INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATISTA:	INTEGRACIÓN WEB S.A.S
No. CONTRATO:	0157 DE 2024 CONT 0157-2024
OBJETO:	PRESTAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN Y AJUSTES BÁSICOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE TRAMITES AMBIENTALES CITA2, PARA LA VIGENCIA 2024, CON EL PROPÓSITO DE OPTIMIZAR, SOPORTAR Y MANTENER EL RENDIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SOFTWARE DE LA ENTIDAD.
PERIODO DEL INFORME:	NOVENO – SOPORTE TERCER NIVEL ENTRE EL 10 DE NOVIEMBRE Y EL 9 DE DICIEMBRE
N° DE PAGO:	9

No. 1	**OBLIGACION(ES) DEL CONTRATO:** **ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR:** 1. Apoyo al personal de soporte de segundo nivel de la Corporación para brindar asesoría y resolver inquietudes que presenten los funcionarios o contratistas de la Corporación y que no sean de conocimiento del soporte de tercer nivel. 2. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el Sistema de gestión documental, siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. * Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de PQRDS', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. * Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el Sistema de trámites ambientales (concesión de aguas superficiales, concesión de aguas subterráneas, permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas, permiso de vertimientos, permiso de ocupación de cauce, aprovechamiento forestal doméstico, aprovechamiento forestal persistente, aprovechamiento forestal único, permiso de emisiones atmosféricas, licencias ambientales), siempre que el usuario

	presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. * Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de liquidación tarifa de evaluación - trámites ambientales', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. *Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de Protección y vigilancia', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. *Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de Seguimiento y control', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. * Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema Sancionatorio Ambiental', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 3. Refuerzo a capacitaciones para usuarios que operan el sistema cuando la Corporación así lo requiera. 4. Mejoras al aplicativo: Insertar sticker al subir documento, Visualizar documento directamente en CITA V2, Actualizar el flujo de trámites ambientales cuando la lista de chequeo no está completa, Descargar o visualizar documento desde los buscadores de radicación y gestión documental y Cambiar el estado del expediento debido a un cambio inesperado en el flujo principal.

No. 2	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS** (adjuntar evidencias)
	
	POR SOPORTE DE TERCER NIVEL SE LLEVARON A CABO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:
	
	• SOPORTES SOLUCIONADOS ENTRE EL 10 DE NOVIEMBRE AL 9 DE DICIEMBRE. ACTIVIDAD QUE SE MUESTRA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO 'EVIDENCIAS'.
	
	• Por Interoperabilidad se llevaron a cabo los siguientes avances técnicos:
	
	• Se ajustan a nivel de desarrollo las recepciones de tramites del servicio de VITAL para poder identificar cuando el trámite es de tipo forestal por designar si es persistente, único o domestico en el aplicativo CITA 2.
	• Se ajusta a nivel de desarrollo la recepción de usuarios en el aplicativo CITA2 para el servicio de VITAL para obtener los datos de un solo solicitante dado que VITAL envía los datos como un array.
	• Se realiza la configuración del trámite domestico para interoperabilidad en ambiente de verificación.
	• Al momento de realizar pruebas del proceso configurado el día 12 de noviembre se presentan problemas con los servicios de interoperabilidad en el ambiente de verificación por lo que no fue posible probar configuraciones.
	• A 29 de noviembre se realiza la configuración de los servicios de interoperabilidad para el trámite de aprovechamiento forestal domestico en el ambiente CITA2 real de la CRC.
	• El mismo 29 de noviembre en reunión virtual con la Corporación para realizar pruebas directamente sobre el ambiente real dado que no se dispone por parte de VITAL un ambiente de pruebas. Al rectificar parte de los servicios se encuentra que:
	  • Las solicitudes ingresadas a VITAL solo pueden ser vistas por el servicio de interoperabilidad un día después de su ingreso en VITAL.
	  • El servidor de CITA 2 no tenía acceso a servicio de interoperabilidad por lo que se envía dicho problema a la corporación el día 29 de noviembre para que consultaran con el ministerio y se solucione el problema.
	  • A 2 de diciembre se notificó la solución del problema por parte de la corporación.
	• El día 2 de diciembre se continuaron pruebas en conjunto con la Corporación de los servicios de interoperabilidad sobre el trámite aprovechamiento forestal domestico con la solicitud de VITAL 2300100773312524001. En las pruebas realizadas se presentaron algunos fallos en los servicios, los cuales no fue posible corregirlos dentro de dicha reunión, por lo cual se reprograma la reunión una vez se corrijan los fallos presentados en los servicios CITA 2 para poder continuar con el proceso de pruebas.

	• Se realizaron las correcciones parciales a los errores, pero se encuentra un problema con los servicios directamente en VITAL que impide continuar con el proceso de corrección de los errores y se notifica dicho problema a la Corporación el día 6 de diciembre y a la fecha 9 de diciembre no sea recibido respuesta de la corrección del problema.

FIRMA DEL CONTRATISTA