Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

ACTA DE ENTREGA Y RECIBO PARCIAL

CONTRATO CVC No. 470 de 2025

OBJETO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ALINEADOS CON LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, PARA LA SEDE PRINCIPAL, LAS DIRECCIONES AMBIENTALES REGIONALES (DAR) Y LAS SUBSEDES DE LA CVC.

CONTRATISTA: ARQUITECSOFT S.A.S.

PLAZO: Nueve (9) meses contados a partir de la firma del Acta de inicio, sin exceder el 31 de diciembre de 2025.

VALOR: SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS MCTE ($6,240,232,500.00).

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL: 1198 de 2025

FECHA DEL ACTA DE INICIACION: 14 de marzo del 2025.

En el municipio de CALI el día 24 de julio del 2025, los señores: HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 94.395.134 quien actúa en nombre y representación de la empresa ARQUITECSOFT S.A.S.; y ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ, identificado con la cedula de ciudadanía No. 16.492.131, quien actúa en su condición de SUPERVISOR, proceden con la suscripción del acta de entrega y recibo parcial del CONTRATO No. 470 de 2025, en los siguientes términos:

El SUPERVISOR del CONTRATO CVC No. 470 de 2025, ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ, manifiesta que recibió de parte del CONTRATISTA durante el periodo de ejecución del 14 de junio del 2025 al 13 de julio del 2025 y a entera satisfacción lo siguiente:

SERVICIOS SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO)
Se contó con los servicios para la plataforma Arq-Business Suite (comercial, trámites, documental, impuesto predial), Arq-Security, Arq-Ambiental, Arq- CVC, Cuotas Partes, PLIGA, dispuesta para el uso por la Corporación de todos los ambientes, productivo y pruebas; recursos y servicios instalados para el alojamiento de los sistemas de información de la familia ARQ, igualmente se mantiene el monitoreo del servicio SaaS, PaaS, IaaS.

Se mantuvo total disponibilidad de los servidores alojados en el Cloud de Oracle: Servidores IaaS - Infraestructura como Servicio, servidor FTP y copias de seguridad, servidor de aplicaciones, servidor balanceador de carga, servidor de aplicaciones comercial y documental en modalidad PaaS - Plataforma como Servicio, servidor de aplicaciones sistema Cuotas Partes, servidores de bases de datos – modalidad PaaS – Sistema Comercial, Documental, Cuotas Partes y Security.

El contratista entrega informe de monitoreo de los servicios contratados:

- Uso de CPU y Memoria
- Almacenamiento
- Copias de Seguridad
- Métricas
- Distribución Disco en base de datos para los servidores de Bases de datos.

Lo anterior para los servidores:

SERVIDOR FTP
SERVIDOR DE APLICACIONES
SERVIDOR BALANCEADOR
SERVIDOR DE APLICACIONES COMERCIAL Y DOCUMENTAL
SERVIDOR DE APLICACIONES CUOTAS PARTES
SERVIDOR DE APLICACIÓN DE IMPUESTOS
SERVIDOR DE MICRO SERVICIOS
SERVIDOR PROXY REVERSO 1
SERVIDOR PROXY REVERSO 2
SERVIDOR DE BASE DE DATOS SISTEMA COMERCIAL
SERVIDOR DE BASE DE DATOS SISTEMA IMPUESTOS
SERVIDORES DE BASE DE DATOS SISTEMA DOCUMENTAL
SERVIDOR DE BASE DE DATOS CUOTAS PARTES & SECURITY

Servidores asociados a la infraestructura de PLIGA:

- SERVIDOR DE SERVICIOS (ARCGISPLAPP01 - 10.13.40.23) - servicios de PLIGA
- SERVIDOR DE SERVICIOS (ARGISPROPWAPP01 - 10.13.40.18) - servicios de integración con Samba para PLIGA
- SERVIDOR DE SERVICIOS (BACKENDPLMIC01 - 10.13.40.4) - servidor de backend para PLIGA.
- SERVIDOR DE SERVICIOS (FRONTPLMID03 - 10.13.40.15) - frontend para PLIGA.
- SERVIDOR DE SERVICIOS (NGINXPLAPP01 - 141.148.151.23 - 10.13.40.62) - balanceador de carga para PLIGA.
- SERVIDOR DE SERVICIOS (SAMBAPLAPP01 - 10.13.40.20) - servicio de SAMBA para PLIGA.
- SERVIDOR DE BASE DE DATOS (PLIGAPLDBS03 - 10.13.40.77) - base de datos para PLIGA.

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI - MESA DE SERVICIO INTEGRAL.

Se prestó el servicio presencial por parte del equipo de consultores en la sede principal de Cali, y en las (DAR): DAR SUROCCIDENTE (Cali), DAR PACIFÍCO ESTE (Dagua), DAR PACIFÍCO OESTE (Buenaventura), DAR SURORIENTE (Palmira), DAR CENTRO SUR (Buga), DAR CENTRO NORTE (Tuluá), DAR BRUT (La Unión) y DAR NORTE (Cartago),

Soporte Integral Service Desk

El contratista entrega informe de las actividades correspondientes al servicio integral de Service Desk, del cual se destaca lo siguiente:

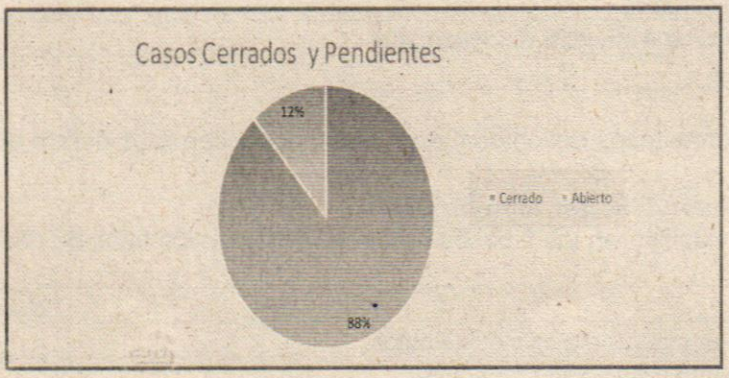
Se terminan las actividades de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo del edificio principal y de las regionales, con el propósito de garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de trabajo. Se atendieron 891 equipos.

Se prestó el servicio de TI - Mesa de Servicio Integral durante un total de 18 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.381 casos, con un promedio de atención por día de 67,89 casos.

De los 1.381 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.222 casos quedando pendientes un total de 159 casos, de los cuales son casos que se dieron en los últimos días hábiles del servicio del periodo y no se alcanzaron a cerrar o por escalamiento de casos a nivel 2 o 3, y el escalamiento se debe por complejidad del caso del cual se hace necesario analizar más a fondo el caso.

Requerimientos cerrados por día

Casos	Número de Caso
Cerrado	1222
Abierto	159
Casos Abiertos en el período	1381
Festivos en días laborales del periodo	2
Promedio Días hábiles de atención	18
Promedio de atención por día	67,89



Clasificación según acuerdo de nivel del servicio ANS

Dentro del periodo los requerimientos se clasificaron según los incidentes así:

Clasificación del incidente	No de requerimientos	Tiempo trabajado etapa (horas)	% de participación del Incidente
1-Critica	3	5,96	0,59%
2-Alta	14	19,4	1,94%
3-Media	73	49,6	4,95%
4-Baja	1132	926,8	92,52%
Total general	1222	1001,76	100,00%

Se presentaron 3 casos con nivel crítico, los cuales no representaron inactividad en el sistema; el mayor número de casos correspondieron con nivel de clasificación baja, con un porcentaje de participación del 95,52% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 1.001,76 horas de soporte para la atención de 1.222 casos en total.

- **Distribución de la atención del servicio por Subtipo y DAR o Área**
  Se filtraron el top de los 5 casos más relevantes de los subtipos de casos, encontrando por cada subtipo:

Sub tipo de caso y DAR o Área	Números de Casos
Ejecución procesos para ajustes de datos	**464**
DAR Centro Norte	105
Mantenimiento Preventivo Computador	**87**
DAR Centro Sur	29
Apoyo Videoconferencia	**42**
DAR Pacifico Este	23
Apoyo Auditorio/ Observatorio	**35**
Dirección Administrativa	13
Reapertura de Ultima Actividad del Radicado	**33**
DAR Centro Sur	9

Todos los anteriores casos descritos fueron atendidos y cerrados dentro del periodo.

- **Distribución del servicio por Tipo de Caso**
  Se filtraron y se clasificaron los 5 casos más relevantes de los tipos de casos así:

Tipos de caso	Número de Casos
866 - Ejecucion procesos para ajustes de datos	172
915 - Mantenimiento Preventivo Computador	171
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	101
865 - Apoyo en Producción	97
934 - Instalar / Configurar /Traslado de Impresora Red O Local	86

- **Número de casos atendidos por área o DAR.**
  En el siguiente cuadro se destacan las 5 áreas con mayor cantidad de casos registrados y atendidos, cantidad de horas invertidas en la atención y el porcentaje de participación total del tiempo.

DAR o Área	Cantidad de Casos	Tiempo trabajado etapa (horas)	% de participación del Incidente
53 - DAR Suroccidente	142	103,08	10,29%
55 - DAR Pacifico Este	130	85,85	9%
48 - DTA	123	77,39	7,73%
57 - DAR Centro Norte	114	126,38	12,62%
51 - DGA	102	118,05	11,78%

Calificación del servicio
De los 1.222 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 131 casos obteniendo una calificación de 98,81%, logrando la mayor calificación con un total de 127 casos en la escala: Excelente-Excelente-Excelente.

SOPORTE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA CORPORATIVA.
Se realizó seguimiento a las peticiones que no cumplen políticas por; dominio, zona, IP de cliente y tipo, concluyendo:

- Se genera informe de los datos arrojados por el waf para determinar la cantidad de solicitudes que violan alguna de las reglas.

- A partir del informe de cantidad de peticiones por IP, se definieron el listado de IP a incluir en las listas negras de los balanceadores de carga, se reportan 9 en lista blanca y 0 en lista negra.

- Se analizan los tipos de request que tienen más solicitudes que violan alguna política.

- Se entrega informe con la identificación, seguimiento y diagnóstico a vulnerabilidades y fallas en equipos de cómputo dentro de la red de cómputo de la C.V.C.
    - Software utilizado: Plataforma De Seguridad Fortinet
    - Se identificaron 6.122 reportes de seguridad durante este período.
    - Se verifica despliegue del Cliente FORTIEDR en 842 equipos de cómputo
    - Se realiza seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.
    - Se revisan eventos donde el colector FortiEDR se reporta con estado degradado.

SOPORTE DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.

- **Apoyo en construcción Documentación**
  Se realizó la actualización integral del Plan de Continuidad del Negocio (BIA) para asegurar el cumplimiento de los requisitos y normativas vigentes. Se actualizaron aspectos clave como la infraestructura tecnológica, servidores, hardware, sistemas operativos, software ofimático, seguridad perimetral, red y canales de comunicación.

  Dentro de la información actualizada se tiene:
  - Descripción de la infraestructura tecnológica
  - Tipo de servidores en CVC
  - Información S.O. de servidores en CVC
  - Paquetes ofimáticos en equipos clientes
  - Networking y seguridad perimetral
  - Diagrama general de la RED de CVC
  - Catálogo de elementos de infraestructura
  - Canales de comunicación
  - Número de funcionarios activos
  - Contactos clave
  - Cambios en escenarios 1, 2, 3 y 4

  Igualmente se actualizó el catálogo de infraestructura, contactos clave y se realizaron cambios en los escenarios de continuidad.

SOPORTE PARA LOS PORTALES CORPORATIVOS

Para el periodo en mención, se contó con el respectivo soporte y servicio de los portales Web, tanto de primer y segundo nivel; para la gestión de la Intranet, Extranet, la Ecopedía Ambiental, la Ventanilla de Negocios Verdes, el Portal hidro climatológico, la App de visita integral, dentro de las actividades a resaltar:

- Atención a soportes y solicitudes de los funcionarios

- Copias de seguridad de los sitios y de seguridad a la Intranet
- Se borra la cache expirada a los sitios
- Se realiza seguimiento a las instancias en Cloud para 2 servidores del ambiente de producción.
- Se aplicaron mejoras en el portal de actos administrativos

BOLSA DE HORAS

Se adelantaron y entregaron 3 desarrollos con los cuales se consumieron 401 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-015 Generación Automática de Resoluciones Ajustes implementados en el aplicativo ARQ Comercial, consistentes en: Incorporación de las cuatro causales solicitadas dentro del nodo Proceso de Notificación, permitiendo la generación de resolución y radicado en el sistema documental, así como el cargue del documento correspondiente. Desarrollo del procedimiento GEJEPROC 13, que automatiza la creación de resoluciones asociadas a la gestión de cobro de sobretasa y porcentaje ambiental. Estos ajustes fortalecen el proceso de generación automática de resoluciones y su integración con el sistema de gestión documental Proceso: Grupo de facturación y Cartera - Gestión de Cobro	119
ARQ-BH25-016 Mejoras en configuración, reportes y actualización de datos en el módulo de impuesto predial En el transcurso del periodo se registraron y atendieron todos los casos de mejoras reportados por medio de correo electrónico a los diferentes municipios Área: Oficina de Tecnologías de la Información	148
ARQ-BH25-017 Fase II proyecto Observatorio de residuos sólidos Se entrega desarrollo web realizado para el portal Observatorio de Residuos Sólidos que presenta como resultado una versión funcional que integra los elementos técnicos y visuales necesarios para la divulgación informática, ambiental y participativa sobre la gestión de residuos sólidos en el Valle del Cauca. Se entrega alineado con los criterios de accesibilidad, claridad visual, coherencia gráfica y funcionalidad técnica. Área: Dirección Técnica Ambiental	134

El Contratista entrega los informes por cada tópico respectivo al periodo correspondiente. Igualmente cumplió con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, aporta la certificación y planillas correspondientes.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Se recibió la factura electrónica BS1936 la cual fue validada en el portal de la DIAN mediante el código CUFE, obteniendo un resultado satisfactorio para su recibo y trámite.

Por lo tanto, se considera procedente el pago de la factura BS1936 por valor de SEICIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL CIENTO NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE ($644.159.195,00) IVA incluido.

En constancia de lo anterior se firma en el Municipio de CALI el día 24 de julio de 2025.

EL SUPERVISOR,	**POR EL CONTRATISTA,**
ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ	HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ