INFORME DE ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SERVICIO SAAS

SISTEMA ARQ – BUSINESS SUITE

CONTRATO No. 4181.010.26.1.401-2026

SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS - UAEGBS

1. Introducción

En el marco del Contrato No. 4181.010.26.1.401-2026, cuyo objeto consiste en:

"Contratar la prestación de un servicio tecnológico bajo modalidad Software como Servicio (SaaS), orientado a poner a disposición de la UAEGBS el Módulo de Gestión de Trámites Internos, alojado en la nube, para apoyar la gestión, seguimiento y control de los trámites internos relacionados con los bienes inmuebles."

se desarrollaron diversas actividades de acompañamiento técnico, soporte funcional, monitoreo de infraestructura, ajustes operativos y fortalecimiento de los flujos de trabajo institucionales asociados al sistema ARQ – Business Suite.

El presente informe tiene como finalidad documentar las actividades ejecutadas por el proveedor Arquitecsoft S.A.S. durante el periodo comprendido correspondiente al mes de **mayo de 2026 (***25/04/2026 AL 22/05/2026***)**, evidenciando el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio SaaS, así como el acompañamiento brindado a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios – UAEGBS para garantizar la correcta operación del sistema.

Las actividades descritas en este documento se encuentran soportadas en:

- Actas de reuniones técnicas y sesiones de acompañamiento realizadas durante el periodo.
- Evidencias de parametrización y ajustes del sistema.
- Informe técnico de infraestructura del servicio SaaS presentado por Arquitecsoft.

2. Detalle de obligaciones del Contrato

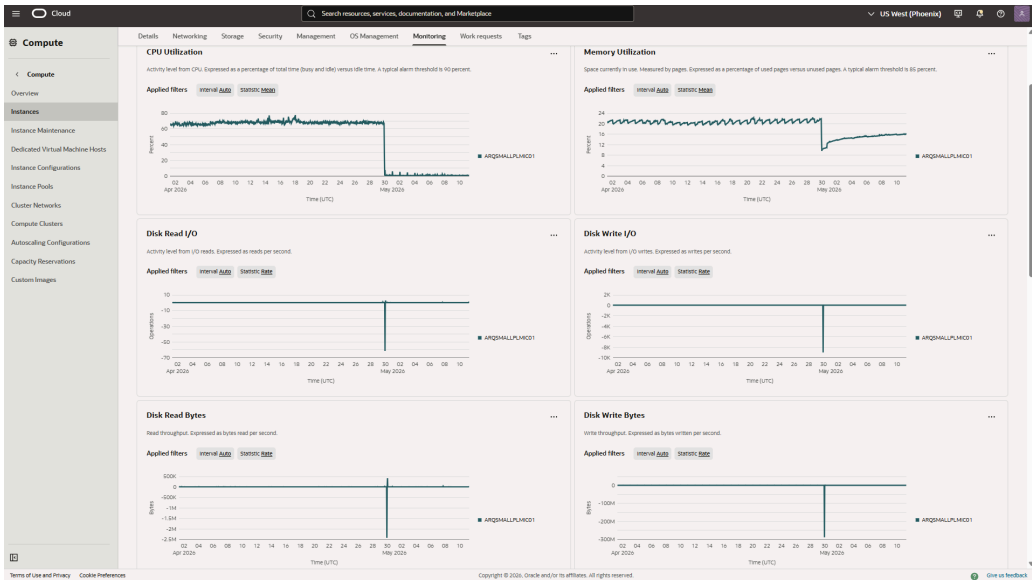
Obligación 1. Garantizar la disponibilidad, estabilidad y correcta operación del servicio SaaS.

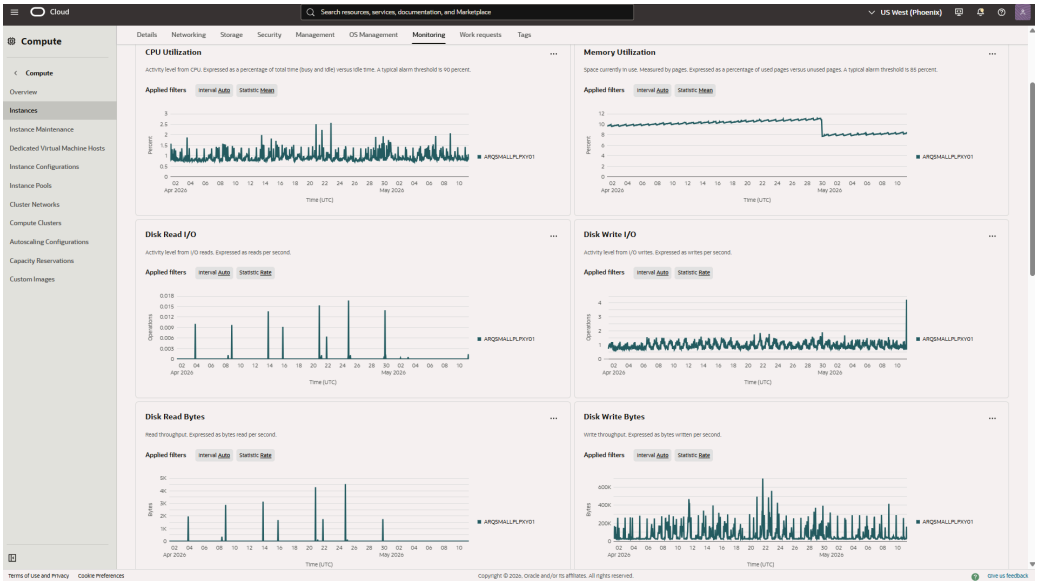
Durante el periodo evaluado, la plataforma tecnológica ARQ – Business Suite se mantuvo operativa en ambiente cloud, permitiendo el acceso continuo de los usuarios de la UAEGBS para la gestión de trámites internos, sin interrupciones que afectaran la

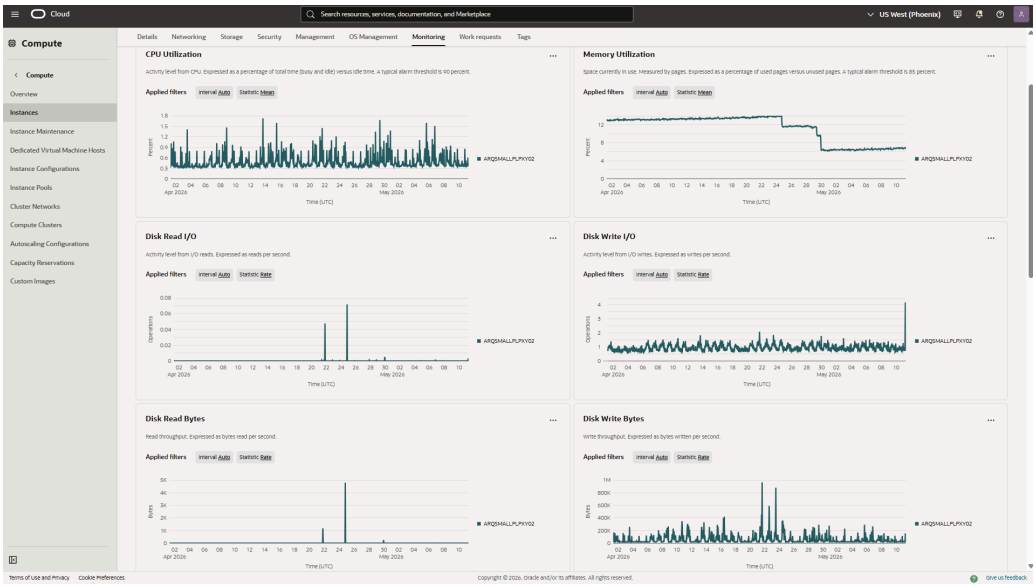
operación institucional. El informe técnico de infraestructura evidencia el monitoreo permanente de los servidores y recursos en la nube Oracle Cloud, garantizando la disponibilidad del servicio.

MÉTRICAS

Las métricas son medidas que le permiten monitorear la disponibilidad, el estado y el rendimiento de sus recursos.









Obligación 2. Administrar técnica y operativamente la infraestructura cloud.

Durante el periodo reportado, se llevó a cabo la administración técnica y operativa de la infraestructura en Oracle Cloud Infraestructura (OCI) que soporta la plataforma ARQ BUSINESS SUITE. Esta gestión aseguró la disponibilidad de los flujos de: Gestión inmobiliaria, Incorporación de Zonas Verdes, Calidad del Bien e Investigación Predial. Las actividades principales incluyeron:

Monitoreo y Optimización de Recursos: Seguimiento constante de métricas de rendimiento en instancias de cómputo (CPU y memoria RAM) y volúmenes de almacenamiento (Block Storage) para garantizar tiempos de respuesta óptimos en la radicación y procesamiento de trámites.

Gestión de Base de Datos: Supervisión del rendimiento y salud de la base de datos, asegurando la integridad y trazabilidad de la información registrada en el sistema.

Seguridad y Disponibilidad SaaS: Implementación y vigilancia de políticas de seguridad en la nube para proteger la confidencialidad de la información, manteniendo la continuidad del servicio bajo el modelo SaaS (Software as a Service).

Gestión Operativa de Almacenamiento: Administración de las capacidades de almacenamiento para el cargue obligatorio de soportes documentales y expedientes digitales requeridos en los flujos de gestión de bienes.

Obligación 3. Prestar soporte técnico y funcional oportuno a los usuarios autorizados.

Se brindó soporte técnico y funcional a los usuarios de la Unidad de Bienes mediante sesiones de acompañamiento, resolución de incidencias técnicas, configuración de permisos y ajustes funcionales del sistema.

Se atendieron incidencias relacionadas con permisos de navegador, carga de archivos y accesos a funcionalidades del sistema.


1-RV_ Disponibilidad de validación.eml


2-RV_ ajuste formato diagnostico ID 5435.e


3-RE_ Reporte de incidencia técnica reit


4-Acompañamiento para la creación de tra


5-RE_ Consulta sobre flujo en software.eml

Obligación 4. Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo.

Durante el periodo No se realizaron ajustes técnicos y funcionales orientados a corregir situaciones que afectaran la operación del sistema.

Mantenimiento Preventivo: Ejecución de tareas de administración técnica para prevenir incidentes que pudieran afectar la gestión de la Unidad de Gestión Inmobiliaria y otras entidades externas vinculadas, tales como actualizaciones de seguridad y microservicios.

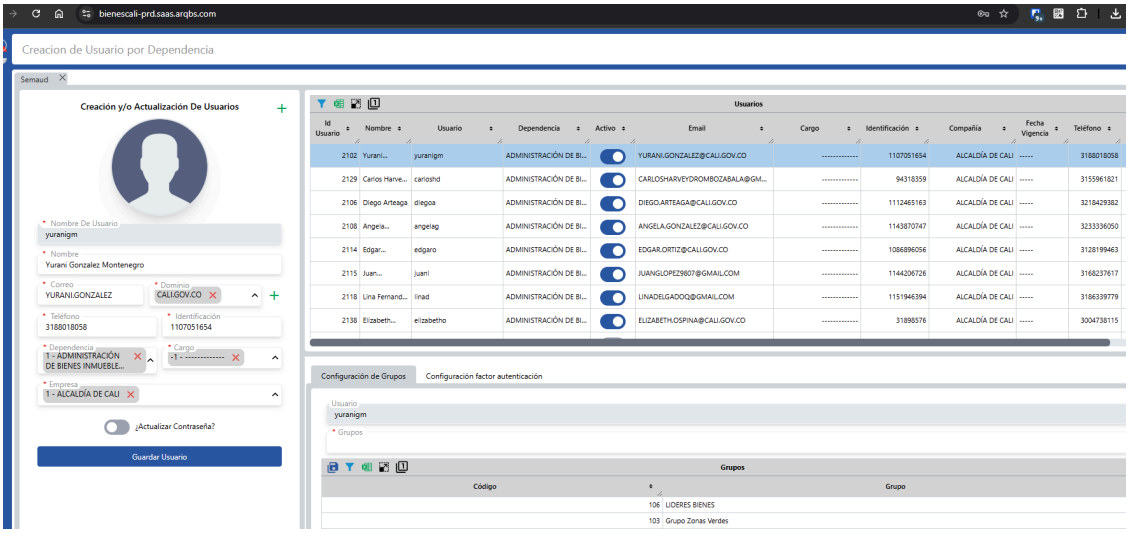
Obligación 5. Aplicar actualizaciones técnicas necesarias para garantizar seguridad y estabilidad.

Durante el periodo No se realizaron ajustes técnicos en configuraciones del sistema, base de datos ni reglas de negocio, orientados a mejorar la estabilidad y funcionalidad del sistema sin modificar su alcance funcional.

Obligación 6. Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

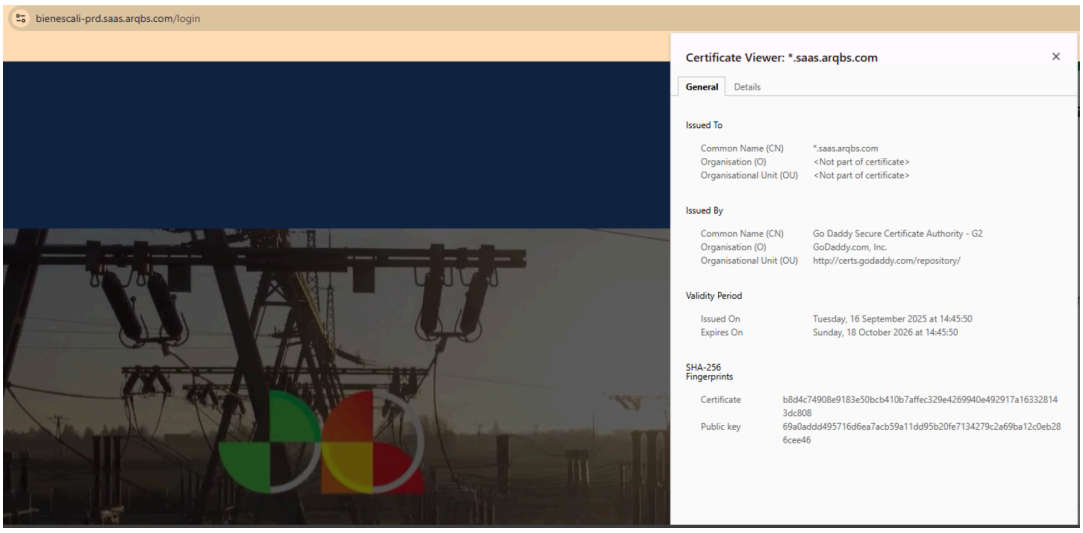
La operación del sistema se realizó sobre infraestructura Cloud administrada por el Arquitecsoft, con mecanismos de control de acceso por perfiles, almacenamiento seguro y trazabilidad de actuaciones, conforme a las especificaciones técnicas del servicio.

Confidencialidad: Asegurada mediante la estricta gestión de perfiles de usuarios en la aplicación. Este control garantiza el principio de "menor privilegio", restringiendo el acceso a la información únicamente al personal autorizado según sus funciones específicas. Dicho esquema es auditado periódicamente bajo los lineamientos de nuestra Política de Cumplimiento en Seguridad de la Información.



Integridad: Garantizada mediante el mantenimiento de los estándares de seguridad validados por nuestro Certificado de Seguridad. Este aval asegura que la información procesada dentro de nuestras plataformas no sea alterada de manera no autorizada, manteniendo la trazabilidad y exactitud de los datos a través de los mecanismos de cifrado y validación implementados en la arquitectura de software.

- Certificado de Seguridad:



Disponibilidad: Soportada por la continuidad operativa definida en nuestra Política, la cual asegura que los servicios críticos se mantengan accesibles para los usuarios finales. La infraestructura está alineada con las mejores prácticas de disponibilidad, permitiendo que la información esté lista para su consulta y uso en los momentos requeridos sin interrupciones significativas.

- Política de Cumplimiento en Seguridad de la Información:

GMC-POL-002_Politica de Cumplimiento e

Obligación 7. Realizar respaldos periódicos de la información

Durante el periodo se ejecutaron respaldos de la información del sistema alojado en la infraestructura cloud, conforme al esquema de copias de seguridad definido para el servicio SaaS.

Se adjuntan evidencias de los respaldos:

INFORME_Backup_Datos_20260511.txt

INFORME_Backup_Archivos_20260511.t

Obligación 8. Entregar respaldos mensuales

Se realizó la generación de respaldos mensuales del sistema, los cuales forman parte del esquema de custodia institucional de la información del sistema ARQ – Business Suite. Los respaldos se encuentran en un directorio compartido con la UAEGBS.

Se comparten las llaves para la descarga de los respaldos, tanto para los archivos como para los datos.

Archivos
 PAR_UAEGBS_Biene s_Cali_Objetos_2026
Bucket: UAEGBS_Bienes_Cali_Objetos Vigencia: 35 días Fecha de expiración: 2026-06-15T09:51:48+00:00 URL DE ACCESO COMPLETA: https://arqcloudoci.objectstorage.us-ashburn-1.oci.customer-oci.com/p/YHFPDVsx0nDjkqY_7cfmyRWkHw0SexLy88V_oVHS3Q_Oke3wTx4HsZI1a_5Xpdit/n/arqcloudoci/b/UAEGBS_Bienes_Cali_Objetos/o/ EJEMPLOS DE USO: 1. Listar objetos del bucket: curl -X GET "https://arqcloudoci.objectstorage.us-ashburn-1.oci.customer-oci.com/p/YHFPDVsx0nDjkqY_7cfmyRWkHw0SexLy88V_oVHS3Q_Oke3wTx4HsZI1a_5Xpdit/n/arqcloudoci/b/UAEGBS_Bienes_Cali_Objetos/o/" 2. Descargar un objeto específico: curl -X GET "https://arqcloudoci.objectstorage.us-ashburn-1.oci.customer-oci.com/p/YHFPDVsx0nDjkqY_7cfmyRWkHw0SexLy88V_oVHS3Q_Oke3wTx4HsZI1a_5Xpdit/n/arqcloudoci/b/UAEGBS_Bienes_Cali_Objetos/o/nombre-del-archivo.pdf" --output archivo.pdf 3. Usar con wget: wget "https://arqcloudoci.objectstorage.us-ashburn-1.oci.customer-oci.com/p/YHFPDVsx0nDjkqY_7cfmyRWkHw0SexLy88V_oVHS3Q_Oke3wTx4HsZI1a_5Xpdit/n/arqcloudoci/b/UAEGBS_Bienes_Cali_Objetos/o/nombre-del-archivo.pdf" NOTAS IMPORTANTES: ---------- - Este PAR expira el: 2026-06-15T09:51:48+00:00 - Permite LISTAR todos los objetos del bucket - Permite LEER cualquier objeto del bucket - Guarde esta URL de forma segura

Datos
 PAR_UAEGBS_Biene s_Cali_20260511_09

Bucket: UAEGBS_Bienes_Cali
Vigencia: 35 días
Fecha de expiración: 2026-06-15T09:51:48+00:00

URL DE ACCESO COMPLETA:
https://axt4go93zyed.objectstorage.us-phoenix-1.oci.customer-oci.com/p/rjXFnP34EkZ_ijTFd4KYA19lTM_lDq0Gl6Ud6Wso3hldOxua6p0Doe78KoRe-93i/n/axt4go93zyed/b/UAEGBS_Bienes_Cali/o/

EJEMPLOS DE USO:
1. Listar objetos del bucket:

```
curl -X GET "https://axt4go93zyed.objectstorage.us-phoenix-1.oci.customer-oci.com/p/rjXFnP34EkZ_ijTFd4KYA19lTM_lDq0Gl6Ud6Wso3hldOxua6p0Doe78KoRe-93i/n/axt4go93zyed/b/UAEGBS_Bienes_Cali/o/"
```

2. Descargar un objeto específico:

```
curl -X GET "https://axt4go93zyed.objectstorage.us-phoenix-1.oci.customer-oci.com/p/rjXFnP34EkZ_ijTFd4KYA19lTM_lDq0Gl6Ud6Wso3hldOxua6p0Doe78KoRe-93i/n/axt4go93zyed/b/UAEGBS_Bienes_Cali/o/nombre-del-archivo.pdf" --output archivo.pdf
```

3. Usar con wget:

```
wget "https://axt4go93zyed.objectstorage.us-phoenix-1.oci.customer-oci.com/p/rjXFnP34EkZ_ijTFd4KYA19lTM_lDq0Gl6Ud6Wso3hldOxua6p0Doe78KoRe-93i/n/axt4go93zyed/b/UAEGBS_Bienes_Cali/o/nombre-del-archivo.pdf"
```

NOTAS IMPORTANTES:

- Este PAR expira el: 2026-06-15T09:51:48+00:00
- Permite LISTAR todos los objetos del bucket
- Permite LEER cualquier objeto del bucket
- Guarde esta URL de forma segura

Obligación 9. Monitorear permanentemente el servicio

Se realizó monitoreo permanente de la infraestructura cloud mediante herramientas de monitoreo de Oracle Cloud, verificando disponibilidad, consumo de recursos y rendimiento del sistema no se presentan novedades que generen alteración en la disponibilidad del servicio, a continuación, el monitoreo de la disponibilidad de los servicios para el periodo.



SLA

Month	SLO	SLI	Uptime	Downtime	Error budget	Excluded downtimes
2026-05	99.5%	100	10d 10h 17m	0	1h 15m 27s	
2026-04	99.5%	100	1M	0	0	
2026-03	99.5%	100	1M 1d	0	0	

Obligación 10. Brindar acompañamiento a la entidad

Durante el periodo se realizaron sesiones de acompañamiento técnico y funcional con los equipos de la UAEGBS para garantizar la correcta adopción y operación del sistema, incluyendo capacitación, parametrización de usuarios, ajustes funcionales y definición de flujos de trabajo.

Estas actividades se evidencian en las actas de reunión del proyecto realizadas durante el periodo.

Acta_10_15_Abril_Explicacion_TRD_Unidad
Acta_11_17_Abril_Incorporación_Zonas_Ve
Acta_12_22_Abril_Gestión_Inmobiliaria_C
Acta_13_22_Abril_Gestión_Inmobiliaria_L
Acta_14_23_Abril_Calidad_Del_Bien.doc
Acta_15_23_Abril_Gestión_Inmobiliaria_P
Acta_16_23_Abril_Incorporación_Zonas_Ve
Acta_17_28_Abril_Registro_Inmobiliario.
Acta_18_28_Abril_Investigación_Predial.
Acta_19_29_Abril_Incorporación_Zonas_Ve
Acta_20_29_Abril_Topografía_Actualizaci
Acta_21_06_Mayo_Gestion%20Inmobiliari
Acta_22_06_Mayo_Registro%20Inmobiliar

Se adjunta el informe diagnóstico.

Informe_Diagnostico_Tecnico_Funcional_B