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 23 de septiembre 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 agosto del 2025 al 13 de septiembre 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
CLUSTER ARQ BUSINESS SUITE Y ARQ TAX
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).

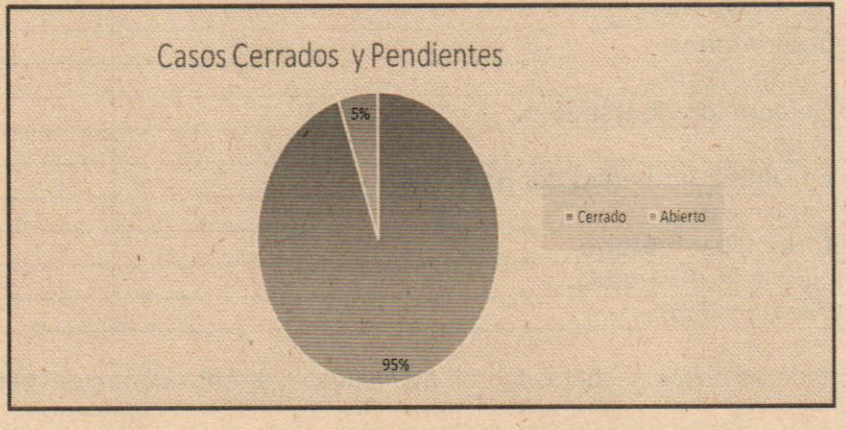
Soporte Integral Service Desk
El contratista entrega informe de las actividades correspondientes al servicio integral de Service Desk, del cual se destaca lo siguiente:

Se prestó el servicio de TI - Mesa de Servicio Integral durante un total de 21 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.288 casos, con un promedio de atención por día de 58,10 casos.

De los 1.288 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.220 casos quedando pendientes un total de 68 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	1220
Abierto	68
Casos Abiertos en el período	1288
Festivos en días laborales del periodo	1
Promedio Días hábiles de atención	21
Promedio de atención por día	58,10



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	0,04	0,00%
1-Critica	2	3,26	0,33%
2-Alta	6	1	0,10%
3-Media	80	60,39	6,09%
4-Baja	1131	926,49	93,47%
Total, general	1220	991,18	100,00%

Se presentaron 6 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 98,95% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 991,18 horas de soporte para la atención de 1.220 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	**365**
57 - DAR Centro Norte	95
Apoyo Videoconferencia	**84**
55 - DAR Pacifico Este	34
Legalización/ejecución de tramites	**48**
56 - DAR Norte	20
Reapertura de Ultima Actividad del Radicado	**44**
58 - DAR Centro Sur	10
Apoyo Auditorio/ Observatorio	**43**
50 - Dirección Administrativa	10
55 - DAR Pacifico Este	10

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	201
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	171
865 - Apoyo en Producción	150
906 - Instalar / Desinstalar / Actualizar Software	51
894 - Soporte Técnico Windows	50

- **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
55 - DAR Pacifico Este	150	127,19	13%
56 - DAR Norte	124	18,26	1,84%
48 - DTA	111	107,32	10,83%
53 - DAR Suroccidente	100	67,59	6,82%
52 - DAR Suroriente	99	99,73	10,06%

Calificación del servicio
De los 1.220 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 19 casos, obteniendo una calificación de 98,95% y logrando la mayor calificación con un total de 18 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 17.608 reportes de seguridad durante este período.
    - Se verifica despliegue del Cliente FORTIEDR en 871 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 realiza acompañamiento al grupo de PLIGA en la construcción del Documento de Arquitectura de TI, el Catálogo de Elementos de Infraestructura y el Ciclo de Vida (CyD) de los elementos de infraestructura asociados a PLIGA. Estas correcciones se realizaron con el fin de garantizar la alineación con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, el Modelo de Arquitectura Empresarial del Estado (MAE v3.0) y las directrices establecidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI de la CVC.

- Actualmente, los productos se encuentran en fase de validación institucional por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), en cumplimiento con el procedimiento de aprobación establecido, lo que asegura su incorporación formal como insumos estratégicos para la gestión tecnológica de la Corporación.

Tiempo total dedicado al proyecto: 250 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 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 agosto – septiembre, tuvo una disponibilidad del 100%.

BOLSA DE HORAS

Se adelantaron y entregaron 2 desarrollos con los cuales se consumieron 519 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-022 Ajustes portal hidroclimatológico: Fortalecimiento y optimización del Portal Hidroclimatológico, para mejorar la usabilidad del portal, ampliar las funcionalidades disponibles y asegurar que la información publicada contribuya de manera efectiva a la toma de decisiones ambientales, la gestión del riesgo y la planificación territorial. Se entrega información climática clara, confiable y en tiempo real. Se refuerza la transparencia en la gestión de datos y el acceso público a la información ambiental. Impacto positivo en usuarios internos y externos: Usuarios ciudadanos: podrán consultar de manera sencilla el comportamiento de lluvias y acceder a información climática inmediata. Comunidad académica y técnica: contará con recursos más completos (PDF, tablas, históricos) que faciliten investigaciones y análisis. Funcionarios internos: tendrán herramientas más eficientes para la publicación y gestión de reportes. Proceso: Dirección Técnica Ambiental - Recursos hídricos	199
ARQ-BH25-023 Chatbot portal WEB Se entrega la herramienta Chatbot que actúa como un asistente digital para facilitar la interacción entre la ciudadanía y la entidad como canal accesible, inclusivo y disponible sin restricciones de horario. Optimización de la gestión institucional: Disminuye la presión sobre los canales presenciales y telefónicos, permite al personal concentrarse en casos más complejos, mientras el chatbot atiende solicitudes frecuentes, mayor confianza y satisfacción ciudadana. La claridad en los flujos, la confirmación de radicados y la disponibilidad inmediata mejoran la percepción de la entidad. El ciudadano obtiene respuestas rápidas, reduciendo la frustración y la incertidumbre, soporte a la transformación digital de la CVC: se consolida el portal web como un espacio dinámico que no solo informa, sino que también atiende y gestiona trámites en línea, El chatbot se alinea con las políticas de Gobierno Digital y con los lineamientos de MinTIC en materia de accesibilidad y usabilidad, Escalabilidad y adaptabilidad del sistema: El diseño modular permite agregar nuevas opciones en el futuro, como emergencias ambientales o integración con otros sistemas internos, el uso de WhatsApp como canal base facilita la adopción y el uso por parte de todos los segmentos de población. Proceso: Secretaria General - Grupo de Atención al Ciudadano	320

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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 BS2027 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 BS2027 por valor de SEISCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCO PESOS MCTE ($663.888.205,00) IVA incluido.

En constancia de lo anterior se firma en el Municipio de CALI el día 23 de septiembre de 2025.

EL SUPERVISOR,

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ

POR EL CONTRATISTA,

HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ