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 noviembre 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 octubre del 2025 al 13 de noviembre 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 22 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.360 casos, con un promedio de atención por día de 59,09 casos.

De los 1.360 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.300 casos quedando pendientes un total de 60 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	95,59%
Abierto	60	4,41%
Casos Abiertos en el período	1360	100,00%

Festivos en días laborales del periodo	1
Promedio Días hábiles de atención	22
Promedio de atención por día	59,09



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	5	26,5	2,10%
3-Media	134	110,59	8,76%
4-Baja	1161	1125,5	89,14%
Total general	1300	1262,59	100,00%

Se presentaron 5 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 89,14% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 1.262,59 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	357
53 - DAR Suroccidente	73
Apoyo Videoconferencia	73
55 - DAR Pacifico Este	32
Consulta por aplicativo	71
52 - DAR Suroriente	35
Apoyo Auditorio/ Observatorio	64
58 - DAR Centro Sur	18
Reapertura de Ultima Actividad del Radicado	55
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	357
Apoyo Videoconferencia	73
Consulta por aplicativo	71
Apoyo Auditorio/ Observatorio	64
Reapertura de Ultima Actividad del Radicado	55

Tipos de caso	Número de Casos
866 - Ejecucion procesos para ajustes de datos	278
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	156
865 - Apoyo en Producción	147
871 - Generación de Informes por Aplicativo	52
894 - Soporte Técnico Windows	43

- **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
58 - DAR Centro Sur	170	222,98	17,66%
55 - DAR Pacifico Este	157	126,63	10%
56 - DAR Norte	131	16,44	1,30%
53 - DAR Suroccidente	120	80,82	6,40%
48 - DTA	116	82,29	6,52%

Calificación del servicio
De los 1.300 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 36 casos, obteniendo una calificación de 100% y logrando la mayor calificación con un total de 76 casos en la escala: Excelente-Excelente-Excelente.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca



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 violaban 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 adjunta documentos.

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

- Se adjunta el seguimiento a los equipos de la CVC a través de la consola Fortinet.

- 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 15.202 reportes de seguridad.
  - Se despliega el cliente FORTIEDR en 868 equipos de cómputo.

- Se realizaron además las siguientes actividades:
  - Revisión de los equipos comprometidos con el antivirus de forma local.
  - Identificación de equipos con requerimientos para realizar actualizaciones en el sistema operativo con los parches de seguridad necesarios para reparar los fallos de seguridad detectados.
  - Inspección directa en equipos de cómputo con alertas de seguridad.
  - Seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.
  - Revisión de eventos donde el colector FortiEDR se reporta con estado degradado y o inhabilitado.

- Cantidad de direcciones IP en lista negra: 0
- Cantidad de direcciones IP en lista blanca: 9

SOPORTE DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.
Se llevó a cabo la elaboración y completitud del formato de solicitud de servicio para la notificación de Nivel 2 del Marco de Interoperabilidad correspondiente al servicio Copia Concesión de Aguas Subterráneas. Toda la información registrada durante el periodo se encuentra en el documento técnico analizado:

- Se registró toda la información institucional y del funcionario solicitante requerida por el MinTIC.
- Se describió el alcance del servicio Copia Concesión de Aguas Subterráneas, destinado a enviar al ciudadano el documento final del trámite en formato PDF mediante la CCD.
- Se consignó la normatividad aplicable y se prepararon los datos a estandarizar.
- Se dejó constancia del anexo técnico "Formato LCI N1 – Copia Concesión de Aguas Subterráneas.xlsx".
- Se indicó el canal oficial para el envío del formulario diligenciado.

Tiempo total dedicado al proyecto: 150 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 mantenimiento a la página principal de CVC
- 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:
    - PORTALESPLAPP01
    - PORTALESPLPXY01

El portal principal de la CVC para el periodo octubre-noviembre tuvo una disponibilidad del 100%.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

BOLSA DE HORAS

Como parte del consumo de horas reportadas con corte al 13 de noviembre de 2025 dentro del contrato inicial, se entregan 4 desarrollos con un consumo de 1.208 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-025 Nuevo Formulario generadores RCD y reportes trimestrales, generador RCD y PQRS registros Ambientales. Se entrega una herramienta para el programa de manejo Ambiental de RCD y esta información quede guardada directamente en la base de datos, para su respectiva trazabilidad. Se entregan Formularios web funcionales con recepción de los datos ingresados por el usuario, con registro de estos en el aplicativo, los cuales pueden ser validados por medio de reportes. Proceso: Dirección De Gestión Ambiental	391

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-028 Rediseño Hemeroteca Judicial El requerimiento establece el rediseño e implementación integral del portal web de la Hemeroteca Judicial de la CVC, con el propósito de modernizar la plataforma, mejorar la experiencia de navegación y facilitar el acceso a la información judicial publicada por la entidad. Se entregan todos los componentes requeridos, cumpliendo con los lineamientos técnicos, visuales y de usabilidad solicitados por el cliente. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Implementación del diseño web Implementación del banner principal Sección "Bienvenido" Medios de control principales Porcentaje en resultados de sentencias Pie de página Buscador interno Página de medios de control Página de hechos generadores Página de sentencias Página de "Contáctenos" Área: Oficina Asesora Jurídica	438

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-029 Cambio Proveedor Facturación Electrónica En el marco de las actividades del contrato 470 de 2025 se encuentra la implementación de operaciones y funcionalidades como proveedor tecnológico. Se realizaron los ajustes en el proceso de facturación, en la generación del Documento Soporte y las integraciones necesarias con la DIAN, los aplicativos JDEdwards y ARQ-Comercial. Área: Oficina de Tecnologías de la Información, Dirección Financiera	293

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-031 Implementación plataforma para la gestión de capacitación institucional. Se hace entrega formal de las credenciales de administración de la plataforma virtual de capacitación a las funcionarias designadas del área de Talento Humano de la CVC. La plataforma permite administrar cursos, usuarios, reportes y certificados, bajo políticas de seguridad que incluyen contraseñas robustas y autenticación reforzada. Se efectuó inducción práctica sobre la gestión administrativa de la plataforma, garantizando la autonomía del área en su manejo y asegurando la continuidad operativa y la sostenibilidad del sistema Moodle como herramienta institucional de formación Área: Oficina de Tecnologías de la Información	86

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 BS2109 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 BS2109 por valor de SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS MCTE ($779.085.560,00) IVA incluido.

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

EL SUPERVISOR, **POR EL CONTRATISTA,**

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ