ITIL	PERSONAL / ESCALAMIENTO CADCOM	INFORMACION DE CONTACTO
	MESA DE AYUDA		
NIVEL 1	Atención básica mesa de ayuda, telefónica, chat o correo electrónico	Personal mesa de ayuda Cadcom:	018000-918885
	Recibir o detectar una incidencia Clasificar incidencia	Tatiana Mejía Granados	319-3365048 310-4090634
	Brindar soporte inicial a la incidencia	Angie Viviana Salazar	310-4261947 310-4091679 310-4093805
	Priorizar el reporte de acuerdo a su impacto y urgencia	Alejandra Valencia	soporte@cadcom.co
	Creación del ticket en el sistema con la respectiva documentación del caso		
	Revisión básica: Conexión de cableado local, suministro eléctrico de equipos,	Hugo Fernando Lopez	



CADCOM

	configuración de equipos, redes wifi, navegador Web, direccionamiento IP local, DHCP, redirección de puertos		
NIVEL 2	Diagnosticar reporte de fallos Resolver y restaurar el servicio Cerrar el caso / Ticket Mantener gestión, monitoreo, seguimiento y comunicación de los incidentes Configuración y modificaciones de parámetros de VPN, tunneling y MPLS Conectividad a internet Pruebas de conectividad radio o FTTH	Enrutamiento avanzado: Técnico: Yeiner Yamel Rodriguez Técnico: Jesus Celid Gallego	soborte2@cadcom.co sistemas@cadcom.co
NIVEL 3	Gestionar con las diferentes cuadrillas, con inventario, personal de agendamiento y técnicos las acciones a tomar para restablecer el servicio Supervisión de procesos Cierre de Ticket en el último nivel de escalamiento Mediciones de calidad del servicio	Alta complejidad: Fallo en infraestructura o enrutamiento Cadcom Ricardo Andres Ramirez: Ingeniero electrónico y telecomunicaciones: Alberto parra Gallego: Ingeniero de sistemas y Telecomunicaciones Pedro Noriega Cardoso: Ingeniero Civil Andres Felipe Ayala Parra: Administrador de empresas	rramirez@cadcom.co penoca@cadcom.co agendamiento@cadcom.co
	GERENCIA / CONTRATACION	Maria Fernanda Gomez.	mercadeo@cadcom.co

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Calle 48D No. 19-30

Cra. 5 No. 6-63

Manizales, Caldas

Manizales, Caldas

Cel. (310) 911570

Tel. (576) 8550194



Surfing (01) 61 81 80 80 • www.cadcom.com.co

Atentamente,

ALBERTO PARRA GALLEGO
CÁLDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM LTDA
Gerente
CELULAR: 3104090634

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Manizales - Caldas
Manizales - Caldas

Tiempo promedio de atención y solución de tickets mes de ABRIL

Ticket	Fecha de tickets	Sucursal	Hora de reporte	Hora de finalización	Tiempo de solución (minutos)
30467	12-may-20	Oficina semana	9:43 a.m.	9:43 a.m.	0
30581	18-may-20	Oficina rosario	3:26 p.m.	3:26 p.m.	0
30582	18-may-20	Oficina Dorada	2:33:00 p. m.	2:48 p.m.	15
30623	19-may-20	Planta Risaralda	9:36 a.m.	10:06 a.m.	60
30622	19-may-20	Planta Suria	7:36 a.m.	10:36 a.m.	180
30621	19-may-20	Planta Vierbo	9:36 a.m.	10:36 a.m.	60
30628	19-may-20	Oficina Marmato	8:44 a.m.	10:44 a.m.	120
30627	19-may-20	Planta Filadelfia	8:40 a.m.	10:40 a.m.	120
30580	19-may-20	Oficina km 41	8:00 a.m.	8:30 a.m.	30
30528	19-may-20	Planta Marmato	8:44 a.m.	10:44 a.m.	120
30526	19-may-20	Oficina Filadelfia	8:39 a.m.	10:39 a.m.	60
30716	22-may-20	Planta Vierbo	8:00 a.m.	8:15 a.m.	15
30775	26-may-20	Oficina km 41	8:02 p.m.	8:40 a.m.	38
PROMEDIO DE SOLUCIÓN (MINUTOS)					63

CONSUELO ARDILA CARDONA
CONTADORA PÚBLICA TITULADA
UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA

TARJETA PROFESIONAL 134338-T
Carrera 5A #8-10 Tels: 8548509 – 3147151543
Manzanares cardilacardona@hotmail.com

UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA
FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
134338-T
CONSUELO
ARDILA CARDONA
C.C. 24731249
RESOLUCION INSCRIPCION: 127 FECHA: 08/08/2008
UNIVERSIDAD FUND. UNIV. DEL AREA ANDINA



PREMIER
LUIS ALONSO COLMENARES RODRIGUEZ 1444891

52078



REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
SECRETARIA DE INTERIORES
24 731 249
ARDILA CARDONA
CONSUELO



Consuelo Ardila C

13-DIC-1988
MANZANARES
(CALDAS)
1,60 O+ F
12 MAR 1989 MANZANARES




CONSUELO ARDILA CARDONA
C.C 24.731.249
T.P 134338-T

Los suscritos Representante Legal y Revisora Fiscal

CERTIFICAN:

Que la sociedad Caldas Data Company Ltda Sigla CADCOM con NIT No. 900206693-4 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 2003 artículo 1 dentro del último año incluyendo el último mes de Aportes Abril 2020 y Salud Mayo de 2020 estando a paz y salvo por estos conceptos de conformidad con las normas vigentes.

Dado a los 2 días del mes mayo de 2020.



ALBERTO PARRA GALLEGO
Representante legal
C.C. 16.077.161



CONSUELO ARDILA CARDONA
Revisora Fiscal
C.C. 24.731.249
T.P. 134338-T



**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

E 9 4 0 0 4 2 7 0 0 8 0 2 8 8 7

**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 *****

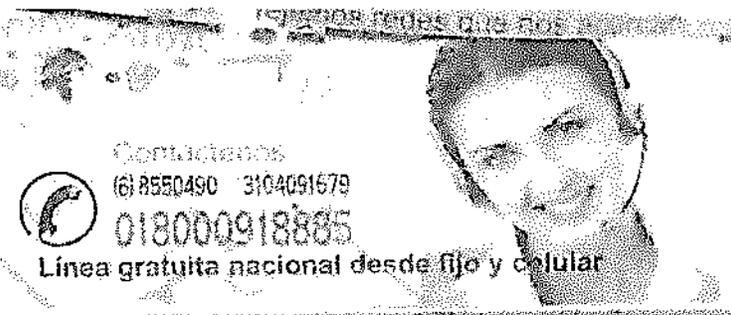
EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 27 días del mes de Marzo de 2020 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 pagina web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



www.cadcom.co

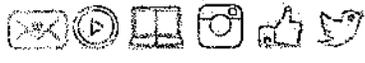
Factura de Venta:
 N° 59315
 Fecha: 29/05/2020
 155330

Cliente: EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
CC/NIT: 890803239-9 **Teléfono:**
Dirección: MANIZALES CENTRO CRA.23 NO 75-82
Fecha de Vencimiento: 10/06/2020

DETALLE DE LA FACTURA

PERIODO FACTURADO:

Descripción	May / 2020	Cant./mes	Subtotal
CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS CONTRATO NO 0095- 2020MENSUALIDAD Mayo / 2020		30.00	18454621.85



SUBTOTAL
IVA: 18,454,621.85
RETIENENDE
RETENCIÓN IVA 3,506,378.15
RETENCIÓN IVA
TOTAL A PAGAR 21,961,000.00

RESUMEN ESTADO DE CUENTA

Deuda anterior
Ultimo pago 0.00

TOTAL ÉSTA FACTURA:

Total Deuda: 21,961,000.00
Se vence el: 10/06/2020
 ATILAMENTE



En caso de presentar una reclamación en relación con el servicio facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de los servicios que no sean objeto de reclamación (Decreto 3000 de 2014).

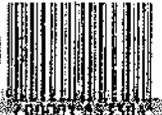
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Fecha de suspensión: 10/06/2020

Periodo: May / 2020
Código cliente: 890803239-9
Valor factura:
Pagado: \$ 21,961,000.00

Cuenta Ref de pago: 155330

N° 59315



www.cadcom.co

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 000304

FECHA DE EXPEDICION 2020/03/06

CERTIFICADO DISPON. NRO -000272-

COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N° 0095 MAR 06 DE 2020 CONECTIVIDAD D
E DATOS E INTERNET PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

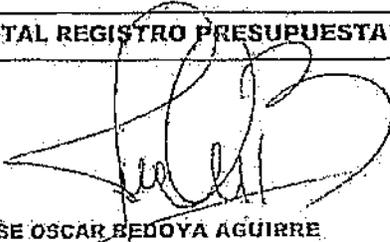
BENEFICIARIO CALDAS DATA COMPANY LTDA

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 ejecución).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
21020205	COMUNICACION Y TRANSPORTE (TELECOMUNICACIONES)	219,610,000
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		219,610,000

PLAZO DE EJECUCION 300 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE

Jefe Sección Presupuesto