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: Diez (10) meses contados a partir de la firma del Acta de inicio.

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

VALOR TOTAL DEL CONTRATO: OCHO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS TRES MIL NOVECIENTOS DIECISÉIS CON SESENTA CENTAVOS MCTE ($8.265.903.916,60).

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL: 1198 de 2025

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

En el municipio de CALI el día 22 de diciembre 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 noviembre del 2025 al 13 de diciembre 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 19 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 811 casos, con un promedio de atención por día de 37,26 casos.

De los 811 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 708 casos quedando pendientes un total de 103 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	708	87,30%
Abierto	103	12,70%
Casos Abiertos en el período	811	100,00%

Festivos en días laborales del periodo	2
Promedio Días hábiles de atención	19
Promedio de atención por día	37,26



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	2	3,84	0,62%
2-Alta	1	2	0,32%
3-Media	79	60,96	9,87%
4-Baja	626	550,54	89,18%
Total general	708	617,34	100,00%

Se presentaron 2 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 89,18% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 550,54 horas de soporte para la atención de 626 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	173
53 - DAR Suroccidente	36
Apoyo Videoconferencia	52
55 - DAR Pacifico Este	26
Consulta por aplicativo	43
52 - DAR Suroriente	21
Legalización/ejecución de tramites	38
56 - DAR Norte	29
Acceso al aplicativo	34
52 - DAR Suroriente	14

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	173
Apoyo Videoconferencia	52
Consulta por aplicativo	43
Legalización/ejecución de tramites	38
Acceso al aplicativo	34



- **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	94	5,08	0,82%
53 - DAR Suroccidente	84	66,09	10,71%
58 - DAR Centro Sur	69	113,66	18,41%
55 - DAR Pacifico Este	68	104,78	17%
48 - DTA	59	35,57	5,76%

Calificación del servicio
De los 708 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 8 casos, obteniendo una calificación de 100% y logrando la mayor calificación con un total de 8 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 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 11.894 reportes de seguridad.
  - Se despliega el cliente FORTIEDR en 878 equipos de cómputo.
  - Se hacen observaciones sobre el fin del soporte de Windows10 y WSUS.

- 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 desarrollaron actividades técnicas derivadas de la reunión realizada el 18 de noviembre de 2025, orientadas a la configuración y validación inicial de servicios institucionales de la CVC en el ambiente de producción. Las actividades se centraron en la configuración y validación inicial de servicios institucionales de la CVC en el ambiente de producción, mediante la plataforma X-Road, identificando ajustes técnicos requeridos y definiendo compromisos para la continuación de las pruebas de interoperabilidad.

Se realizaron pruebas y se identificaron inconvenientes en la respuesta de los servicios, especialmente en la obtención de archivos y datos, los cuales fueron asociados preliminarmente a configuraciones de rutas y disponibilidad de información en el sistema.

Se establecieron compromisos claros para la revisión de datos, la ejecución de pruebas adicionales y el ajuste de configuraciones técnicas, con el fin de continuar el proceso de validación de los servicios configurados.

Tiempo total dedicado al proyecto: 130 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 actualiza la versión de Drupal y PHP de la página web Hemeroteca Judicial
- 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 99.90%.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

BOLSA DE HORAS

Como parte del consumo de horas reportadas con corte al 13 de diciembre de 2025 dentro del contrato inicial, se entregan 4 desarrollos con un consumo de 408 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-032 Inteligencia de Negocio Ejecución acumulado Egresos Solicitud de creación de reporte Power BI que consolida ejecución acumulada de egresos por vigencia, área, programa, rubro, fuente. desde la vista PP_VEJECUTODOACM. Se entrega Visualización consolidada de ejecución presupuestal con filtros dinámicos por período, área, localización, rubro Area: Oficina de Tecnologías de la Información	78

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-033 Carpeta Ciudadana Se entregan todos los tramites integrados a carpeta ciudadana de los siguientes derechos ambientales: • Copia Concesión de Aguas Superficiales • Copia Concesión de Aguas subterráneas • Copia permiso de Vertimiento de cuerpos de agua • Copia permiso de Vertimiento al suelo • Copia permiso de emisión Atmosférica para fuentes fijas Area: Oficina de Tecnologías de la Información	134

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-034 Aforos varios Aforos de estación Se entrega La plantilla de Aforos Varios y la plantilla de estación con la cual se mostrará automáticamente la hélice asociada al instrumento seleccionado. Se garantizará consistencia entre la configuración del módulo de Instrumentos y Hélices y los formatos utilizados para el registro de aforos. Se evitarán errores por selección manual de hélice o registros incompletos. El sistema mantendrá trazabilidad y exactitud en la información registrada durante los procesos de monitoreo. · Se optimizará el diligenciamiento y validación técnica de aforos por parte del usuario Área: Grupo de Recursos Hídricos	42

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-035 Calidad del Aire - Banderas Se entrega mejora en la calidad y transparencia de los datos. Reducción de reprocesos y errores en reportes ambientales. Facilita auditorías y verificaciones. · Fortalece el flujo técnico de validación de datos Área: Grupo de Recursos Hídricos	154

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 BS2185 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 BS2185 por valor de SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES TRECIENTOS VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS MCTE ($645.329.560,00) IVA incluido.

En constancia de lo anterior se firma en el Municipio de CALI el día 22 de diciembre de 2025.

EL SUPERVISOR, **POR EL CONTRATISTA,**

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ