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 octubre 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 septiembre del 2025 al 13 de octubre 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:

NOMBRE SERVIDOR	TIPO SERVIDOR	IP	SERVICIO
OZZAIAASLPFTP	SERVIDOR FTP	150.136.207.138	FTP
ARAFIAASLP	SERVIDOR DE APLICACIONES	150.136.215.116	Servicios recaudos, apps externas, Glassfish, angular y webservices
YAHVEHIAASLP	SERVIDOR BALANCEADOR	132.145.132.30	Balanceador de cargas
AMMPAASLPJV12214-wls-0	SERVIDOR DE APLICACIONES	150.136.114.179	Maquina desplegada en modalidad PaaS, donde está instalado el Javacloud.
CVCALLPLMIC01	SERVIDOR DE MICRO SERVICIOS	10.12.232.10	Microservicios
CVCALLPLPXY01	SERVIDOR PROXY 1	141.148.167.225	Proxy
CVCALLPLPXY02	SERVIDOR PROXY 2	137.131.25.207	Proxy
ARCGISPLAPP01	SERVIDOR DE SERVICIOS	10.13.40.23	Corresponde al servidor donde se encuentran alojados los servicios de PLIGA
ARGISPROPWAPP01	SERVIDOR DE SERVICIOS	10.13.40.18	Corresponde al servidor donde se encuentran alojados los servicios de integración con Samba para PLIGA
BACKENDPLMIC01	SERVIDOR DE SERVICIOS	10.13.40.4	Corresponde al servidor de backend para PLIGA
FRONTPLMID03	SERVIDOR DE SERVICIOS	10.13.40.15	Corresponde al servidor donde se encuentran el frontend para PLIGA.
NGINXPLAPP01	SERVIDOR DE SERVICIOS	141.148.151.23 10.13.40.62	Corresponde al servidor donde se encuentran el balanceador de carga para PLIGA
SAMBAPLAPP01	SERVIDOR DE SERVICIOS	10.13.40.20	Corresponde al servidor donde se encuentran el servicio de SAMBA para PLIGA
PLIGAPLDBS03	SERVIDOR DE BASE DE DATOS	10.13.40.77	Corresponde al servidor donde se encuentran la base de datos para PLIGA
CVCALLPLDBS02	SERVIDOR DE BASE DE DATOS	10.12.232.70	SERVIDOR DE BASE DE DATOS SISTEMA COMERCIAL

HIGIAPAASLPDBS	SERVIDOR DE BASE DE DATOS	132.145.194.158	SERVIDORES DE BASE DE DATOS SISTEMA DOCUMENTAL
QADESHPAASLPDBSFV3	SERVIDOR DE BASE DE DATOS	141.148.69.59	SERVIDOR DE BASE DE DATOS CUOTAS PARTES & SECURITY
CVCIMPV5PLDBS03	SERVIDOR DE BASE DE DATOS	10.11.168.70	SERVIDOR DE BASE DE DATOS IMPUESTOS

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 20 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.407 casos, con un promedio de atención por día de 65 casos.

De los 1.407 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.300 casos quedando pendientes un total de 107 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	N. Casos
Cerrado	1300	92,40%
Abierto	107	7,60%
Casos Abiertos en el período	1407	100,00%

Festivos en días laborales del periodo	1
Promedio Días hábiles de atención	20
Promedio de atención por día	65



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	0,00%
1-Critica	4	6,18	0,60%
2-Alta	18	15	1,45%
3-Media	44	63,47	6,15%
4-Baja	1233	947,32	91,80%
Total general	1300	1031,97	100,00%

Se presentaron 18 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 91,80% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 1.031,97 horas de soporte para la atención de 1.300 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	399
57 - DAR Centro Norte	97
Consulta por aplicativo	73
52 - DAR Suroriente	41
Apoyo Videoconferencia	70
56 - DAR Norte	30
Legalización/ejecución de tramites	59
42 - OTI	20
Apoyo Auditorio/ Observatorio	52
58 - DAR Centro Sur	15

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:

Subtipos de caso	Número de Casos
Ejecución procesos para ajustes de datos	399
Consulta por aplicativo	73
Apoyo Videoconferencia	70
Legalización/ejecución de tramites	59
Apoyo Auditorio/ Observatorio	52

Tipos de caso	Número de Casos
866 - Ejecucion procesos para ajustes de datos	209
865 - Apoyo en Producción	199
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	168
898 - Asistencia Técnica Correo	85
906 - Instalar / Desinstalar / Actualizar Software	42

- **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
56 - DAR Norte	152	15,11	1,46%
53 - DAR Suroccidente	145	122,96	11,92%
52 - DAR Suroriente	125	139,1	13,48%
58 - DAR Centro Sur	114	146,35	14,18%
55 - DAR Pacifico Este	108	90,75	9%

Calificación del servicio
De los 1.300 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 80 casos, obteniendo una calificación de 99,50% y logrando la mayor calificación con un total de 76 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.
- Se identifican 9 IP dentro de la lista blanca.
- 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 7.571 reportes de seguridad durante este período.
    - Se verifica despliegue del Cliente FORTIEDR en 878 equipos de cómputo
    - Se realiza seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.

SOPORTE DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.
Se realizaron actividades encaminadas en fortalecer la interoperabilidad institucional y la integración de servicios con la Carpeta Ciudadana Digital (CCD), particularmente en la configuración y validación del entorno QA mediante la plataforma X-Road, siguiendo los lineamientos del Marco de Interoperabilidad de Gobierno Digital y las directrices técnicas emitidas por el MinTIC.

- Fortalecimiento de capacidades técnicas: El equipo de la CVC consolidó competencias en configuración de servicios web, validación de entornos QA y manejo de herramientas de pruebas (Postman y X-Road).
- Configuración efectiva de servicios: Los servicios de Concesión de Aguas Superficiales y Subterráneas fueron configurados correctamente con Service Codes propios y documentación actualizada.

- Gestión de incidencias: Los errores detectados en los parámetros de entrada fueron corregidos en coordinación con UTCDC y validación conjunta en QA.
- Avance hacia la interoperabilidad: El proceso de integración ha permitido alinear las interfaces de la CVC con la Carpeta Ciudadana Digital, garantizando la compatibilidad con el Marco de Interoperabilidad del MinTIC.

Próximos pasos: Una vez emitidas las notificaciones faltantes, se procederá a la fase de preproducción para completar las pruebas integrales y certificar la operación final de los servicios.

Tiempo total dedicado al proyecto: 120 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 crea un bloque en el home del portal principal de la CVC, en donde se aloja la información correspondiente al TAPIR, Sistema inteligente para el desarrollo sostenible.
- Se migró el sitio de CVC encuestas, al CMS Drupal.
- 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 entrega 1 desarrollos con un consumo de 286 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-024 Actualización micrositio ventanilla de negocios verdes: Se entrega el micrositio actualizado para corregir los problemas de obsolescencia, logrando optimizar el rendimiento y la seguridad del sitio web. Se da atención al requerimiento de desarrollar un nuevo sitio desde cero, utilizando el CMS Drupal, plataforma recomendada por la OTI y la que se usa en la mayoría de los portales de la CVC, el micrositio anterior presentaba obsolescencia con problemas de diseño y seguridad.	286

Se garantiza la capacidad de cargar los negocios evaluados de forma automatizada, reduciendo el trabajo manual. Proceso: Dirección De Gestión Ambiental - Grupo Implementación de Instrumentos y Estrategias de Adaptación	

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 BS2071 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 BS2071 por valor de SEISCIENTOS VEINTICUATRO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y UN MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS MCTE ($624.931.770,00) IVA incluido.

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

EL SUPERVISOR,

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ

POR EL CONTRATISTA,

HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ