PROPUESTA COMERCIAL

SERVICIO SAAS PARA MÓDULO DE GESTIÓN DE TRÁMITES INTERNOS

UAEGBS -
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios

---

ARQUITECSOFT SAS
NIT 900.214.463-0
Calle 46 5AN-36 B/La Flora
(602) 3797724
info@arqs.co
Cali, Colombia



CONTENIDO

1 CARTA DE PRESENTACIÓN 3

2 ARQUITECSOFT 4

2.1 QUIENES SOMOS 4

3 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD 5

4 ALCANCE 6

4.1 DEFINICIÓN DEL MODELO DE SOFTWARE COMO SERVICIO SAAS 6

4.1.1 ¿QUÉ ES CLOUD? 7

4.1.2 CAPA PAAS – PLATAFORMA COMO SERVICIO 9

4.1.3 CAPA IAAS – INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO 11

4.1.4 CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARIAS DEL CLOUD 13

4.2 COMPONENTE DE SEGURIDAD 15

4.2.1 NORMAS DE SEGURIDAD QUE SOPORTE ORACLE CLOUD 15

4.2.2 CARACTERISTICAS DEL COMPONENTE DE SEGURIDAD 15

5 MESA DE SERVICIO PARA EL MODELO SAAS 24

5.1 TIPOS DE SOPORTE OFRECIDOS 24

5.1.1 SOPORTE CONTINUO 24

5.2 PROCESOS DE SOPORTE 29

5.3 ESCALAMIENTO DE CASOS 29

5.4 GESTIÓN DE CONTROLES DE CAMBIO 30

5.5 RECURSOS 30

5.5.1 PERSONAL DE APOYO ACTIVIDADES DE SOPORTE 31

5.5.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS CLOUD 31

6 OFERTA ECONÓMICA 32

6.1 VALOR DE LA PROPUESTA 32

6.2 FORMA DE PAGO 32

6.3 DURACIÓN 32

6.4 CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO 32

6.5 VALIDEZ DE LA OFERTA 33

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Santiago de Cali, enero 20 de 2026

ARQUITECSOFT SAS atendiendo su solicitud, presenta la siguiente propuesta para la "**SERVICIO SAAS PARA MÓDULO DE GESTIÓN DE TRÁMITES INTERNOS".**

En la estructuración de esta propuesta, integramos un equipo de trabajo interdisciplinario y especializado para cubrir todos los aspectos que tengan lugar, detallamos los componentes de la oferta para la consecución del objetivo del proyecto, basados en la información suministrada por ustedes para elaborar nuestra mejor solución.

Manifestamos nuestro interés en ayudarle al cumplimiento de sus metas, para lo cual ponemos a su disposición nuestra amplia experiencia en la planeación y ejecución de proyectos de tecnología de la información en empresas del sector.



Julián Andrés Zambrano
Comercial
Arquitecsoft S.A.S

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

2 ARQUITECSOFT

ARQUITECSOFT SAS como empresa establecida desde el 2007, tiene un objetivo claro *"atender las necesidades del mercado de servicios públicos domiciliarios en lo referente a la gestión de procesos de la cadena de valor",* utilizando tecnología de avanzada. La experiencia de estos años nos ha permitido consolidarnos y ampliar nuestros servicios a otros segmentos de la economía.

En la actualidad proporcionamos a nuestros clientes soluciones tecnológicas y servicios de consultoría de negocio y tecnologías de la información, que contribuyan al éxito de sus empresas.

Por eso nos hemos propuesto como misión principal proveer soluciones integrales para la gestión eficiente de la información, brindando a nuestros clientes altos niveles de satisfacción, servicio y calidad.

Para este proceso, contribuimos con la planeación de nuestro futuro donde la visión es consolidarnos como una de las mejores empresas de servicios informáticos del país, apoyando nuestro desarrollo en la eficiencia, innovación y competitividad; destacándonos por los altos niveles de calidad en las soluciones brindadas y contribuyendo al avance tecnológico de nuestros clientes.

2.1 QUIENES SOMOS

CLIENTES **ARQ BUSINESS SUITE**	ESSMAR ESP, aqualia, Aguas de Buga, ENERGUATE, Triple A S.A. E.S.P., epm, ACUAVALLE Más Por Vos, epa, CVC, OZONO, ACUAGYR, Asociación Nacional de Cultivadores de Colombia, SIA AMBIENTAL, PACARIBE S.A. E.S.P., PROMO CALI VALLE
LINEA DE SERVICIOS **IT**	PROMIGAS, GdO, Efigas, Brilla, Petroperú, Enlace, Gases del Caribe, Quavii, CEO, Surtigas
PARTNERS	ORACLE Partner, AD SOLUCIONES, fiortek, MALAKAI GROUP, iMedicalServices

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

3 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento y sus anexos contienen información confidencial perteneciente a **ARQUITECSOFT S.A.S**, la misma constituye un secreto de industria, y está siendo entregada bajo el entendimiento de que será manejada en la más estricta confidencialidad; por lo tanto, no deberá ser revelada, duplicada o usada en su totalidad ni en parte de ella, para ningún propósito que no sea la evaluación de este material. De ninguna manera los asuntos descritos en este documento pueden ser revelados a otras personas, sólo a aquellas que sean aprobadas por los directivos de **ARQUITECSOFT S.A.S.**

El **Cliente** debe exigir, a las personas que tengan acceso a esta información, que firmen un acuerdo de confidencialidad y no-divulgación.

La(s) solución(es) y o precios detallados aquí caducan a los treinta (30) días de la fecha de recepción de este documento.

ArqUtilities™, Arq Business Suite™, ARQ Security™, Time To Change™ son marcas de producto de Arquitecsoft. Todos los derechos reservad

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

4 ALCANCE

Arquitecsoft prestará el servicio de alquiler en la nube, bajo la modalidad SaaS (Software como Servicio), del Módulo de Gestión de Trámites Internos el cual hace parte del ecosistema de soluciones tecnológicas ARQ BUSINESS SUITE; que permitirá a la entidad UAEGBS continuar utilizando el módulo en operación, garantizando su disponibilidad, rendimiento y evolución continua sin necesidad de invertir en infraestructura propia.

Este modelo ofrece una plataforma confiable, segura y adaptable a las necesidades de la entidad, con respaldo de información, gestión tecnológica permanente y acompañamiento técnico especializado que aseguran la estabilidad y optimización del servicio.

Con esta propuesta tecnológica, la entidad fortalecerá su gestión institucional mediante una herramienta moderna que soporta y facilita la trazabilidad, organización y análisis de procesos clave, entre ellos:

- ✓ La identificación predial
- ✓ Emisión de conceptos técnicos
- ✓ La gestión de levantamientos topográficos realizados
- ✓ Respaldos mensuales de los datos gestionados
- ✓ Gestión e incorporación de áreas

Estas funcionalidades permiten centralizar la información, mejorar la eficiencia operativa, trazabilidad completa de actuaciones con control de accesos por roles y asegurar la disponibilidad de datos clave en tiempo real, sin depender de infraestructura propia. El sistema brinda respaldo, seguridad, configuración de flujos de trabajo automatizados y personalizables y una interfaz intuitiva para los equipos técnicos y administrativos.

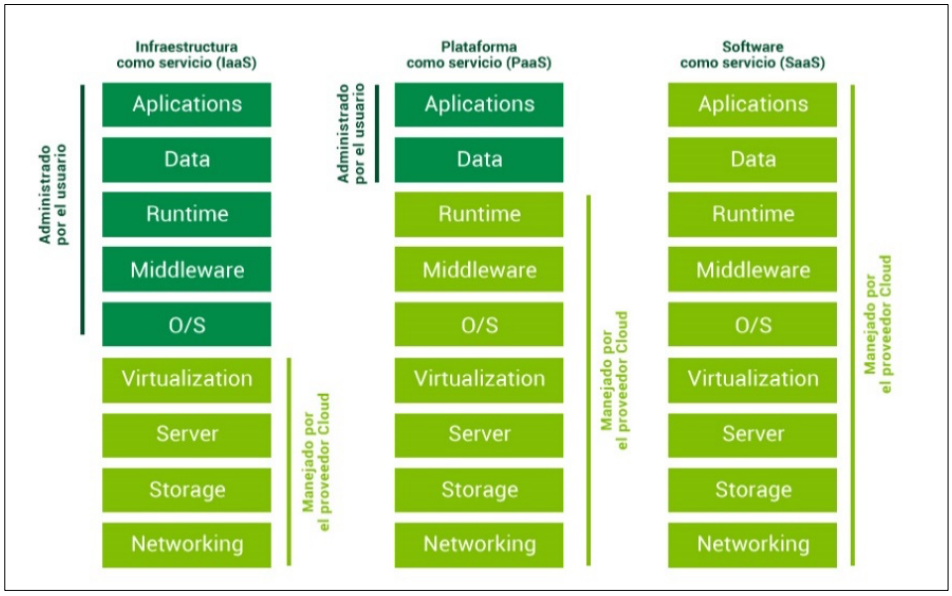
4.1 DEFINICIÓN DEL MODELO DE SOFTWARE COMO SERVICIO SAAS

El modelo de comercialización de software como servicio tiene como principal finalidad que los clientes dediquen sus esfuerzos a realizar la correcta operación de su negocio incorporando las capacidades de su área de TI en función de este objetivo, y delegue en **ArquitecSOFT** la administración de todos los componentes asociados a la infraestructura necesaria para tener funcionando a través del tiempo el SERVICIO y los demás componentes de la plataforma.

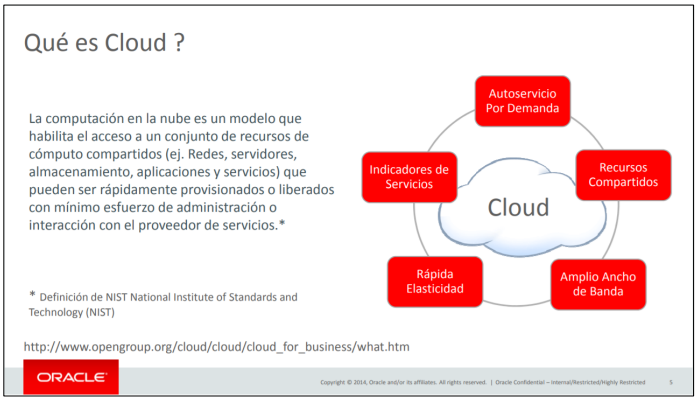
ArquitecSOFT presta este servicio a través de Oracle Cloud, esto significa que la operación de los clientes estará respaldada de manera directa por **ArquitecSOFT** e indirectamente por ORACLE, en todas sus capas generando innumerables beneficios de índole tecnológico y económico.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

Este respaldo tecnológico nos permite entregarles a nuestros clientes un servicio de unas características muy superiores a las que podría obtener en otros servicios de CLOUD u operaciones on Premise.



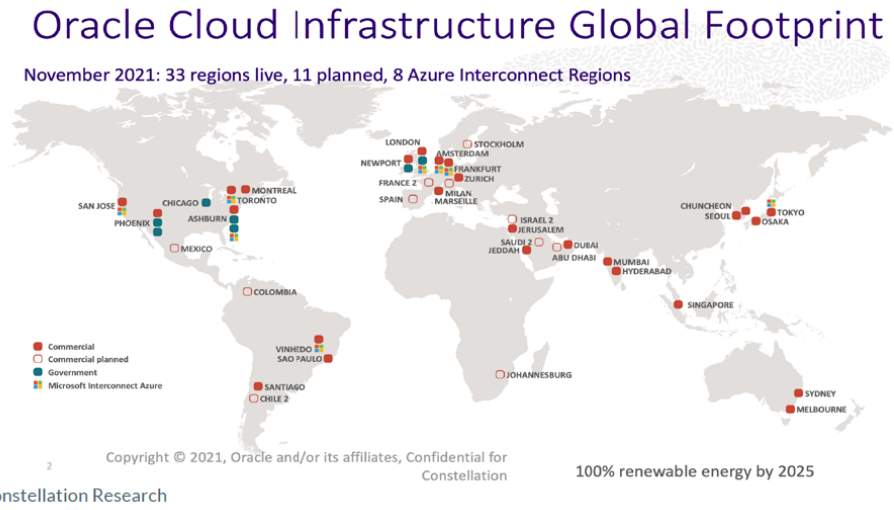
4.1.1 ¿QUÉ ES CLOUD?



El servicio en la nube para **EL CLIENTE** será prestado a través de la alianza de **ArquitecSOFT** con Oracle, este servicio de Oracle Cloud esta soportado a través de 33 regiones TIER 4, ubicados a nivel mundial interconectados todos como un concepto de nube pública.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

Figure 2. Map of Oracle's OCI Regions—Present and Planned



Source: Constellation Research

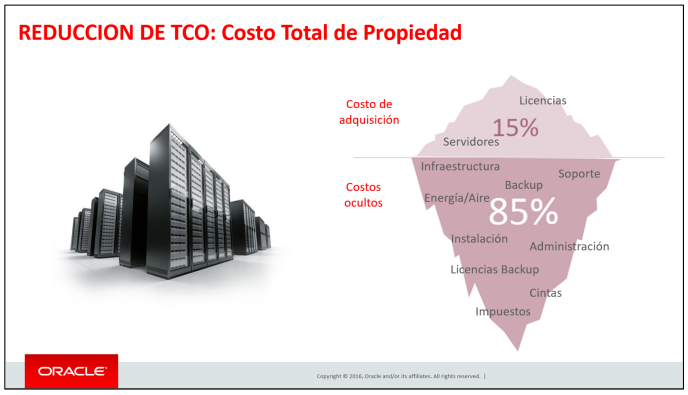
Algunas de las características de los datacenters de Oracle Cloud son los siguientes:

- ✓ Tarjeta de acceso, scanner biométrico, lista de acceso
- ✓ Vigilancia de video, detectores de movimiento, guardias
- ✓ Múltiples zonas de seguridad física, que incluye mantraps[1]
- ✓ Detección de intrusión y prevención
- ✓ Administración de información de seguridad y eventos
- ✓ Imágenes seguras – Cifrado de disco, Anti-Virus, Anti-Spam
- ✓ Oracle IDM[2] para autenticación de accesos, autorizaciones y auditoría
- ✓ Two Factor Authentication
- ✓ Bastion Hosts [3]con Data Loss Prevention (DLP[4])

Cuando se implementan soluciones en la Nube de Oracle se reduce el TCO o costo total de propiedad, ya que el cliente no compra ni licencias ni vuelve a comprar soporte, solo paga por usar la infraestructura que está adquiriendo.

[1] Un mantrap es una habitación pequeña con una puerta de entrada en una pared y una puerta de salida en la pared opuesta. Una puerta de un mantrap no se puede desbloquear y abrir hasta que la puerta opuesta se haya cerrado y bloqueado.
[2] La autenticación multifactor (MFA) es un método de control de acceso a la computadora en el cual solo se otorga acceso al usuario después de presentar con éxito varias pruebas separadas a un mecanismo de autenticación, generalmente al menos dos de las siguientes categorías: conocimiento (algo que saben) , posesión (algo que tienen) e inherencia (algo que son).
[3] Un host de bastión es una computadora de propósito especial en una red específicamente diseñada y configurada para soportar ataques. La computadora generalmente aloja una sola aplicación, por ejemplo, un servidor proxy, y todos los demás servicios se eliminan o limitan para reducir la amenaza para la computadora
[4] La prevención de pérdida de datos es una estrategia para garantizar que los usuarios finales no envíen información delicada o crítica fuera de la red corporativa. El término también se utiliza para describir productos de software que ayudan a un administrador de red a controlar qué datos pueden transferir los usuarios de datos.

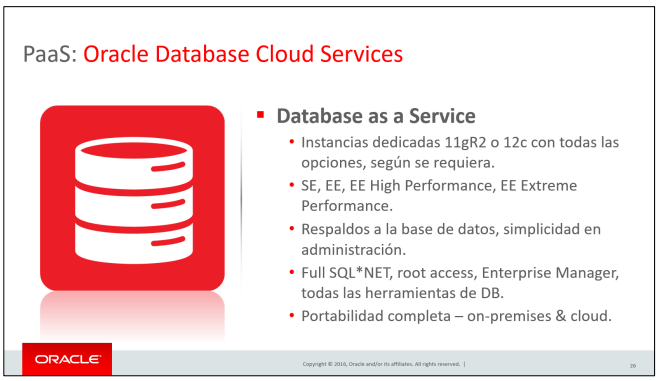
 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados



A continuación, una explicación de los elementos que hacen parte de cada una de las capas que componen el servicio ofertado.

4.1.2 CAPA PAAS – PLATAFORMA COMO SERVICIO

4.1.2.1 ORACLE DATABASE CLOUD SERVICE



Brinda la capacidad de implementar bases de datos Oracle en la nube, se tiene acceso completo a las características y operaciones disponibles con la Base de Datos Oracle, pero con Oracle brindando la capacidad informática, el almacenamiento físico y (opcionalmente) las herramientas para simplificar el mantenimiento rutinario de la base de datos y las operaciones de administración.

Cuando se crea una implementación de base de datos, el servicio de nube de base de datos crea nodos de computación para alojar la base de datos, utilizando los recursos informáticos, de almacenamiento y de red proporcionados por diversos servicios de infraestructura de Oracle Cloud.

Al igual que muchos servicios de la plataforma Oracle Cloud, Database Cloud Service se

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

basa en un componente subyacente de Oracle Cloud denominado Platform Service Manager (PSM) para proporcionar su consola de servicio y su API REST.

4.1.2.2 CONTAINER ENGINE FOR KUBERNETES

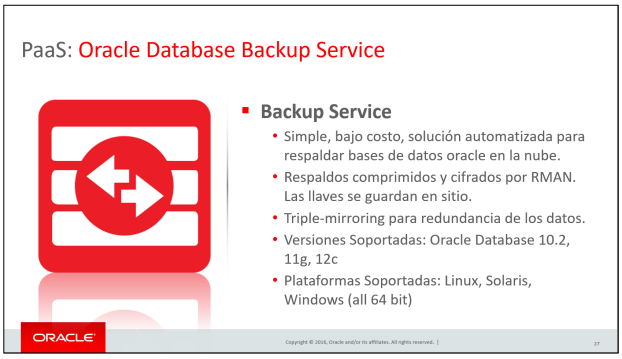
Oracle Container Engine for Kubernetes (OKE) es un servicio de Kubernetes gestionado para operar aplicaciones en contenedores a escala, al tiempo que se reduce el tiempo, el costo y la carga operativa que suponen la gestión de las complejidades de la infraestructura de Kubernetes.

Container Engine for Kubernetes permite desplegar clusters de Kubernetes al instante y garantizar operaciones fiables con actualizaciones automáticas, aplicación de parches, ampliación y mucho más.

Las configuraciones clusters de Kubernetes pueden ser de dos tipos de nodos de trabajador:

- ✓ Los nodos gestionados son instancias informáticas de Oracle Cloud Infrastructure (OCI) configurables.
- ✓ Los nodos virtuales ofrecen una experiencia de Kubernetes sin servidor, lo que permite garantizar operaciones fiables a escala sin la sobrecarga operativa que supone la gestión, ampliación, actualización y solución de problemas de la infraestructura de los clusters.

4.1.2.3 ORACLE DATABASE BACKUP CLOUD SERVICE



Es una solución de almacenamiento segura, escalable y bajo demanda para realizar copias de seguridad de las bases de datos Oracle en Oracle Cloud.

Para utilizar el servicio de Backups de base de datos en Oracle Cloud, es necesario suscribir el servicio, instalar el módulo de Backup de la base de datos de Oracle Cloud y configurar su entorno, para enviar copias de seguridad al Cloud.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

Con el servicio de Backups para las bases de datos, las copias de seguridad en Cloud siempre son accesibles a través de Internet y están disponibles de inmediato para su recuperación cuando sea necesario. Los datos se replican a través de múltiples nodos de almacenamiento, lo que protege contra fallas de hardware y corrupción de datos.

Además, el servicio de Backups para las bases de datos admite dos optimizaciones de Oracle:

- ✓ **Cifrado de respaldo RMAN**: Mediante el cifrado RMAN, sus datos se cifran en la fuente, se transmiten de forma segura al Cloud y se almacenan de forma segura en el Cloud. Las claves se guardan en su sitio, no en el Cloud.
- ✓ **Los algoritmos de compresión de respaldo RMAN**: Con la compresión de respaldo RMAN, puede conservar el ancho de banda y mejorar el rendimiento al reducir el tamaño de las copias de seguridad antes de enviarlas al Cloud para su almacenamiento.

4.1.3 CAPA IAAS – INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO

Actualmente la plataforma utiliza componentes IAAS que tienen la función de mitigar ciertos riesgos asociados a la forma en que los usuarios acceden a la aplicación.

Contamos con 2 nodos de IAAS, uno se usa como balanceador de carga HTTP, y otro como un servicio de transferencia de archivos seguro SFTP.

4.1.3.1 SERVICIO SFTP

Se cuenta un servicio SFTP que permite acceder a los archivos generados por el sistema. Generalmente este SFTP se usa para descargar archivos que son muy grandes, o para que sistemas externos los tomen.

4.1.3.2 BALANCEADOR DE CARGA

- ✓ **Balanceador de carga HTTP**: A continuación, enumeramos las definiciones que se configuran a este nivel reglas de reenvío que dirigen las solicitudes entrantes a través del componente de proxy HTTP.

    - El proxy HTTP compara cada solicitud con un mapa de URL para determinar el servicio de backend apropiado para la solicitud.
    - Todas las peticiones de los clientes que llegan a través de HTTP son redireccionadas a HTTPS para asegurar la siguiente petición.

- ✓ **Balanceador de carga HTTPS**: Un equilibrador de carga HTTPS tiene la misma estructura básica que un equilibrador de carga HTTP (descrito anteriormente), pero se diferencia de las siguientes maneras:

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

- Un equilibrador de carga HTTPS utiliza el componente proxy HTTPS de destino en lugar de un proxy HTTP de destino.
- Se utiliza un certificado SSL wildcard firmado e instalado para el equilibrador de carga.
- La sesión SSL del cliente termina en el equilibrador de carga, y los clientes pueden comunicarse con el equilibrador de carga utilizando el protocolo HTTP 1.1 o HTTP / 2.
- El balanceador de carga de la plataforma actúa a su vez como proxy reverso, por tanto, se encuentra ubicado en la DMZ evitando acceso directamente a los servidores de aplicaciones y a los servicios de administración internos.

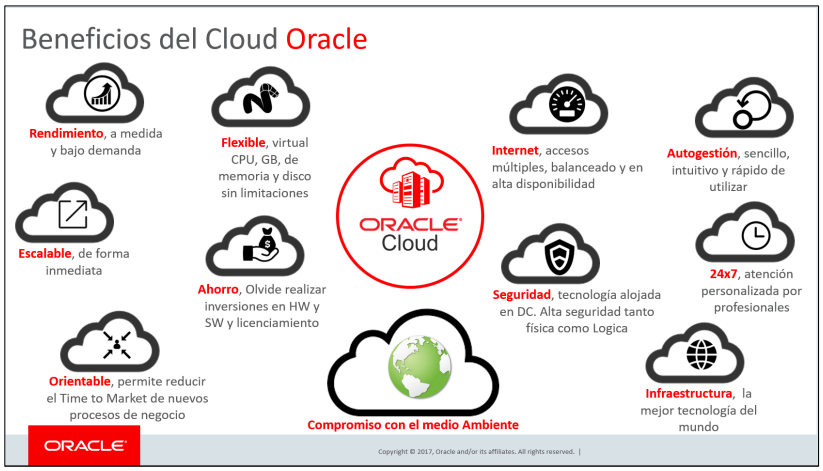
4.1.3.2.1 COMPONENTES

Los siguientes son componentes de los balanceadores de carga HTTP (S).

- ✓ **Reglas y direcciones de reenvío**: Las reglas de reenvío enrutan el tráfico por dirección IP, puerto y protocolo a una configuración de equilibrio de carga que consiste en un proxy de destino, un mapa de URL y uno o más servicios de back-end.
- ✓ **Proxy objetivo**: El proxy de destino termina las conexiones HTTP (S) de los clientes. Una o más reglas de reenvío global dirigen el tráfico al proxy de destino, y el proxy de destino consulta el mapa de URL para determinar cómo enrutar el tráfico a los backends.
- ✓ **Mapas de URL**: Los mapas de URL definen patrones coincidentes para el enrutamiento basado en URL de las solicitudes a los servicios de backend apropiados. Se define un servicio predeterminado para manejar cualquier solicitud que no coincida con una regla de host específica o una regla de coincidencia de ruta.
- ✓ **Políticas SSL**: De forma predeterminada, el equilibrio de carga HTTPS utiliza un conjunto de características SSL que proporciona una buena seguridad y una amplia compatibilidad. Algunas aplicaciones requieren un mayor control sobre qué versiones y sistemas de cifrado SSL se utilizan para sus conexiones HTTPS o SSL. Puede definir políticas de SSL que controlen las características de SSL que negocia su equilibrador de carga y asociar una política de SSL con su proxy de destino HTTPS.
- ✓ **Servicios de backend**: Los servicios backend dirigen el tráfico entrante a uno o más backends adjuntos. Cada backend se compone de un grupo de instancias y metadatos de capacidad de servicio adicionales. La capacidad de servicio backend puede basarse en la CPU o en las solicitudes por segundo (RPS). Cada servicio backend también especifica qué controles de estado se realizarán contra las instancias disponibles.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

4.1.3.3 BENEFICIOS ORACLE CLOUD



4.1.4 CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARIAS DEL CLOUD

4.1.4.1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

- ✓ Acceso al uso de la plataforma **ARQ Business Suite**, con sus actuales componentes objeto de la presente propuesta.
- ✓ Mesa de servicio técnico y funcional que soporta los sistemas de información de la plataforma, atendiendo de forma mensual disponible para **EL CLIENTE** en horario 5 x 8.
- ✓ Mesa de servicio para la atención del soporte a la infraestructura tecnológica.

4.1.4.2 CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS

- ✓ **EL CLIENTE** paga un valor mensual que cubre toda la infraestructura de hardware y software necesaria para operar.
- ✓ **EL CLIENTE** recibirá un incremento anual por IPC cada año de servicios.
- ✓ No debe hacer ninguna inversión en compra de Licenciamiento y Soporte de la Base de datos Oracle Estándar.
- ✓ No debe hacer ninguna inversión en compra de servidores físicos o virtuales para la infraestructura del proyecto.
- ✓ No debe hacer ningún contrato de soporte anual para las plataformas de ORACLE.
- ✓ El valor mensual de infraestructura se empieza a pagar solo cuando se sale a producción, antes este ambiente es provisto por **ArquitecSOFT**.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

4.1.4.3 CARACTERISTICAS TECNOLÓGICAS

- ✓ La operación de **EL CLIENTE** queda implementada dentro de un datacenter de ORACLE para todos sus componentes desde el primer día de la operación.
- ✓ La operación de **EL CLIENTE** queda respaldada con una estrategia de backups de todos sus componentes que cumple con las políticas de almacenamiento, disposición y recuperación desde el primer día de la operación
- ✓ El datacenter que se utilice para el despliegue de la operación cumple con las normas de seguridad de la información necesaria para salvaguardar la información de **EL CLIENTE**, estos datacenter se encuentran clasificados bajo la norma TIER IV.
- ✓ La infraestructura a nivel de hardware y software siempre se encontrará actualizada en las últimas versiones de cada componente.
- ✓ Contará con especialistas todo el tiempo en los componentes de Base de datos y la capa de aplicación sobre OKE disponibles para mantener la operación.
- ✓ Solo se entenderá con un solo proveedor para atender cualquier necesidad de la plataforma tecnológica.

Esta propuesta no da cumplimiento a los siguientes temas.

- ✓ Ambientes de trabajo diferentes al ambiente de producción de **EL CLIENTE**
- ✓ Nuevos servidores de aplicaciones para ambientes diferentes al ambiente de producción de **EL CLIENTE**
- ✓ Nuevos servidores de base de datos para ambientes diferentes al ambiente de producción de **EL CLIENTE**
- ✓ Ambientes productivos para aplicaciones diferentes al **ARQ Business Suite**.
- ✓ Ambientes de trabajo en otra versión de sistema operativo diferente a la ofertada.
- ✓ Ambientes de trabajo en otra versión de base de datos diferente a la ofertada.
- ✓ Ampliación de capacidad de procesamiento adicional de procesadores a la ofertada.
- ✓ Ampliación de capacidad de memoria RAM a la ofertada
- ✓ Ampliación de disco duro diferente a la ofertada.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

4.2 COMPONENTE DE SEGURIDAD

4.2.1 NORMAS DE SEGURIDAD QUE SOPORTE ORACLE CLOUD



4.2.2 CARACTERISTICAS DEL COMPONENTE DE SEGURIDAD

A continuación, se describe los componentes de seguridad de la para la solución tecnológica **ARQ Business Suite**, y en general del conjunto de componentes de la arquitectura propuesta que buscan preservar al máximo la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de información que correspondan mitigando los riesgos que los afecta.

4.2.2.1 SEGURIDAD DE ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La plataforma propuesta se encuentra desplegada bajo Oracle Cloud, permitiendo esto tercerizar un conjunto de riesgos asociados a la gestión de la infraestructura física, así mismo, Oracle Cloud potencia la solución a través de herramientas de software que permiten asegurar el acceso lógico y físico a la infraestructura desplegada en Cloud, si bien, el usuario final de la plataforma no tiene acceso directo, implícitamente la plataforma se encuentra salvaguardada a través de estas características.

A continuación, se enumeran algunas de los controles tecnológicos encargados de mitigar los riesgos asociados al control de acceso.

4.2.2.1.1 GESTIÓN SEGURA DE IDENTIDADES ON-DEMAND

Identity Cloud Service es una plataforma de gestión de identidades y seguridad de última generación, es nativa de Oracle Cloud y está diseñada para ser una parte integral del sistema de seguridad de la empresa.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

a) HYBRID IDENTITY MANAGEMENT

A través de esta característica de Identity Manager es posible administrar identidades de usuario tanto para aplicaciones en el Cloud como on-premise, con implementaciones híbridas de nivel empresarial.

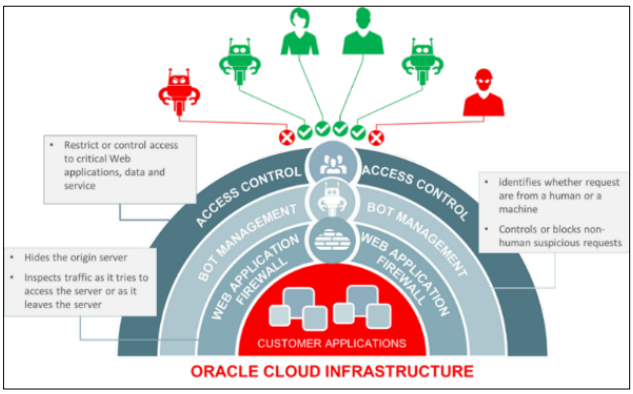
De tal forma que es posible extender las identidades de los usuarios en el Cloud y de esta forma proporcionar una fuente única para todas las identidades.

b) ABIERTA Y BASADA EN ESTÁNDARES

Permite integrar eficientemente aplicaciones en Oracle Cloud y on-premise mediante una solución 100% abierta y basada en protocolos estándar para así reducir los costos que implican la evolución continua de las soluciones de software mediante el uso de estándares de la industria probados y dirigidos por Oracle.

c) DEFENSA SEGURA EN PROFUNDIDAD

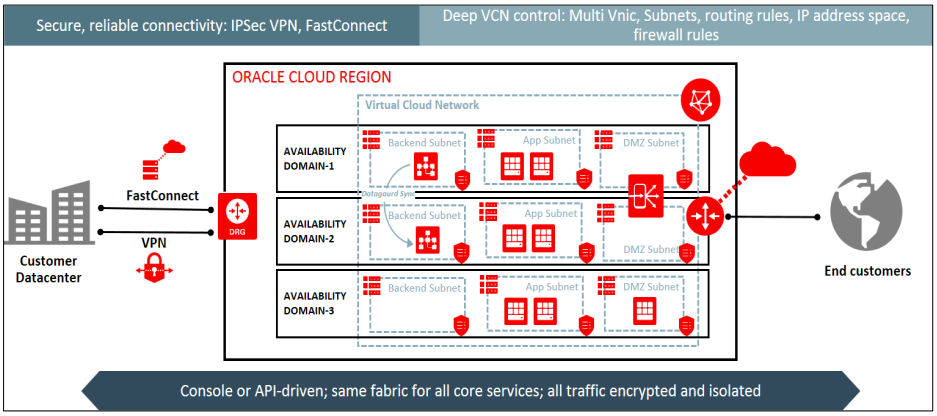
Proporciona capas de defensa con la gestión de identidades, alojada como un servicio en Oracle Cloud. Permite reducir el riesgo mediante la autenticación del comportamiento para controlar el acceso de los usuarios en las implementaciones híbridas. Fortalece la seguridad con capas de defensa que incluyen controles de seguridad lógicos, y de datos.



Cuenta con mecanismo de control de identidades a través de las aplicaciones de Oracle de plataforma como servicio (PaaS), infraestructura como servicio (IaaS) y software como servicio (SaaS) y aumenta la seguridad con soluciones de terceros.

A continuación, se ilustra un esquema de conectividad apoyado en los controles de seguridad de Oracle Cloud:

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados



Oracle Cloud Infrastructure está alojado en regiones, cada una de las cuales contiene al menos tres dominios de disponibilidad. Una región es simplemente un área geográfica, como "Alemania" o "EE.UU. Oeste".

d) DISPONIBILIDAD - AVAILABILITY DOMAIN

En cada región existen al menos tres "Availability Domain" que son un conjunto de recursos aislado y tolerante a fallas que consiste en al menos un centro de datos. Los Availability Domain no comparten infraestructura como un edificio, energía o refrigeración. Es improbable que un error en un dominio de disponibilidad afecte la disponibilidad de otros dominios de disponibilidad.

e) DISPONIBILIDAD - FAULT DOMAIN

Un dominio de error es una agrupación de hardware e infraestructura dentro de un dominio de disponibilidad. Los dominios de fallas le permiten distribuir sus instancias para que no estén en el mismo hardware dentro de un solo dominio de disponibilidad, lo que introduce otra capa de tolerancia a fallas. Cada dominio de disponibilidad contiene tres dominios de falla. Un error de hardware o un mantenimiento en el hardware informático que afecta a un dominio de falla no afecta a las instancias en otros dominios de falla.

f) VCN

Una VCN es una red privada personalizable en Oracle Cloud Infrastructure. Al igual que sucede con una red del centro de datos tradicional, una VCN proporciona un control total de su entorno de red. Esto incluye la asignación de su propio espacio de dirección IP privado, la creación de subredes y tablas de rutas, y la configuración de firewalls con estado. Una cuenta de Oracle Cloud Infrastructure puede tener varias VCN, con lo que proporciona agrupamiento y aislamiento de recursos relacionados.

g) BALANCEO DE CARGA

El servicio de balanceo de carga de la infraestructura del Oracle Cloud brinda distribución automatizada del tráfico desde un punto de entrada a múltiples servidores accesibles desde su red virtual en el Cloud (VCN). El servicio ofrece un equilibrador de carga con su elección de una dirección IP pública o privada, y ancho de banda aprovisionado. Un equilibrador de carga mejora la utilización de los recursos, facilita el escalado. La plataforma utiliza un balanceador de carga basado en Nginx, con un algoritmo de distribución de carga por

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

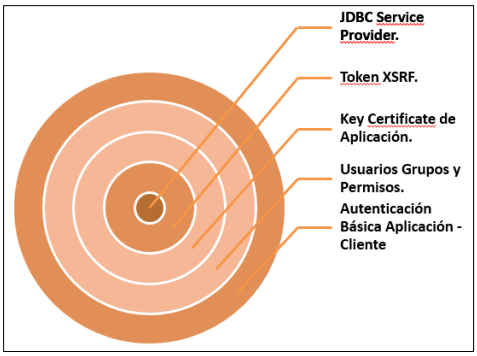
asignación y sesión, que permite mitigar el riesgo de falta de disponibilidad de la capa de aplicación debido a la falla de los procesos de máquina virtual de java.

h) OTRAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

- ✓ La solución **ARQ Business Suite** utiliza protocolos de comunicación seguros, como HTTPS, para proteger la comunicación entre los microservicios y los clientes.
- ✓ Se han implementado firewalls y sistemas de detección de intrusiones en la red para evitar ataques y detectar intrusiones.
- ✓ La solución **ARQ Business Suite** cuenta con un sistema de autenticación y autorización de usuarios seguro que incluye verificación de contraseñas, autenticación multifactor y verificación de roles y permisos de usuario.
- ✓ Los datos en tránsito y en reposo se cifran para garantizar la confidencialidad de los datos.
- ✓ Se valida la entrada y salida de datos para evitar ataques de inyección de código malicioso, como SQL injection y XSS.
- ✓ Se registran todos los eventos relevantes para poder detectar y responder rápidamente a posibles amenazas de seguridad.
- ✓ Se aplican regularmente actualizaciones y parches de seguridad para corregir vulnerabilidades y mejorar la seguridad general del sistema.

Con estas medidas de seguridad adicionales la solución **ARQ Business Suite** proporcionará un nivel más alto de seguridad para proteger la confidencialidad, integridad y autenticidad de los datos.

4.2.2.1.2 SEGURIDAD EN LA CAPA DE APLICACIÓN



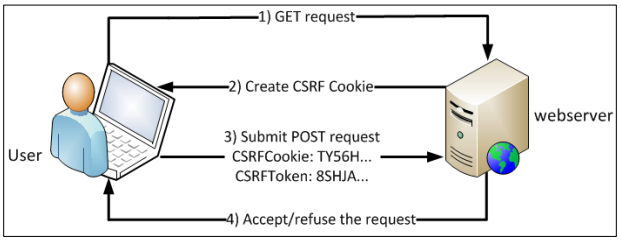
a) JDBC SERVICE PROVIDER

Componente que permite realizar el aseguramiento de las contraseñas que usa el servidor para conectarse a la base de datos, y la gestión de la conexión.

b) TOKEN XSRF

Es una serie de parámetros definidos se encarga de asegurar la autenticidad de las peticiones http realizadas entre el cliente y el servidor de aplicaciones.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados



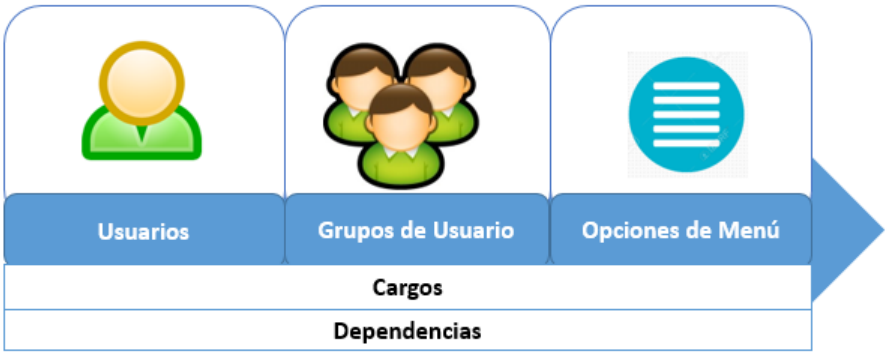
Como se puede apreciar en la anterior figura, entrega un token y una cookie al usuario a través del navegador para asegurar las siguientes peticiones realizadas, en todas las peticiones viaja dicho token. Se usa una cookie para aprovechar los métodos de aseguramiento que provee el navegador como HTTP-ONLY.

c) KEY CERTIFICATE DE APLICACIÓN

Es una llave cifrada con un algoritmo simétrico la cual contiene el listado de formas a las que una empresa tiene acceso.

d) USUARIOS GRUPOS Y PERMISOS

En la capa de aplicación el sistema permite definir los grupos, usuarios que pertenecen a estos grupos, y permisos para definir el nivel de acceso a las funcionalidades del aplicativo.



e) AUTENTICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

En la capa de aplicación el sistema acceso a través de usuario y password (la autenticación de doble factor la tiene disponible la aplicación y es configurable en la gestión de usuarios de la aplicación), el password se encuentra cifrado redundantemente con un algoritmo de reducción criptográfica de una sola vía.

La plataforma se compone de varios microservicios autónomos que se comunican entre sí mediante una API segura y encriptada. Cada microservicio se ejecuta en su propio proceso y no almacena ningún estado en el servidor. En su lugar, los permisos y roles de los usuarios se almacenan en un token JWT encriptado y firmado digitalmente.

La autenticación y autorización de los usuarios se realiza mediante un sistema de identificación de usuario que proporciona un conjunto de credenciales seguras. Estas credenciales se utilizan para generar un token JWT que contiene la información de permisos

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

y roles del usuario. Los microservicios pueden validar la firma del token JWT para asegurarse de que es auténtico y de que el usuario tiene los permisos necesarios para acceder al recurso solicitado.

Además, la plataforma utiliza medidas de seguridad adicionales para proteger la integridad y la confidencialidad de los datos. Por ejemplo, se pueden implementar firewalls y sistemas de detección de intrusiones para proteger la red, y se pueden utilizar técnicas de cifrado para proteger la comunicación entre los microservicios. Esto quiere para mantener la coherencia de la arquitectura de microservicios la gestión de seguridad se hace sin estado mediante tokens JWT.

4.2.2.2 CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de ilustrar de una forma más clara, se han enumerado algunos de los principales controles de seguridad de la información propuestos, a lo que se ha relacionado los controles de la capa que correspondan y que permiten mitigar el riesgo asociado.
Con el fin de ilustrar de una forma más clara, se han enumerado algunos de los principales controles de seguridad de la información propuestos por la ISO-27000, a lo que se ha relacionado los controles de la capa que correspondan y que permiten mitigar el riesgo asociado.

Política de Seguridad	Política de Seguridad de la Información	La política de seguridad de la información a nivel de la plataforma se encuentra cubierta a través de la política de seguridad de Oracle para su Producto Oracle Cloud, así mismo, ArquitecSOFT a través de los objetivos de su política de seguridad de la información interna, se encuentra alineado con el objetivo de control: • Preservar, proteger y administrar la información corporativa y de sus clientes junto con las tecnologías utilizadas para su procesamiento. • Velar por la **C**onfidencialidad, **I**ntegridad, **D**isponibilidad y **L**egalidad de la información.
Gestión de Activos	Responsabilidad por los Activos	Los activos de información asociados a la prestación de los servicios tecnológicos de la plataforma se encuentran gestionados a través de las mejores prácticas propuestas para la gestión de recursos informáticos de Oracle Cloud.
	Clasificación de la información	La clasificación de la información de los activos que comprenden la plataforma informática en Oracle Cloud se encuentra gestionados con las mejores prácticas propuestas por Oracle Cloud a nivel del concepto de compartment y policies, mediante los

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

		cuales se define la restricción de cada activo como componente de Oracle Cloud.
Seguridad Física y del entorno	Áreas Seguras	Todos los controles de seguridad física de áreas seguras se encuentran cubiertas a través de los controles de seguridad de la información de Oracle Cloud.
	Controles contra códigos maliciosos	Como política de Oracle Cloud, las maquinas inician con el Kernel en modo enforcing evitando el llamado a procedimientos que puedan ocasionar fallas críticas.
	Respaldo	Todas las bases de Datos de Oracle Database Cloud Services asociadas a la plataforma tiene un sistema de respaldo a través de RMAN, y como política estricta de Oracle Cloud cada uno de estos respaldos son probados a diario con una base de datos alterna. Así mismo los demás elementos que hacen parte de la arquitectura del servicio tienen su política de respaldo.
	Gestión de la Seguridad de las Redes	Todo se gestiona a través de Oracle Database Cloud Network dispuesto para esto.
	Registro de fallas	Todo el registro de fallas de los sistemas se encuentra gestionado a través de la plataforma de Oracle Cloud, Adicionalmente se cuenta con el respaldo de soporte de Oracle Cloud, y con la herramienta de gestión de la seguridad de la información de ArquitecSOFT.
	Gestión del Acceso de Usuarios	La aplicación cuenta con un módulo de seguridad que permite definir perfiles y accesos de esos perfiles. Así como asociar estos perfiles con usuarios, de tal forma que sea posible definir las transacciones a las que un usuario tiene acceso, la vigencia de la contraseña y la activación del doble factor de autenticación. Por otro lado, a nivel de administración de acceso se cuenta con proveedores de seguridad técnicos para mantener la gestión de acceso a la capa de OKE y Oracle Database Cloud Service.
	Responsabilidades de los Usuarios	Se aplican controles de la gestión de acceso y cambios de contraseña impuestas por Oracle Cloud.
	Control de Acceso a las Redes	Toda la gestión de los recursos de red y acceso a los mismos es gestionada a través de los componentes de Oracle Cloud Network dispuestos

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

		por Oracle Cloud, puntualmente la plataforma se encuentra desplegada a nivel de capa de red en una VCN que a su vez tiene varias subredes, cada una divida por un cortafuegos a nivel de Oracle Cloud y otro a nivel de sistema operativo.
	Control de Acceso al Sistema Operativo	Todo los Accesos al sistema operativo se encuentra alineado con las políticas de acceso a servicios de administración remota dispuestas por Oracle Cloud, lo cual implica el uso de llaves de seguridad en lugar de contraseñas e incluso la restricción absoluta de inicio de sesión con el usuario super administrador.
	Control de Acceso a las Aplicaciones y a la Información	El control de acceso a la aplicación tiene una primera capa de seguridad de usuario y contraseña con autenticación de doble factor, adicionalmente se cuenta con una restricción de acceso a través del firewall de Oracle Cloud Network restringiendo las direcciones que el cliente considere para su acceso. Por otro lado, gestión de las contraseñas desde la capa de aplicación exige un nivel de complejidad que es gestionado desde la capa de seguridad que compone la arquitectura de Oracle Application Development Framework. Además de conocer el tenancy asociado a la empresa para iniciar la sesión correctamente.
Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información	Requisitos de Seguridad de los Sistemas de Información	ArquitecSOFT cuenta con una metodología interna para el desarrollo de evolutivos de la plataforma.
	Controles Criptográficos	Se cuenta con controles criptográficos en diferentes capas de la aplicación, y principalmente en lo relacionado a información de autenticación, Parámetros de autenticación, Api. Así mismo la arquitectura de la aplicación imprime seguridad a la gestión de la información sensible a través de los Proveedores de seguridad de Oracle Cloud.
	Seguridad de los Archivos del Sistema	Los archivos que se gestionan internamente en el sistema son asegurados a través de la herramienta de Oracle Cloud (Buckets y Filesystem de Red), esto permite agregarle una definición de gobierno en cuanto a acceso y tiempo de disponibilidad de recursos para su acceso. Al interior del sistema se almacena la información de los archivos a través de un componente

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

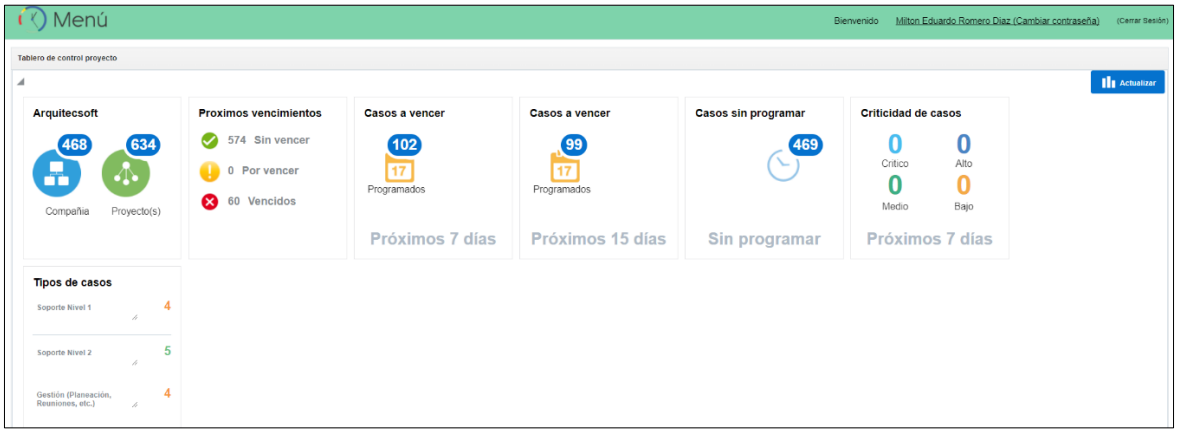
		denominado upfile, quien a través del Checksum, valida la duplicidad de la información.
	Seguridad en los Procesos de Desarrollo y Soporte	Se cuenta con una metodología que garantiza la calidad y seguridad en el proceso de desarrollo y soporte.
Gestión de los Incidentes de la Seguridad de la Información	Reporte sobre los eventos y las debilidades de la seguridad de la información	La gestión de los incidentes de seguridad en la capa de aplicación se realiza a nivel interno a través de herramientas como Arq-Security.
Gestión de la Continuidad del Negocio	Aspectos de Seguridad de la Información, de la Gestión de la Continuidad del Negocio	Se encuentra cubierto a través de los mecanismos de Oracle Cloud para gestionar la continuidad del negocio, por medio de mecanismos de Geo-replica y Dominios de disponibilidad.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

5 MESA DE SERVICIO PARA EL MODELO SAAS

Arquitecsoft pondrá en disposición una mesa de servicio para la atención de los requerimientos funcionales y técnicos para los funcionarios de EL CLIENTE que interactúen con la plataforma, mediante consultores o ingenieros especializados sobre los sistemas de información definidos para la gestión de la infraestructura y los procesos de los sistemas basados en la metodología ITIL la cual se encuentra alineada con el Marco de arquitectura empresarial del estado Colombiano, la cual define que los servicios de TI deben estar alineados con las necesidades del negocio y deben apoyar sus procesos centrales, proporcionando orientación a organizaciones e individuos sobre cómo usar la tecnología como una herramienta para facilitar el cambio, la transformación y el crecimiento del negocio.

Dando alcance a la necesidad de llevar un estricto control sobre la mesa de servicio, se hace uso de la herramienta Web TIME TO CHANGE, la cual permite llevar el control de la gestión del proceso de atención de las actividades realizadas por los integrantes de la mesa de servicio en cada una de las etapas del proceso de atención asociados a la atención de las necesidades registradas en la plataforma.



TIME TO CHANGE cuenta con un tablero de control que le permite ver de forma ágil el estado de los casos del proyecto y permite contar con los indicadores del proyecto como horas ejecutadas, horas planeadas, fechas de entrega y otros campos que permiten hacer un seguimiento detallado de cada caso.

5.1 TIPOS DE SOPORTE OFRECIDOS

5.1.1 SOPORTE CONTINUO

Los Servicios de Soporte a la plataforma serán 5x8 y tienen como objetivo brindar a **EL CLIENTE** continuidad a los servicios y la ejecución de tareas, basados en los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS en los que se especifican las necesidades de **EL CLIENTE**, así como sus niveles de calidad y parámetros de medición y control.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

Las actividades generales del servicio de soporte son las siguientes:

- ✓ Identificar riesgo de modificación de configuraciones o ajustes de desarrollos que puedan impactar el modelo operaciones o de procesos de **EL CLIENTE**, en conjunto con los profesionales responsables de cada una de las funcionalidades o procesos de lo sistemas de información.
- ✓ Documentar según la metodología establecida con **EL CLIENTE** (procedimientos y formatos) los controles de cambios necesarios para configuraciones o programas por correcciones o mejoras requeridas y sustentarlas con los profesionales de **EL CLIENTE**.
- ✓ Utilizar una herramienta para gestión de las solicitudes que se generen en la operación de **EL CLIENTE**.
- ✓ Apoyo consultivo a los profesionales de **EL CLIENTE** para el análisis y propuesta de solución de nuevas necesidades de la operación.
- ✓ Dar soporte de contacto directo con el usuario final en cuanto a uso de los sistemas de información. Esto implica orientar en cuanto al uso de las funcionalidades implementadas.
- ✓ Realizar junto con el cliente apoyo en el proceso de configuración procesos actuales o nuevos que se estén configurando.
- ✓ Ajustar los reportes que se entregan en la plataforma y fueron recibidos por parte de **EL CLIENTE**, cuando estos se identifiquen mejoras o ajustes a los mismos.
- ✓ Construcción de reportes de una complejidad media o baja que el cliente necesite y se puedan implementar vía configuración de la plataforma.

Los niveles de soporte que están incluidos dentro del soporte continuo son:

5.1.1.1 SERVICIO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL (SN1)

Este es el nivel de soporte inicial, el primer punto de contacto con el usuario y responsable de las incidencias básicas reportadas. Se debe reunir toda la información del usuario y determinar la incidencia mediante el análisis del caso, síntomas y la determinación del problema subyacente.

Los especialistas de soporte técnico en este grupo habitualmente manejan problemas simples de resolución sencilla, el personal a este nivel deberá tener un conocimiento entre básico y general del producto o servicio atendido, con la capacidad de resolver las incidencias o solicitudes básicas o de mediana complejidad o en su defecto de concluir en la necesidad de escalar la incidencia a un nivel superior (Nivel 2). El personal de este nivel deberá:

- ✓ Registrar en la herramienta de gestión de servicios los incidentes, solicitudes y demás casos de soporte que se reciban.
- ✓ Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada soporte atendido.
- ✓ Prestar el servicio de soporte remoto para los funcionarios de EL CLIENTE que usan el sistema de información.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

- ✓ Facilitar los medios de atención a los usuarios de forma remota, como correo electrónico o línea de atención.
- ✓ Registrar e informar al segundo o tercer nivel de soporte los casos que no pueden ser resueltos a este nivel o que no correspondan a su competencia técnica.
- ✓ Dar cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el N1.
- ✓ Tener contacto directo con: Mesa de servicio en nivel 2 y 3, usuarios funcionales, dueños de proceso del negocio, coordinador de servicios y líderes de EL CLIENTE.
- ✓ Identificar y documentar causas de errores en configuraciones y programas con el fin de proponer una alternativa de solución.
- ✓ Orientación funcional y técnica en el uso de los sistemas de información a las áreas del negocio que lo requieran.
- ✓ Gestionar las solicitudes de cambio, para entregar o realizar los análisis que sean requeridos por parte EL CLIENTE para atender las necesidades del negocio.
- ✓ Elaborar los informes de Gestión requeridos para que EL CLIENTE pueda verificar el cumplimiento del servicio.

5.1.1.2 SERVICIO DE SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL (SN2)

Corresponde a la atención de los casos escalados por el servicio de Nivel 1, compuesto por recurso humano que hace soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en el ARQ Business Suite de **EL CLIENTE.**

Las principales actividades que debe realizar el personal de segundo nivel son:

- ✓ Atención de los casos escalados del nivel 1.
- ✓ Registrar en la herramienta de gestión de servicios los incidentes, solicitudes y demás casos de consulta que se reciban.
- ✓ Actividades propias del ARQ Business Suite de **EL CLIENTE.**
- ✓ Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia o solicitud de soporte atendido o su escalamiento.
- ✓ Dar cumplimiento y hacer seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio).
- ✓ Contacto directo con: niveles 1 y 3, dueños de proceso del negocio, coordinador de servicios y líderes del cliente, grupo de procesos e infraestructura.
- ✓ Documentar las especificaciones técnicas de requerimientos que se hagan en conjunto con los usuarios que correspondan y/o cuando aplique, al igual que participar en el proceso de aprobación final del mismo.
- ✓ Especificaciones Generales para Desarrollo de Software a la medida y construcción de reportes.

5.1.1.3 SERVICIO DE SOPORTE DE TERCER NIVEL (SN3)

Corresponde a la atención de los casos escalados por el servicio de Nivel 1 o Nivel 2, con mayor capacidad para resolver problemas, llegando a este nivel, los problemas técnicos de mayor calado o de resolución más avanzada. Los individuos asignados a este nivel deben

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

tener el conocimiento suficiente en sus campos de acción y la capacidad para ayudar al personal de SN1 y SN2.

El alcance de este nivel se precisa para atender:

- ✓ Atención de los casos escalados del SN2 relacionados con el ARQ Business Suite de **EL CLIENTE.**
- ✓ Realizar ajustes de desarrollo a el ARQ Business Suite.
- ✓ Dar cumplimiento y hacer seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio).
- ✓ Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia reportada.

5.1.1.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS

ArquitecSOFT acepta y se compromete a realizar las actividades que le corresponda para cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS –, que se pactan con EL CLIENTE con el objetivo de establecer estándares de calidad en la prestación del servicio o en la ejecución de tareas y que establecen tiempos de respuesta, rendimientos, tiempos de mantenimiento, entre otros.

5.1.1.4.1 ANS MESA DE SERVICIO

Servicio	Prioridad / Severidad	Tiempo de Atención	Objetivo de Cumplimiento Individual	Objetivo de Cumplimiento Global
Soporte Nivel 1	1 – Critica	4 Hrs (5X8)	8 Hrs (5X8)	95%
	2 – Alta	8 horas hábiles	16 horas hábiles	95%
	3 – Media	24 horas hábiles	32 horas hábiles	95%
	4 – Baja	64 horas hábiles	72 horas hábiles	95%

Estos tiempos corresponden a la respuesta de acuerdo con la prioridad/severidad de los casos. En caso de que la petición sea escalada a nivel 2, estos tiempos incluyen el registro del caso en la herramienta correspondiente de seguimiento, sin embargo, deberán adicionarse los tiempos de atención que se manejen con el nivel 2 de Soporte.

Es importante tener en cuenta que cualquier caso que se genere por garantía de los entregables propios, cumplirá con los mismos ANS.

A continuación, la descripción de la criticidad de las actividades:

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

Prioridad / Severidad	Descripción
Crítico	La totalidad del sistema o proceso queda inoperante, o impide de manera total la ejecución de las actividades críticas o importantes de las compañías.
Alto	El uso de alguno de los programas o procesos se detiene bajo ciertas condiciones, o el sistema o aplicación, arroja resultados que impiden la continuidad de algunas operaciones o se presenta serio impacto en la productividad de las compañías.
Medio	Al ejecutar alguna de las actividades o funcionalidades, estas no operan adecuadamente o sus resultados no corresponden con lo esperado, afectando en alguna medida los datos, la productividad o el nivel del servicio, existiendo alternativas disponibles que mitigan total o parcialmente el posible impacto generado.
Bajo	En el uso de los programas o funcionalidades, se identifican fallas que no afectan la operación cotidiana de la empresa o no afecta un área crítica de funcionalidad. Incluye errores de presentación, documentación y ayudas.

5.1.1.4.2 ANS CORRECTIVOS Y CONTINGENCIAS

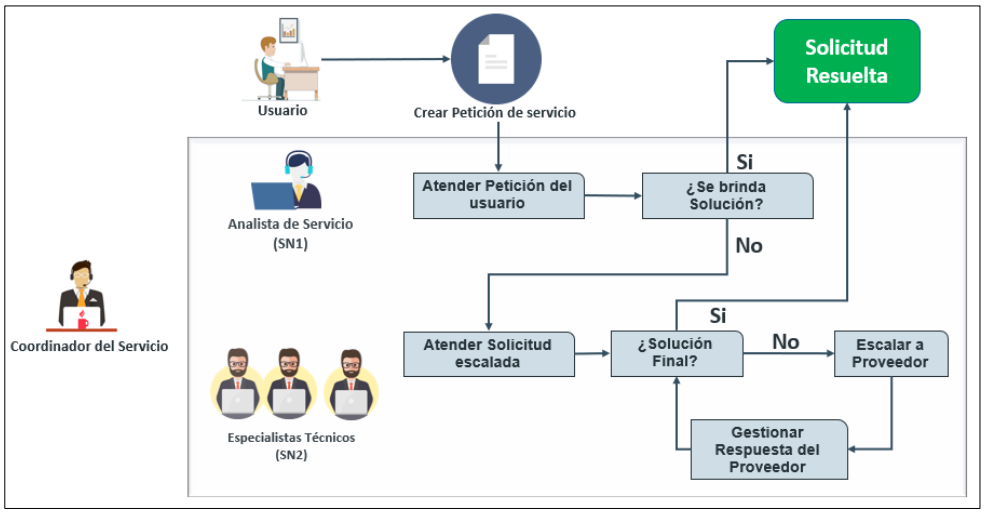
CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DE ATENCIÓN			CUMPLIMIENTO OBJETIVO
	DIAGNÓSTICO	SOLUCIÓN OPERATIVA	SOLUCIÓN DEFINITIVA	
PRIORIDAD ALTA Incidencias Bloqueantes	8 horas hábiles	16 horas hábiles	Según plan de trabajo validado entre las partes	95%
PRIORIDAD MEDIA Incidencias Funcionales	24 horas hábiles	32 horas hábiles	Según plan de trabajo validado entre las partes	95%
PRIORIDAD BAJA Incidencias de Presentación	64 horas hábiles	No Aplica	Se corrige con un nuevo release del Sistema, según plan de producto	95%

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

5.1.1.5 ANS AGENDAMIENTO DE REUNIONES

Para el agendamiento de las reuniones, se tendrá como tiempo máximo para la realización 2 días posteriores a la fecha de solicitud.

5.2 PROCESOS DE SOPORTE

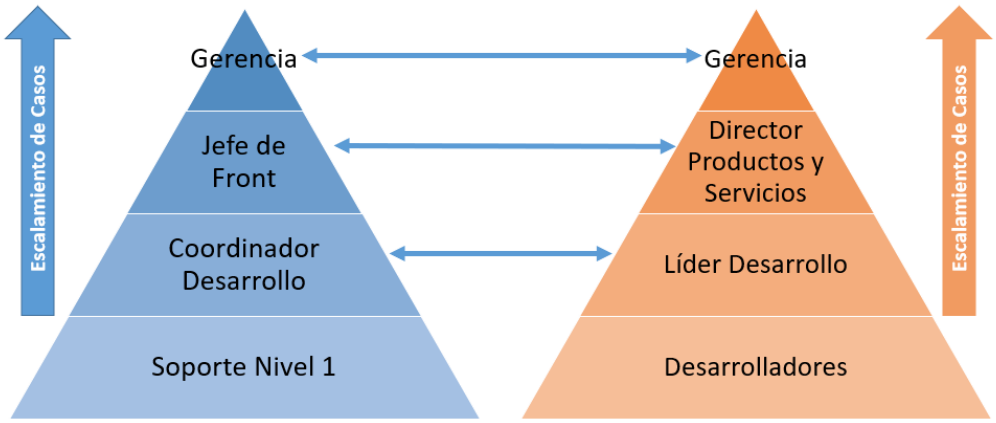


5.3 ESCALAMIENTO DE CASOS

Es frecuente que en el proceso de soporte no se pueda resolver en primera instancia un requerimiento y para ello se deba recurrir a un especialista o a algún superior que pueda tomar decisiones que se escapan de su responsabilidad. A este proceso se le denomina escalado.

Esta matriz de escalamiento se define durante la implementación de la solución, sin embargo, en términos generales siempre se busca que dicha matriz contenga la descripción de los pares entre la compañía y el proveedor de la siguiente manera:

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados



5.4 GESTIÓN DE CONTROLES DE CAMBIO

El control de cambios es una actividad paralela al desarrollo del proyecto que responde a eventos que surgen del mismo, sea por requerimientos propios del usuario o por mejoras o correcciones detectadas por los funcionarios de soporte de nivel 1 y/o nivel 2.

EL CLIENTE deberá solicitar formalmente el cambio indicando la siguiente información:

- ✓ Solicitante / Cargo
- ✓ Fecha de solicitud
- ✓ Nivel de urgencia del cambio
- ✓ Importancia del cambio
- ✓ Descripción del cambio

Los ANS para los controles de cambios son los definidos para los evolutivos, de acuerdo con el nivel de urgencia de este, siempre y cuando se logre recibir de parte de EL CLIENTE una descripción clara del cambio solicitado.

5.5 RECURSOS

- ✓ **Coordinador de Servicio:** Este rol es responsable de gestionar y tomar las decisiones claves para garantizar la correcta prestación del servicio, mediante el seguimiento y control del equipo, garantizando el cumplimiento de los ANS.

- ✓ **Líder Técnico:** Este rol es responsable de definir la arquitectura de software, que incluye tomar las decisiones técnicas claves que restringen el diseño general y la implementación del proyecto.

- ✓ **Líder Funcional y de Aplicaciones:** Este rol es responsable de las funcionalidades del sistema incluyendo su diseño y ajustes, implementando, probando, integrando y documentando componentes que hagan parte de la plataforma, alineándose con la

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

arquitectura del producto y coordinando estas actividades con su equipo de desarrollo.

- ✓ **Analista de Servicio (SN1):** La persona en este rol atiende los requerimientos del **EL CLIENTE**, reuniendo las entradas de los interesados para entender el problema que será solucionado, capturando y configurando prioridades para brindar solución a los requerimientos o escalarlos en caso de ser necesario.

- ✓ **Especialistas Técnicos (SN2):** La persona en este rol atiende los requerimientos del **EL CLIENTE** escalados desde nivel 1, analizando el diagnóstico entregado y aplicando sus conocimientos más especializados para brindar una solución.

5.5.1 PERSONAL DE APOYO ACTIVIDADES DE SOPORTE

- ✓ **Experto en Base de Datos:** Se encarga de realizar el análisis y diseño concernientes a la BD, modelamiento, normalización, implementación e integración, así como las respectivas pruebas a que tenga lugar.

- ✓ **Analista Aseguramiento Calidad:** Es el responsable de las actividades principales para el desarrollo de pruebas internas de la aplicación. Incluye la identificación, definición e implementación de las pruebas funcionales y no funcionales necesarias, así como el registro de los resultados y el análisis de estos.

- ✓ **Diseñador:** Es el responsable de las actividades referentes al diseño gráfico de la aplicación, guardando los lineamientos institucionales que tenga lugar dentro del proyecto y aplicando sus conocimientos en concordancia con las especificaciones de EL CLIENTE.

5.5.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS CLOUD

- ✓ **Administrador de los servicios CLOUD**: Es el responsable de administrar y monitorear todos los componentes que hacen parte de servicios SaaS y que están desplegados en el CLOUD, así como coordinar con los diferentes especialistas las actividades de administración y corrección de incidentes que se presenten con el servicio.
  DBA – Database Administrator: Es el responsable de administrar, planificar la capacidad, la instalación, la configuración, el diseño de la base de datos, la migración, la supervisión del rendimiento, la seguridad, la resolución de problemas, copias de seguridad para las bases de datos productivas y las bases de datos de la estrategia de continuidad.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

6 OFERTA ECONÓMICA

6.1 VALOR DE LA PROPUESTA

El valor total de la propuesta para el servicio SAAS (Software as a Service) es de **SEISCIENTOS TRES MILLONES DE PESOS M/CTE ($603.000.000) Excluido de IVA,** de acuerdo con el Articulo 476 Servicios excluidos del impuesto a las ventas IVA. 21. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing), del estatuto tributario.

6.2 FORMA DE PAGO

El servicio se facturará de manera mensual mes vencido.

6.3 DURACIÓN

La duración del servicio SaaS va desde la firma de acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2026.

6.4 CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO

- ✓ El servicio de SaaS (software como servicio) al prestarse en la nube se encuentra excluido de IVA.
- ✓ El tiempo mínimo del contrato SaaS (software como servicio) será de 11 meses.
- ✓ Se dará inicio al servicio una vez se tenga el contrato firmado por las partes suministrado por EL CLIENTE.
- ✓ El alcance de la propuesta se circunscribe estrictamente sobre el alcance y términos arriba descritos, por tanto, todo aquel requerimiento y/o expectativa que se salga de dichos parámetros, serán cotizados por aparte.
- ✓ El uso de la plataforma es exclusivamente para EL CLIENTE y en el valor mensual se encuentra incluido el costo de la infraestructura.
- ✓ El valor del servicio SaaS tendrá un incremento de acuerdo con el IPC decretado por el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior. En caso de que el IPC sea negativo, los valores ofertados permanecerán inalterados.
- ✓ Dentro del valor del servicio SaaS EL CLIENTE tendrá derecho a la atención de requerimientos técnicos y funcionales prestado de manera mensual atendido por una mesa de servicios disponible para EL CLIENTE en horario 5x8, definido bajo la jornada laboral especifica de nuestra compañía:
  - De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. desde la ciudad de Cali (Colombia) en la modalidad remoto.
- ✓ Esta propuesta hace parte integral del contrato, por tanto, es prerrequisito que así aparezca en el contrato que se firme y legalice entre las partes.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

6.5 VALIDEZ DE LA OFERTA

La presente propuesta tiene una validez de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de remisión de esta.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados