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 21 de agosto 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 julio del 2025 al 13 de agosto 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, plataforma 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).

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

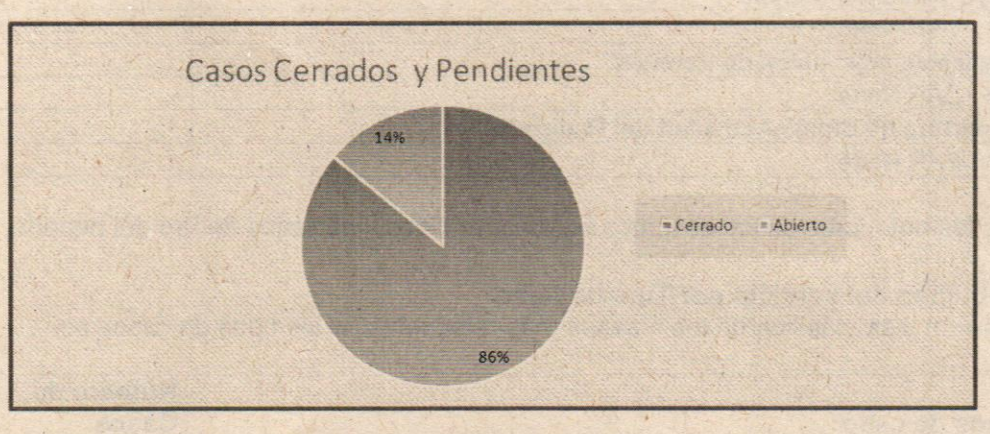
Soporte Integral Service Desk
El contratista entrega informe de las actividades correspondientes al servicio integral de Service Desk, del cual se destaca lo siguiente:

Se prestó el servicio de TI - Mesa de Servicio Integral durante un total de 22 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.671 casos, con un promedio de atención por día de 65,32 casos.

De los 1.671 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.437 casos quedando pendientes un total de 234 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	1437
Abierto	234
Casos Abiertos en el período	1671
Festivos en días laborales del periodo	1
Promedio Días hábiles de atención	22
Promedio de atención por día	65,32



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
2-Alta	20	31,37	1,93%
3-Media	81	201,39	12,42%
4-Baja	1336	1389,32	85,65%
Total general	1437	1622,08	100,00%

Se presentaron 20 casos con nivel alto, 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 99,66% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 1.622,08 horas de soporte para la atención de 1.437 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	**496**
57 - DAR Centro Norte	198
Configurar Impresora De Red O Compartida	**60**
54 - DAR Pacifico Oeste	25
Apoyo Videoconferencia	**52**
56 - DAR Norte	12
Legalización/ejecución de tramites	**50**
56 - DAR Norte	31
Reapertura de Ultima Actividad del Radicado	**49**
56 - DAR Norte	16

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 - Ejecución procesos para ajustes de datos	238
865 - Apoyo en Producción	184
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	110
898 - Asistencia Técnica Correo	77
934 - Instalar / Configurar /Traslado de Impresora Red O Local	71

- **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
57 - DAR Centro Norte	201	114,84	7,08%
56 - DAR Norte	150	112,73	6,95%
53 - DAR Suroccidente	146	161,8	9,97%
48 - DTA	123	115,73	7,13%
58 - DAR Centro Sur	102	138,55	8,54%

Calificación del servicio
De los 1.437 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 179 casos, obteniendo una calificación de 99,66% y logrando la mayor calificación con un total de 173 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 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 16.775 reportes de seguridad durante este período.
- Se verifica despliegue del Cliente FORTIEDR en 857 equipos de cómputo
- Se realiza seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.

SOPORTE DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.

- **Apoyo en construcción Documentación**
  Se continúa con la construcción y documentación del Catálogo de Componentes de Información con el objetivo de consolidar y precisar la información clave relacionada con los servicios soportados por Arquitecsoft y otros proveedores.

  Se destinó el 100% del tiempo a la recopilación, actualización y consolidación de la información necesaria para la construcción del Catálogo de Componentes de Información de la CVC. Las actividades incluyeron la identificación de componentes, clasificación de datos, validación con administradores de aplicativos y levantamiento de información de otros proveedores, con el fin de asegurar que el catálogo refleje de manera precisa y actualizada la infraestructura de información de la entidad.

  El documento preliminar del catálogo fue almacenado en formato Excel, garantizando su integridad y facilitando su revisión, distribución y acceso. Actualmente, este archivo se encuentra disponible para validación por parte del departamento de la OTI, siguiendo el procedimiento estándar de aprobación institucional.

  Tiempo total dedicado al proyecto: 50 horas.

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:

- Se renueva del dominio de cvc.gov.co, con una vigencia de cuatro (04) años hasta el mes de diciembre del año 2029.
- Se realiza atención a soportes y solicitudes de los funcionarios
- Se crean copias de seguridad de los sitios.
- Se realiza copia de seguridad a la Intranet
- Se borra la cache expirada a los sitios
- Se realiza seguimiento a las instancias en Oracle Cloud

El portal principal de la CVC para el periodo julio – agosto, tuvo una disponibilidad del 99.95%.

BOLSA DE HORAS

Se adelantaron y entregaron 3 desarrollos con los cuales se consumieron 441 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-018 Aforos APP responsive Se entrega aplicación funcionando correctamente en diferentes dispositivos Android, garantizando estabilidad, rendimiento y una experiencia de usuario consistente sin importar la marca o modelo del equipo. Esto incluye una correcta visualización de interfaces, tiempos de respuesta adecuados y pleno acceso a todas las funcionalidades Proceso: Dirección Técnica Ambiental - Recursos hídricos	118
ARQ-BH25-020 Cargue masivo de aforos Se entrega Nuevo Componente Web el cual permite ingresar aforos varios y aforos de estación de forma manual en PLIGA Web, tanto de manera individual como masiva, replicando el comportamiento que tenía GEOCVC. Los aforos ingresados se almacenan correctamente, son consultables, se asocian a su estación correspondiente y pueden ser utilizados en reportes y gráficos, sin generar errores ni inconsistencias en los datos históricos. Proceso: Dirección Técnica Ambiental - Recursos hídricos	96
ARQ-BH25-019 Administración de estaciones. Se requiere el diseño e implementación de dos componentes funcionales en el sistema PLIGA para fortalecer la gestión de datos técnicos asociados a la calibración y mantenimiento de estaciones de aire. Se entrega proceso que permite gestionar de manera autónoma la información de patrones de verificación/calibración, eliminando la dependencia del equipo de soporte para crear, editar y eliminar registros directamente en la base de datos. Esto brindará autonomía total a los usuarios para realizar cambios desde la interfaz, agilizará los procesos al eliminar tiempos de espera por soporte, y mejorará la gestión del inventario permitiendo administrar varios sensores según el código interno de manera más eficiente, también se cuenta con: - Interfaz intuitiva para usuarios funcionales. - Reducción del riesgo de errores por manipulación directa de datos. - Validaciones previas al ingreso de información. - Trazabilidad histórica por tipo de sensor/instrumento. - Aumento de eficiencia y transparencia en los procesos técnicos. Área: Dirección Técnica Ambiental	133
ARQ-BH25-021 Actualización portal de pagos. Se separó la consulta de facturas y la realización de pagos en dos opciones independientes: - un botón para la sección de pagos	94

- otro para la sección de consulta En acuerdo con el área, se habilitó la opción de pagar obligaciones vencidas hasta dos días antes de la próxima facturación y no un día antes como se había solicitado inicialmente. Grupo de Facturación y Cartera Modulo de recaudo, Portal de pagos.	

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.

Se recibió la factura electrónica BS1982 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 BS1982 por valor de SEICIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOA NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE ($650.846.995,00) IVA incluido.

En constancia de lo anterior se firma en el Municipio de CALI el día 21 de agosto de 2025.

EL SUPERVISOR, **POR EL CONTRATISTA,**

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ — HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ