MESA DE SERVICIOS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

Objeto del Contrato: Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos, para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INFORMACIÓN GENERAL DE DOCUMENTO	
CONTRATISTA	UT ALCALDIA DE BOGOTÁ MESA 2024 TSG - RICOH
NIT	9 0 1 8 8 5 6 5 5 1
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	El sitio de ejecución del presente contrato se realizará en las sedes descritas del anexo técnico.
PLAZO DE EJECUCIÓN	35 meses
N° INFORME	1
PERIODO	19-Nov-2024/18-Dic-2024
SUPERVISOR CONTRATO	Arleth patricia Saurith Contreras Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETO 5
3. ALCANCE 5
4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 6
4.1 OBLIGACIÓN 1 6
4.2 OBLIGACIÓN 2 6
4.3 OBLIGACIÓN 3 9
4.4 OBLIGACIÓN 4 10
4.5 OBLIGACIÓN 5 10
4.6 OBLIGACIÓN 6 10
4.7 OBLIGACIÓN 7 11
4.8 OBLIGACIÓN 8 11
4.9 OBLIGACIÓN 9 11
4.10 OBLIGACIÓN 10 13
4.11 OBLIGACIÓN 11 14
4.12 OBLIGACIÓN 12 14
4.13 OBLIGACIÓN 13 15
4.14 OBLIGACIÓN 14 16
4.15 OBLIGACIÓN 15 19
4.16 OBLIGACIÓN 16 19
4.17 OBLIGACIÓN 17 20
4.18 OBLIGACIÓN 18 21
4.19 OBLIGACIÓN 19 21
4.20 OBLIGACIÓN 20 21
4.21 OBLIGACIÓN 21 22
4.22 OBLIGACIÓN 22 22
4.23 OBLIGACIÓN 23 23
4.24 OBLIGACIÓN 24 23
4.25 OBLIGACIÓN 25 23
4.26 OBLIGACIÓN 26 24
4.27 OBLIGACIÓN 27 24
4.28 OBLIGACIÓN 28 24
4.29 OBLIGACIÓN 29 24
4.30 OBLIGACIÓN 30 25
4.31 OBLIGACIÓN 31 25
4.32 OBLIGACIÓN 32 26
4.33 OBLIGACIÓN 33 26
4.34 OBLIGACIÓN 34 26
4.35 OBLIGACIÓN 35 26
4.36 OBLIGACIÓN 36 27
4.37 OBLIGACIÓN 37 27
4.38 OBLIGACIÓN 38 27
4.39 OBLIGACIÓN 39 27

4.40 OBLIGACIÓN 40 28
4.41 OBLIGACIÓN 41 28
4.42 OBLIGACIÓN 42 28
4.43 OBLIGACIÓN 43 29
4.44 OBLIGACIÓN 44 29
4.45 OBLIGACIÓN 45 29
4.46 OBLIGACIÓN 46 29
4.47 OBLIGACIÓN 47 30
4.48 OBLIGACIÓN 48 30
4.49 OBLIGACIÓN 49 30
4.50 OBLIGACIÓN 50 31
4.51 OBLIGACIÓN 51 31
4.52 OBLIGACIÓN 52 31
4.53 OBLIGACIÓN 53 31
4.54 OBLIGACIÓN 54 32
4.55 OBLIGACIÓN 55 32
4.56 OBLIGACIÓN 56 32
4.57 OBLIGACIÓN 57 32
4.58 OBLIGACIÓN 58 33
4.59 OBLIGACIÓN 59 33
4.60 OBLIGACIÓN 60 33
4.61 OBLIGACIÓN 61 33
4.62 OBLIGACIÓN 62 34
5. ANEXOS 34

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 INVENTARIO DE SEDES Y HORARIO 6
Tabla 2 TRASLADOS DE SOPORTES 12
Tabla 3 PERSONAL MANZANA LIÉVANO 15
Tabla 4 PERSONAL RED CADE 15
Tabla 5 DIRECCIONES, TELÉFONOS 17
Tabla 6 ACOMPAÑAMIENTO EXTRAS 19
Tabla 7 DOCUMENTACIÓN MOTORIZADOS 20
Tabla 8 RELACIÓN DE REPUESTOS 22
Tabla 9 OFRECIMIENTOS 23
Tabla 10 SOPORTES MTTO. PREVENTIVO 25

1. INTRODUCCIÓN

Este informe de gestión mensual corresponde al primer reporte del contrato 4204000-1314-2024, celebrado entre la Unión Temporal TSG-RICOH y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. El objeto de este contrato es la prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los equipos informáticos ubicados en las distintas sedes de la Secretaría General.

A través de este informe, se pretende ofrecer un resumen detallado de las actividades realizadas durante el primer mes de ejecución del contrato, incluyendo los avances y los servicios prestados, así como la atención a incidencias, el mantenimiento realizado y cualquier otro aspecto relevante que haya impactado el cumplimiento de los términos establecidos.

El presente informe servirá como base para evaluar el desempeño de los servicios prestados y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, asegurando que los servicios sean entregados de acuerdo con los estándares de calidad y en los plazos pactados.

2. OBJETO

El objetivo de este informe de gestión mensual es documentar el resultado de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones específicas durante el periodo comprendido entre el 19 de noviembre y el 18 de diciembre de 2024, respecto a la prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los elementos informáticos en la RED CADE y las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.. Este informe tiene como propósito evaluar el cumplimiento de los servicios pactados y el desempeño de las actividades realizadas durante este periodo, garantizando que se mantengan los estándares de calidad establecidos en el contrato.

3. ALCANCE

Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de bolsa de repuestos para los equipos informáticos ubicados en las distintas sedes de la Secretaría General

4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

4.1 OBLIGACIÓN 1

Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previo a la suscripción del acta de inicio las hojas de vida del personal mínimo requerido con sus respectivos soportes de acuerdo con lo establecido en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se remite vía correo electrónico las hojas de vida, las cuales fueron aprobadas el 18 de noviembre de 2024. Ver anexo 1.

4.2 OBLIGACIÓN 2

Prestar los servicios de soporte técnico en cada una de las sedes relacionadas en el anexo técnico y en los horarios establecidos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realiza la prestación de los servicios en las sedes y horarios relacionados a continuación:

Tabla 1 INVENTARIO DE SEDES Y HORARIO

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
SEDE CENTRO	Edificio Liévano	Carrera 8 No-10-65	Lunes a viernes de 7:00 am a 7:30 pm	Soportes Liévano
SEDE CENTRO	Imprenta Distrital	Calle 11 Sur No. 0-60 Este	Por demanda desde Manzana Lievano	Andres Silva
SEDE CENTRO	Archivo Bogotá	Calle 5ª. No. 5-71	Por demanda desde Manzana Lievano	Andres Silva
SEDE CENTRO	Centro Memoria	Carrera 19B Nro. 24 – 86	Por demanda desde Manzana Lievano	Andres Silva
CENTRO DE ENCUENT	Centro de encuentro Suba	Transversal 126 # 133, 32	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Por	Carlos Santos

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
RO			demanda	
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Chapinero	Calle 63 # 15, 58	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Andres Silva
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Rafael Uribe Uribe	Calle 22 # 14A, 99	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Hugo Ledesma
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Kennedy, Patio Bonito	Carrera 86 # 5B – 21	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Serrano
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Bosa	Calle 69 A Sur # 92, 47	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Serrano
CENTRO DE ENCUENTRO	Centro de encuentro Cuidad Bolívar	Carrera 17 F # 69 A, 32 Sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Hugo Ledesma
CENTRO DE ENCUENTRO	Punto de Atención Terminal	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Serrano
CENTRO DE ENCUENTRO	Punto de Atención Super Cade Engativá	Transversal 113B # 66,51	Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Edinson Serrano
RED CADE	Cade Candelaria	Calle 60 A Sur N° 28-80	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 – 51	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Bello
RED CADE	Cade Kennedy	Calle 36 Bis Sur N°78K-40	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Edinson Serrano
RED CADE	Cade La Gaitana	Transversal 126 N°133-32	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Santos
RED CADE	Cade La Victoria	Diag. 37 Sur N°2-00 Este	Lunes a Viernes	Hugo

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
			de 7:00 am a 5:00 pm	Ledesma
RED CADE	Cade Los Luceros	Carrera 17 F No. 69, 50 sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Patio Bonito	Carrera 87 N° 5 B,21	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Bello
RED CADE	Cade Santa Helenita	Carrera 84 Bis 71B-53	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Duvier Bello
RED CADE	Cade Santa Lucia	Avenida Caracas 42-00 sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Servita	Calle 165 N° 8-14	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Santos
RED CADE	Cade Suba	Calle 147 B N°91-66	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Santos
RED CADE	Cade Toberín	Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Carlos Santos
RED CADE	Cade Tunal	Carrera 24 C N° 48-94 Sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Cade Yomasa	Calle 78 Sur N° 14-55	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm	Hugo Ledesma
RED CADE	Super Cade Engativá	Transversal 113 B 66 – 54	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Oscar Rivera
RED CADE	Supercade CAD	Centro Administrativo Distrital, Carrera 30 No. 25-90.	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	William Duarte
RED CADE	Supercade Calle 13	Calle 13 N° 37-35	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00	Neiffer Gómez

Sede	Nombre	Dirección	Horario	Soporte
			am a 12 m	
RED CADE	Supercade Suba	Calle 145 No. 103 B, 90	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Carlos Santos
RED CADE	Supercade Bosa	Avenida Calle 57 R Sur 72-D12	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Brillith Moreno
RED CADE	Supercade 20 de Julio	Carrera 5 A N° 30 D, 20 Sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Maijer Castro
RED CADE	Supercade Américas	Av. Cra 86 No. 43, 55 sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Maria Paipa
RED CADE	Supercade Social	Terminal de transporte Salitre Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 local 124	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Edinson Serrano
RED CADE	Supercade Manitas	Carrera 18L # 70B – 50 Sur	Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y Sabado de 8:00 am a 12 m	Jhon Garay

4.3 OBLIGACIÓN 3

Recibir, gestionar, diagnosticar, documentar, escalar y cerrar las solicitudes a través del sistema de gestión de servicios dentro de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo comprendido del 19 de noviembre al 18 de diciembre se

realizó la gestión de 2995 solicitudes recibidas en la herramienta de gestión de servicios GLPI, documentando las actividades de diagnóstico, escalamiento y cierre las mismas. Ver anexo 2.

4.4 OBLIGACIÓN 4

Atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes de servicio (requerimientos, problemas e incidentes) sobre los servicios de TIC generadas por los usuarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realizó la atención de gestión de las solicitudes recibidas documentando las actividades de diagnóstico, escalamiento y cierre de las mismas se pueden evidenciar en el sistema de gestión.

4.5 OBLIGACIÓN 5

Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios para cada servicio. Cualquier indisponibilidad será objeto de descuento en los pagos de acuerdo con los ANS.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la medición de los ANS para el periodo comprendido del 19 de noviembre al 18 de diciembre

ANS DE ASIGNACIÓN: Se recibe un total de 2995 solicitudes de los cuales 2193 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento el 81.31%

ANS DE SOLUCIÓN: Se recibe un total de 971 solicitudes de los cuales 881 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento él 91%, ver detalle en anexo 2.

4.6 OBLIGACIÓN 6

Actualizar y gestionar la base de conocimiento de los requerimientos, problemas e incidentes frecuentes en el sistema de gestión de servicios.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se inició el proceso de trasferencias de conocimiento hacia la mesa de servicio, como producto de esta transferencia, se inicia la documentación de la base de datos de conocimiento la cual se encuentra alojada en la ruta: \\10.101.50.119\soporte-2022\Documentación TSG 2024\Base de Datos de Conocimiento, para uso de los soportes técnicos.

4.7 OBLIGACIÓN 7

Diligenciar y garantizar las listas de chequeo que se requieran para la gestión del soporte de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo los soportes técnicos utilizaron los siguientes formatos establecidos:

- FT- 506 - Control de componentes informáticos
- FT-858 - Solicitud préstamo de equipos
- FT-725 - Lista de chequeo PC de escritorio y portátiles
- FT-722 - Lista de instalación y desinstalación de Software

4.8 OBLIGACIÓN 8

Documentar el desempeño de la Mesa de servicios a través de un informe mensual que deberá ser entregado al supervisor del contrato tres (3) días hábiles posterior al periodo cumplido.

Desarrollo de la obligación:

Se presenta a la supervisora del contrato el informe 001-4204000-1314-2024- de gestión del periodo, este se remite vía correo electrónico con fecha de 23 de diciembre de 2024. Ver Anexo 11.

4.9 OBLIGACIÓN 9

Garantizar el traslado para los técnicos de soporte a cada una de las sedes en la que se debe prestar el servicio.

Desarrollo de la obligación:

A continuación, se relaciona el personal motorizado con el cual se garantiza el traslado a las diferentes sedes para la atención de los servicios:

Tabla 2 TRASLADOS DE SOPORTES

ZONA	SEDE	Dirección	Soporte
ZONA CENTRO	**SUPERCADE CALLE 13**	Calle 13 N° 37-35	Andres Guillermo Silva
ZONA CENTRO	**SUPERCADE CAD**	Centro Administrativo Distrital, Carrera 30 No. 25-90.	Carlos Eduardo Santos
ZONA NORTE	**SUPERCADE SUBA**	Calle 145 No. 103 B, 90	
	Centro de Encuentro Suba	Transversal 126 # 133, 32	
	Cade la Gaitana	Transversal 126 N°133-32	
	Cade Servita	Calle 165 N° 8-14	
	Cade Toberin	Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart	
	Centro de Encuentro Chapinero	Calle 63 # 15, 58	Andres Guillermo Silva
ZONA SUROCCIDENTE	**SUPERCADE BOSA**	Avenida Calle 57 R Sur 72-D12	Brillith Yurley Moreno Beltrán
	SUPERCADE AMERICAS	Av. Cra 86 No. 43, 55 sur	Maria Carmenza Paipa Lara
	Cade Patio Bonito	Carrera 87 N° 5 B,21	Edinson Alexander Solano Villamil
	Centro de Encuentro Kennedy, Patio Bonito	Carrera 86 # 5B – 21	Edinson Alexander Solano Villamil
	Cade Kennedy	Calle 36 Bis Sur N°78K-40	Edinson Alexander Solano Villamil
	Cade Muzu	Carrera 51 F (Autop.Sur) N°43-50 Sur	Edinson Alexander Solano Villamil

ZONA	SEDE	Dirección	Soporte
	Centro de Encuentro Bosa	Calle 69 A Sur # 92, 47	Edinson Alexander Solano Villamil
ZONA OCCIDENTE	**SUPERCADE ENGATIVA**	Transversal 113 B 66 – 54	
	Cade Santa Helenita	Carrera 84 Bis 71B-53	Duvier Andres Alfonso Bello
	Cade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 – 51	Duvier Andres Alfonso Bello
	SUPERCADE SOCIAL	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 local 124	Duvier Andres Alfonso Bello
	Centro de Encuentro Punto de Atención Terminal	Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103	Duvier Andres Alfonso Bello
ZONA SUR ORIENTE	**SUPERCADE 20 DE JULIO**	Carrera 5 A N° 30 D, 20 Sur	Maijer Rodolfo Castro García
	Cade la Victoria	Diag. 37 Sur N°2-00 Este	Hugo Alirio Ledesma Torre
ZONA SUR	**SUPERCADE MANITAS**	Carrera 18L # 70B – 50 Sur	Jhon Edinson Garay Diaz
	Cade los Luceros	Carrera 17 F No. 69, 50 sur	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Candelaria	Calle 60 A Sur N° 28-80	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Santa Lucia	Avenida Caracas 42-00 sur	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Tunal	Carrera 24 C N° 48-94 Sur	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Cade Yomasa	Calle 78 Sur N° 14-55	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe	Calle 22 # 14A, 99	Hugo Alirio Ledesma Torres
	Centro de Encuentro Cuidad Bolívar	Carrera 17 F # 69 A, 32 Sur	Hugo Alirio Ledesma Torres

4.10 OBLIGACIÓN 10

Dotar el recurso humano con los elementos establecidos en este anexo técnico.

Se realizó entrega de los elementos y equipos establecidos en el anexo técnico, se relaciona a continuación:

Computador
computador portátil DELL con las características del anexo técnico

Herramientas:

- Disco duro externo de 1 TeraByte
- USB
- Juego de destornilladores
- Limpiador espumoso
- Limpiador de pantalla
- Paño Limpieza
- Manilla antiestática

Comunicación móvil

Teléfono celular y plan de minutos con las características del anexo técnico.

Ver anexo 3

4.11 OBLIGACIÓN 11

Garantizar el perfil del personal durante la duración del contrato. Los cambios de personal deben ser consultados y aprobados por el supervisor del contrato y atender las recomendaciones hechas por este último.

Desarrollo de la obligación:

Durante este periodo se presentó las siguientes novedades de personal:

Personal retirado del proyecto:

- Juan Carlos Clavijo
- Rafael Gilberto Pérez
- José David Romero

Personal integrado al proyecto:

- Sonia Patricia Perdomo
- Adolfo Ortiz Torres
- Oscar Andres Rivera

4.12 OBLIGACIÓN 12

Abstenerse de instalar y/o reproducir cualquier tipo de software NO autorizado por el Supervisor del contrato en los equipos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C.

Desarrollo de la obligación:

Se ha divulgado al personal las políticas de instalación de software reiterando que no se debe realizar ningún tipo de instalación sin previa autorización.

4.13 OBLIGACIÓN 13

Proveer una solución de comunicación móvil que cobije a todo el recurso humano del contratista, con cobertura mínima a nivel del Distrito Capital.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la entrega de los equipos de comunicación a todo el personal, a continuación, se relaciona los números asignados para la operación:

Tabla 3 PERSONAL MANZANA LIÉVANO

Ítem	Nombre	Cargo	Celular Corporativo
1	Karen Lozada Herrera	Coordinadora	3104794408
2	Leidy Xiomara Medina Ordoñez	Gestora de calidad	3104806118
3	Miguel Ángel Santiago	Soporte técnico	3104806183
4	Jhon Alexander Rincón Sánchez	Soporte técnico	3104793367
5	Viviana Hernández	Soporte técnico	3104791162
6	Julián Ospina Carrasquilla	Soporte técnico	3104802895
7	Sonia Perdomo	Soporte técnico	3104796585
8	Adolfo Ortiz Torres	Soporte técnico	3104792177
9	Andres Guillermo Silva	Soporte técnico	3104805043

Tabla 4 PERSONAL RED CADE

zona	SOPORTE	CELULAR CORPORATIVO
ZONA CENTRO	Neiffer Katherin Gómez Riveros	3104792232
	William Eduardo Espinosa	3104792232
ZONA NORTE	Carlos Eduardo Santos Pinzón	3104805050
ZONA SUROCCIDENTE	Brillith Moreno Beltrán	3104793282
	Maria Carmenza Paipa Lara	3104801905
	Edinson Alexander Solano Villamil	3104804062
ZONA OCCIDENTE	Oscar Rivera	3104792202
	Duvier Andrés Alfonso Bello	3104806201
ZONA SUR ORIENTE	Maijer Rodolfo Castro García	3104800869
ZONA SUR	Jhon Edisson Garay Díaz	3104800832
	Hugo Alirio Ledesma Torres	3104787247

4.14 OBLIGACIÓN 14

Entregar una lista con las direcciones, teléfonos, celulares del personal que liderará el servicio, con el fin de garantizar la comunicación de lunes a domingo, durante las 24 horas, así como una relación detallada de los elementos que serán utilizados como equipos de soporte.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la entrega de las direcciones y números telefónicos de todo el personal, relacionado a continuación:

Tabla 5 DIRECCIONES, TELÉFONOS

Soporte	Dirección	Celular Corporativo
Neifer Katherin Gómez Riveros	Diagonal 39a # 77 14	3104792232
William Duarte Espinosa	Calle 38b sur 68f-61	3104792232
Carlos Eduardo Santos pinzón	Calle 38b sur 68f –61	3104805050
Brillith Moreno Beltrán	30g 7d -22 int 153 hogar -Soacha	3104793282
Maria Carmenza Paipa Lara	CRA 88 f bis # 51 c 06 sur	3104801905
Edinson Alexander Solano Villamil	Cra 12G # 14B - 22 sur-Soacha	3104804062
Oscar Rivera	Diagonal 34 sur # 68 C - 68	3104792202
Duvier Andrés Alfonso Bello	KR 78B #43-20 SUR	3104806201
Maijer Rodolfo Castro García	Calle 97 F Sur # 5 - 38 este	3104800869
Jhon Edisson Garay Díaz	Carrera 18L # 70B – 50 Sur	3104800832

Ítem	Nombre	Cargo	Dirección	Celular Corporativo
3	Miguel Ángel Santiago	Soporte técnico	Dg. 76b Sur #1c-45	3104806183
4	Jhon Alexander Rincón Sánchez	Soporte técnico	Calle 1G#25A-17	3104793367
5	Viviana Hernández	Soporte técnico		3104791162
6	Julián Ospina Carrasquilla	Soporte técnico	Carrera 17E#30C-37 Soacha-San Mateo	3104802895
7	Sonia Perdomo	Soporte técnico	Carrera 77J bis #65J-30 sur-Bosa	3104796585
8	Adolfo Ortíz Torres	Soporte técnico	Carrera 28 # 65 -10 sur	3104792177
9	Andres Guillermo Silva	Soporte técnico	Carrera 3 bis este # 46a-09	3104805043

Se realizó la entrega de los elementos con las siguientes características:

- Disco duro externo de mínimo 1 TeraByte
- Celular con plan de datos y minutos (mínimo 10GB y 200Min)
- Herramientas (Destornilladores, sopladora, Ponchadora, etc)
- Computador portátil con las siguientes características mínimas

COMPUTADOR PORTATIL	
Procesador	Mínimo Intel Core i7 de 64 bits
Memoria RAM	Mínimo 12 GB
Disco Duro	Mínimo 1 TB SATA
Pantalla	mínimo de 14" de alta definición
Puertos	2 puertos USB,
Conectividad	Ethernet Gigabit 10/100/1000; Conector de red (RJ-45); USB 3.0; Toma para auriculares estéreo/micrófono; Lector de tarjetas de memoria,
Software debidamente licenciado por el CONTRATISTA	Windows 10, 64 Bits, Suite de MSOffice version 2016 o superior (word, excel, power point)

4.15 OBLIGACIÓN 15

Hacer el debido uso de los medios y licenciamiento suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Durante la operación Se realiza control de los medios y licenciamiento cuando se requiere en los casos atendidos utilizando el siguiente formato: 4204000-FT-722-LISTA DE INSTALACIÓN DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE, el cual queda adjunto en la documentación de cada caso.

4.16 OBLIGACIÓN 16

Prestar el servicio de manera ocasional con el personal de la mesa de ayuda en horas nocturnas después de las 7:30 p.m. sábado, domingos o festivos en casos especiales que impliquen la prestación de soporte técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se llevó a cabo el acompañamiento a las actividades programadas por el equipo de infraestructura de la entidad, incluyendo las relacionadas con Cancillería, ETB y el mantenimiento de las UPS. Estas actividades se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 6 ACOMPAÑAMIENTO EXTRAS

Fecha	N° Caso	Soporte	Actividad	Horario
13-Dic-2024	351226	William Eduardo Duarte Espinosa	Acompañamiento cambio baterías y UPS	4:30 pm-9:30 pm
14-Dic-2024	351329	Duvier Alfonso Bello	Acompañamiento mantenimiento preventivo UPS Super CADE -CAD	4:30 pm-6:00 pm
18-Dic-2024	351855	Oscar Rivera	Acompañamiento mantenimiento preventivo UPS Super CADE - Engativá	4:30 pm-11:59 pm

Fecha	N° Caso	Soporte	Actividad	Horario
19-Dic-2024	351855	Oscar Rivera	Acompañamiento mantenimiento preventivo UPS Super CADE - Engativá	12:00 am-1:30 am
17-Dic-2024	352362	Carlos Eduardo Santos Pinzón	Acompañamiento mantenimiento preventivo UPS Super CADE - SUBA	4:30 pm-6:30 pm

4.17 OBLIGACIÓN 17

De realizar el ofrecimiento de los motorizados, el contratista debe entregar la documentación requerida al inicio de actividades, incluyendo seguro obligatorio vigente y certificaciones correspondientes.

Desarrollo de la obligación:

Se cuenta con la documentación de soporte de los motorizados, con los seguros y certificados. Los documentos se encuentran en la carpeta anexo 4

Tabla 7 DOCUMENTACIÓN MOTORIZADOS

NOMBRE SOPORTE TÉCNICO	NO. PLACA	FOTOCOPIA DEL SEGURO OBLIGATORI O	CERTIFICADO DE REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES	FOTOCOPIA DE LA TARJETA DE PROPIEDAD	FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
Edinson Alexander Solano Villamil	QEQ39B	x	x	x	x
Hugo Ledezma	VQH48D	x	x	x	x
Oscar Andrés Zapata Guerrero	QZI81C	x	x	x	x

4.18 OBLIGACIÓN 18

Cumplir con las normas de seguridad lógica y física acordadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Se recibe capacitación con relación a la política de seguridad de la información por parte de la Ingeniera Lourdes Acuña el día 12 de diciembre de 2024, Ver anexo 12

4.19 OBLIGACIÓN 19

Asistir a las reuniones de seguimiento en las que se evaluarán los ANS, avances, medidas preventivas y correctivas de los servicios prestados.

Desarrollo de la obligación:

Se ha realizado asistencia a todas las reuniones programadas por la entidad en el marco del contrato 4204000-1314-2024.

4.20 OBLIGACIÓN 20

Disponer para la ejecución del contrato de todos los elementos de protección personal apropiados, incluyendo elementos de bioseguridad en caso de requerirse.

Desarrollo de la obligación:

- Se suministró manillas antiestáticas para las labores que requieran contacto network testing con componentes electrónicos sensibles, para las demás actividades no fue necesario la entrega de elementos EPP
- Los elementos de bioseguridad, cuando los requieran. "Alcohol y tapabocas". Ver anexo 5.

4.21 OBLIGACIÓN 21

Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y servicios conforme a las necesidades establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación

De acuerdo con la solicitud de la supervisión, se adquieren los siguientes repuestos para la impresora RICOH MPC5210S. Ver anexo 15 mantenimiento correctivo.

Tabla 8 RELACIÓN DE REPUESTOS

Listado de Productos	Cantidad
Barra Lubricante Unidad Ptr Ricoh Mpc5210s	1
Barra Lubricante Unidad De Transferencia Ricoh Mpc5210s	1
Cuchilla De Limpieza Unidad De Transferencia Ricoh Mpc5210s	2
Rodillo De Carga Primaria (pcr) Ricoh Mpc5210s	4
Cilindro Fotoconductor Ricoh Mpc5210s	4
Cuchilla Cilindro Ricoh Mpc5210s	4
Cuchilla Unidad De Limpieza Ricoh Mpc5210s	3
Barra Lubricante De Unidad De Cilindro Ricoh Mpc5210s	3
Guia De Paso De Papel De La Unidad Fusora Ricoh Mpc5210s	1
Rodamientos De Banda Fusora Ricoh Mpc5210s	2
Banda Fusora Ricoh Mpc5210s	1
Rodillo Opose Ricoh Mpc5210s	1

4.22 OBLIGACIÓN 22

Disponer de todo el recurso humano, el software debidamente licenciado, servicios y demás recursos necesarios para la prestación de los servicios requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en forma oportuna y en las condiciones contratadas por la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

los equipos que fueron entregados a los técnicos de soporte para la prestación del servicio cuentan con licencia de software debidamente Ver anexo 6.

4.23 OBLIGACIÓN 23

Mantener durante la vigencia del contrato los valores ofertados por servicio, no habrá lugar a reajustes por cambio de vigencia.

Desarrollo de la obligación:

La oferta económica se mantiene.

4.24 OBLIGACIÓN 24

Cumplir durante la ejecución con todos los ofrecimientos adicionales presentados en la propuesta.

Desarrollo de la obligación:

Tabla 9 OFRECIMIENTOS

OFRECIMIENTO	CUMPLIMIENTO
Técnicos adicionales de soporte	Se cuenta en la operación con tres técnicos adicionales.
Técnicos de soporte motorizados	Se cuenta con técnicos motorizados.
Visita de mantenimiento preventivo	Se tiene contemplado la realización del mantenimiento preventivo para la cuarta vigencia del contrato

4.25 OBLIGACIÓN 25

El contratista debe cumplir con la política de seguridad de la información y privacidad de los datos de la Entidad, así como con los requerimientos del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Desarrollo de la obligación:

Se recibió retroalimentación de las políticas por parte del oficial de seguridad, con el fin de asegurar el cumplimiento de estas.

4.26 OBLIGACIÓN 26

Cumplir con los procedimientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que tengan que ver con las actividades propias de la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Las actividades desarrolladas durante la operación del servicio se ejecutan en el marco de los procesos, procedimientos y formatos estipulados por la entidad.

4.27 OBLIGACIÓN 27

Cumplir con el cronograma establecido para la ejecución del mantenimiento, el cual será entregado dentro del mes siguiente a la suscripción del acta de inicio y avalado por el supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

El día 11 de diciembre del 2024, se realizó la entrega del cronograma para la ejecución del mantenimiento preventivo. El cual fue aprobado el 12 de diciembre de 2024. Ver anexo 13.

4.28 OBLIGACIÓN 28

Vincular o contratar para el mantenimiento preventivo a personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva, de acuerdo con la Directiva No. 01 de 2011, si se encuentran en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico o certificar que no hay personal calificado.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza los procesos de selección a personal con características (vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva) pero no se logró la contratación ya que no contaban con el perfil para el cargo. Ver Anexo7.

4.29 OBLIGACIÓN 29

Prestar de manera presencial el servicio de mantenimiento preventivo y

correctivo de la plataforma tecnológica, así como soporte técnico calificado en la instalación, configuración, parametrización y buen funcionamiento del software operacional, ofimático y de los aplicativos de la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo se están ejecutando con el personal calificado para dicha actividad. Ver anexo 14.

4.30 OBLIGACIÓN 30

Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo con personal diferente al que presta los servicios de la mesa de servicios.

Desarrollo de la obligación:

La ejecución del mantenimiento preventivo se realizado con soporte diferentesa los soportes de operación, a continuación, se relaciona los nombres de los técnicos:

Tabla 10 SOPORTES MTTO. PREVENTIVO

TÉCNICOS	
NOMBRE	**DOCUMENTO**
VALLARINO RAMÍREZ CARLOS ENRIQUE	1030653347
CONTRERAS MONTENEGRO OSCAR EDUARDO	1007400917
TORRES ORTIZ JOHN ALEXANDER	1030591834
RESTREPO ROBAYO FRANCISCO JAVIER	1007749885
RODRIGUEZ RODRIGUEZ CESAR AUGUSTO	79723285
CAPERA CULMA CARLOS EDUARDO	1012413317
RODRIGUEZ RODRIGUEZ IVAN FELIPE	1014251654

4.31 OBLIGACIÓN 31

Responder por los daños o pérdidas ocasionadas por descuido, mala manipulación, o no custodia adecuada durante la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante este periodo no se presentó perdidas ni daños a los elementos a los cuales se les está realizando mantenimiento.

4.32 OBLIGACIÓN 32

Garantizar la calidad de los servicios prestados y la originalidad de los repuestos suministrados. Si estos presentan defectos, el contratista deberá cambiarlos sin costo adicional para la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Los consumibles suministrados de la bolsa de repuesto, han sido originales y no han presentado ninguna novedad en la operación

4.33 OBLIGACIÓN 33

Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para todos los equipos relacionados en el numeral "Relación de equipos para mantenimiento preventivo" de este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se presento cronograma de mantenimiento preventivo, para la vigencia de 2024, el cual se encuentra en ejecución con un avance del 15% a corte de 19 de diciembre de 20024.

4.34 OBLIGACIÓN 34

Diligenciar el formato suministrado por la Secretaría General, indicando la información de los equipos a los cuales se ha realizado el mantenimiento, y digitalizar dicha información en formato electrónico.

Desarrollo de la obligación:

Para la ejecución de los mantenimientos preventivos se ha utilizado el formato de la entidad “4204000-FT- 259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO”

4.35 OBLIGACIÓN 35

Realizar limpieza interna y externa de los equipos objeto de mantenimiento, informando previamente los elementos a utilizar, en la forma indicada en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Como evidencia de los mantenimientos se ha diligenciado el formato "4204000-FT- 259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO" el cual contine la lista de chequeo, de acuerdo con el anexo técnico.

4.36 OBLIGACIÓN 36

Realizar mantenimiento correctivo cuando se requiera, con las especificaciones establecidas en este anexo técnico y previa autorización del Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se realizó el mantenimiento a la impresora de gran formato. Ver anexo 15

4.37 OBLIGACIÓN 37

Garantizar la actualización de la información de los equipos ofimáticos logrando la comunicación efectiva con el aplicativo OCS Inventory, consagrando dicha información en el formato suministrado por la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

La validación de instalación del aplicativo OCS Inventory, se está realizando en los mantenimientos preventivos, con el fin de garantizar que los equipos de la entidad se encuentren actualizados.

4.38 OBLIGACIÓN 38

Garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos sujetos de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

Desarrollo de la obligación:

Cada vez que se ejecutan actividades de mantenimientos se firman los formatos a satisfacción de los usuarios.

4.39 OBLIGACIÓN 39

Suministrar todos los insumos necesarios para el mantenimiento preventivo y/o correctivo, y atender solicitudes de cambio si los insumos no son adecuados para la actividad.

Desarrollo de la obligación

Se están ejecutando los mantenimientos con las herramientas y elementos descritos en el anexo técnico y se han atendido las observaciones de cambio de estos. A continuación, se listan los elementos:

- Sopladora
- Kit de limpieza para pantallas

4.40 OBLIGACIÓN 40

Recibir mediante acta los repuestos o elementos considerados como residuos, producto de los mantenimientos realizados durante la ejecución del contrato, según el procedimiento establecido en este anexo técnico.

Desarrollo de la obligación:

Se dará disposición final, certificando por ente autorizado, cuando se obtenga una cantidad considerable de residuos.

4.41 OBLIGACIÓN 41

Garantizar la continuidad de la prestación del servicio de impresión.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo no se presentó indisponibilidad del servicio de impresión

4.42 OBLIGACIÓN 42

Prestar el servicio de impresión, escaneo y fotocopiado, incluidos soporte técnico en sitio, mantenimiento de equipos, suministro de insumos, software de control de consumo y otros servicios bajo la modalidad de outsourcing para las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Desarrollo de la obligación:

Se realizo la prestación del servicio de impresión.

4.43 OBLIGACIÓN 43

Realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución de impresión, cumpliendo con lo requerido en el anexo técnico y demás documentos contractuales.

Desarrollo de la obligación:

Para este periodo se realizó una alianza comercial con el anterior proveedor, donde se adquirió el arrendamiento de 42 impresoras, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

4.44 OBLIGACIÓN 44

Entregar la certificación del fabricante que demuestre que los equipos multifuncionales instalados son nuevos, originales y no remanufacturados, con un año de fabricación mínimo de 2022.

Desarrollo de la obligación:

Se hace entrega de la certificación. Ver Anexo 8.

4.45 OBLIGACIÓN 45

Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de impresión y accesorios mediante mantenimientos preventivos trimestrales, sin costo adicional para la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Se contemplará la ejecución del mantenimiento preventivo a los equipos de impresión, para el primer trimestre del año 2025.

4.46 OBLIGACIÓN 46

Realizar mantenimientos correctivos en los sitios requeridos, incluyendo todos los repuestos y partes necesarias para los equipos multifuncionales.

Desarrollo de la obligación:

En el periodo se realizaron los mantenimientos correctivos con los repuestos requeridos para el mismo.

4.47 OBLIGACIÓN 47

Disponer de personal y recursos pertinentes para brindar soporte técnico frente a inconvenientes técnicos o funcionales durante la ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se dispuso del personal técnico para la atención de los inconvenientes técnico y funcionales.

4.48 OBLIGACIÓN 48

Garantizar los insumos y consumibles necesarios para las impresoras, incluyendo módulos de alimentación y separación, rodillos, toallas de limpieza, kits de mantenimiento y otros elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se logró la disponibilidad de los consumibles del servicio de impresión.

4.49 OBLIGACIÓN 49

Asumir el transporte, cargue y descargue de los equipos e insumos objeto del contrato, en los lugares indicados por el Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo se asumió las actividades de trasporte de los equipos e insumos del contrato.

4.50 OBLIGACIÓN 50

Entregar el Certificado de Disposición Final de Residuos Peligrosos, cumpliendo con el Decreto 4741 de 2005 y reglamentaciones aplicables.

Desarrollo de la obligación:

Se dará disposición final, certificando por ente autorizado, cuando se obtenga una cantidad considerable de residuos.

4.51 OBLIGACIÓN 51

Proporcionar un manual de uso de los equipos de impresión para todos los usuarios de la Entidad.

Desarrollo de la obligación:

Se hace entrega del manual de uso de los equipos de impresión. Ver anexo 9.

4.52 OBLIGACIÓN 52

Reemplazar de forma inmediata, sin costo adicional, cualquier equipo de impresión o digitalización defectuoso o que no cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas.

Desarrollo de la obligación:

Durante el periodo no se generó ninguna solicitud de cambio de los equipos de impresión.

4.53 OBLIGACIÓN 53

Realizar la facturación mensual discriminada por servicios prestados y cantidades correspondientes, entregándola a la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la facturación del periodo, discriminada en el informe ”**001-4204000-1314-2024-de gestión del periodo del 19/11/2024 al 18/12/2024”**

4.54 OBLIGACIÓN 54

Permitir a la supervisión del contrato acceso al software de administración para verificar las unidades consumidas (Clic) y validar la facturación mensual.

Desarrollo de la obligación:

Se dará acceso a la supervisión del contrato al software de impresión, para fines de conciliar facturación.

4.55 OBLIGACIÓN 55

Garantizar que los equipos de impresión y digitalización utilizados sean compatibles con el protocolo IPv6.

Desarrollo de la obligación:

Se garantiza que los equipo cumplen con el protocolo de IPv6.

4.56 OBLIGACIÓN 56

Cumplir con las demás obligaciones necesarias para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Desarrollo de la obligación:

El cumplimiento de las obligaciones se encuentra desglosadas en el presente documento.

4.57 OBLIGACIÓN 57

Dar a conocer al personal asignado el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de la Entidad y divulgar la cartilla de Gestión Ambiental, soportando estas acciones mediante correos, actas y listados de asistencia.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza divulgación de la cartilla de Gestión Ambiental.

4.58 OBLIGACIÓN 58

Entregar informes y documentación de manera digital en cumplimiento de la política de cero papel de la Secretaría General.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la entrega del informe de manera digital.

4.59 OBLIGACIÓN 59

Reducir el uso de empaques en los equipos suministrados y garantizar que estos sean de materiales aprovechables, presentando catálogos o fichas técnicas de los productos.

Desarrollo de la obligación:

Se fomenta la utilización de empaques amigables con el ambiente para la vigencia de este contrato

4.60 OBLIGACIÓN 60

Manejar, recolectar, transportar y disponer residuos peligrosos y electrónicos generados, en alianza con gestores autorizados, entregando certificaciones de disposición final según normatividad ambiental vigente.

Desarrollo de la obligación:

Se dará disposición final, certificando por ente autorizado, cuando se obtenga una cantidad considerable de residuos.

4.61 OBLIGACIÓN 61

Proveer equipos electrónicos con certificación Energy Star y presentar documentación que soporte esta característica, con la aprobación del Supervisor del contrato.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la entrega de la certificación Energy Star. Ver anexo 10.

4.62 OBLIGACIÓN 62

Configurar los equipos de impresión para impresión automática a doble cara y mayor rendimiento de hojas por tóner, presentando informes al Supervisor según la periodicidad establecida.

Desarrollo de la obligación:

Se realiza la configuración de los equipos de impresión, de acuerdo a las características solicitadas.

5. LISTADO DE LOS ANEXOS

- Anexo 1 Hojas de vida
- Anexo 2 ANS
- Anexo 3 Entrega de elementos del personal
- Anexo 4 Soporte Motorizados
- Anexo 5 Política SST
- Anexo 6 Licenciamiento de los equipos
- Anexo 7 Certificado-personas vulnerables
- Anexo 8 Certificado de impresoras
- Anexo 9 Manual de Uso impresoras
- Anexo 10 Certificación Energy Star
- Anexo 11 Radicación informe mensual
- Anexo 12 Lineamiento de seguridad
- Anexo 13 Aprobación cronograma de mantenimiento preventivo
- Anexo 14 aprobación ingreso personal de mantenimiento
- Anexo 15 Mantenimiento correctivo