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** | 4 |
| **PERIODO** | 19-Feb-2025/18-Mar-2025 |
| **SUPERVISOR CONTRATO** | Arleth patricia Saurith Contreras<br>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá |

1. INTRODUCCIÓN ..... 9
2. OBJETO ..... 9
3. ALCANCE ..... 9
4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES ..... 10
4.1 OBLIGACIÓN 1 ..... 10
4.2 OBLIGACIÓN 2 ..... 10
4.3 OBLIGACIÓN 3 ..... 12
4.4 OBLIGACIÓN 4 ..... 12
4.5 OBLIGACIÓN 5 ..... 13
4.6 OBLIGACIÓN 6 ..... 15
4.7 OBLIGACIÓN 7 ..... 15
4.8 OBLIGACIÓN 8 ..... 16
4.9 OBLIGACIÓN 9 ..... 16
4.10 OBLIGACIÓN 10 ..... 18
4.11 OBLIGACIÓN 11 ..... 19
4.12 OBLIGACIÓN 12 ..... 19
4.13 OBLIGACIÓN 13 ..... 20
4.14 OBLIGACIÓN 14 ..... 21
4.15 OBLIGACIÓN 15 ..... 22
4.16 OBLIGACIÓN 16 ..... 23
4.17 OBLIGACIÓN 17 ..... 24
4.18 OBLIGACIÓN 18 ..... 24
4.19 OBLIGACIÓN 19 ..... 25
4.20 OBLIGACIÓN 20 ..... 25
4.21 OBLIGACIÓN 21 ..... 25
4.22 OBLIGACIÓN 22 ..... 26
4.23 OBLIGACIÓN 23 ..... 26
4.24 OBLIGACIÓN 24 ..... 26
4.25 OBLIGACIÓN 25 ..... 26
4.26 OBLIGACIÓN 26 ..... 27
4.27 OBLIGACIÓN 27 ..... 27
4.28 OBLIGACIÓN 28 ..... 27

4.29 OBLIGACIÓN 29 ..... 28
4.30 OBLIGACIÓN 30 ..... 28
4.31 OBLIGACIÓN 31 ..... 28
4.32 OBLIGACIÓN 32 ..... 29
4.33 OBLIGACIÓN 33 ..... 29
4.34 OBLIGACIÓN 34 ..... 29
4.35 OBLIGACIÓN 35 ..... 29
4.36 OBLIGACIÓN 36 ..... 30
4.37 OBLIGACIÓN 37 ..... 30
4.38 OBLIGACIÓN 38 ..... 30
4.39 OBLIGACIÓN 39 ..... 30
4.40 OBLIGACIÓN 40 ..... 31
4.41 OBLIGACIÓN 41 ..... 32
4.42 OBLIGACIÓN 42 ..... 32
4.43 OBLIGACIÓN 43 ..... 32
4.44 OBLIGACIÓN 44 ..... 33
4.45 OBLIGACIÓN 45 ..... 33
4.46 OBLIGACIÓN 46 ..... 33
4.47 OBLIGACIÓN 47 ..... 34
4.48 OBLIGACIÓN 48 ..... 34
4.49 OBLIGACIÓN 49 ..... 35
4.50 OBLIGACIÓN 50 ..... 35
4.51 OBLIGACIÓN 51 ..... 35
4.52 OBLIGACIÓN 52 ..... 35
4.53 OBLIGACIÓN 53 ..... 36
4.54 OBLIGACIÓN 54 ..... 36
4.55 OBLIGACIÓN 55 ..... 36
4.56 OBLIGACIÓN 56 ..... 36
4.57 OBLIGACIÓN 57 ..... 37
4.58 OBLIGACIÓN 58 ..... 37
4.59 OBLIGACIÓN 59 ..... 37
4.60 OBLIGACIÓN 60 ..... 37
4.61 OBLIGACIÓN 61 ..... 38

4.62 OBLIGACIÓN 62 ..... 38
5. LISTADO DE LOS ANEXOS ..... 38
1. INTRODUCCIÓN ..... 9
2. OBJETO ..... 9
3. ALCANCE ..... 9
4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES ..... 10
4.1 OBLIGACIÓN 1 ..... 10
4.2 OBLIGACIÓN 2 ..... 10
4.3 OBLIGACIÓN 3 ..... 12
4.4 OBLIGACIÓN 4 ..... 12
4.5 OBLIGACIÓN 5 ..... 13
4.6 OBLIGACIÓN 6 ..... 15
4.7 OBLIGACIÓN 7 ..... 15
4.8 OBLIGACIÓN 8 ..... 16
4.9 OBLIGACIÓN 9 ..... 16
4.10 OBLIGACIÓN 10 ..... 18
4.11 OBLIGACIÓN 11 ..... 19
4.12 OBLIGACIÓN 12 ..... 19
4.13 OBLIGACIÓN 13 ..... 20
4.14 OBLIGACIÓN 14 ..... 21
4.15 OBLIGACIÓN 15 ..... 22
4.16 OBLIGACIÓN 16 ..... 23
4.17 OBLIGACIÓN 17 ..... 24
4.18 OBLIGACIÓN 18 ..... 24
4.19 OBLIGACIÓN 19 ..... 25
4.20 OBLIGACIÓN 20 ..... 25
4.21 OBLIGACIÓN 21 ..... 25
4.22 OBLIGACIÓN 22 ..... 26
4.23 OBLIGACIÓN 23 ..... 26
4.24 OBLIGACIÓN 24 ..... 26
4.25 OBLIGACIÓN 25 ..... 26
4.26 OBLIGACIÓN 26 ..... 27
4.27 OBLIGACIÓN 27 ..... 27

4.28 OBLIGACIÓN 28 ..... 27
4.29 OBLIGACIÓN 29 ..... 28
4.30 OBLIGACIÓN 30 ..... 28
4.31 OBLIGACIÓN 31 ..... 28
4.32 OBLIGACIÓN 32 ..... 29
4.33 OBLIGACIÓN 33 ..... 29
4.34 OBLIGACIÓN 34 ..... 29
4.35 OBLIGACIÓN 35 ..... 29
4.36 OBLIGACIÓN 36 ..... 30
4.37 OBLIGACIÓN 37 ..... 30
4.38 OBLIGACIÓN 38 ..... 30
4.39 OBLIGACIÓN 39 ..... 30
4.40 OBLIGACIÓN 40 ..... 31
4.41 OBLIGACIÓN 41 ..... 32
4.42 OBLIGACIÓN 42 ..... 32
4.43 OBLIGACIÓN 43 ..... 32
4.44 OBLIGACIÓN 44 ..... 33
4.45 OBLIGACIÓN 45 ..... 33
4.46 OBLIGACIÓN 46 ..... 33
4.47 OBLIGACIÓN 47 ..... 34
4.48 OBLIGACIÓN 48 ..... 34
4.49 OBLIGACIÓN 49 ..... 35
4.50 OBLIGACIÓN 50 ..... 35
4.51 OBLIGACIÓN 51 ..... 35
4.52 OBLIGACIÓN 52 ..... 35
4.53 OBLIGACIÓN 53 ..... 36
4.54 OBLIGACIÓN 54 ..... 36
4.55 OBLIGACIÓN 55 ..... 36
4.56 OBLIGACIÓN 56 ..... 36
4.57 OBLIGACIÓN 57 ..... 37
4.58 OBLIGACIÓN 58 ..... 37
4.59 OBLIGACIÓN 59 ..... 37
4.60 OBLIGACIÓN 60 ..... 37

4.61 OBLIGACIÓN 61 ..... 38
4.62 OBLIGACIÓN 62 ..... 38
5. LISTADO DE LOS ANEXOS ..... 38

## LISTADO DE TABLAS

**Tabla 1 INVENTARIO DE SEDES Y HORARIO** ..... 10
**Tabla 2 SOPORTE PERSONAL MOTORIZADO** ..... 17
**Tabla 3 PERSONAL MANZANA LIÉVANO** ..... 20
**Tabla 4 PERSONAL RED CADE** ..... 20
**Tabla 5 ACOMPAÑAMIENTOS ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES** ..... 23
**Tabla 6 DOCUMENTACIÓN MOTORIZADOS** ..... 24
**Tabla 7 OFRECIMIENTOS** ..... 26
**Tabla 8 ELEMENTOS PARA DISPOSICIÓN FINAL** ..... 31
**Tabla 9 MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS** ..... 34

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación ..... 13
Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual ..... 14
Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución ..... 14
Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución ..... 15

## 1. INTRODUCCIÓN

Este informe de gestión mensual corresponde al cuarto 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 febrero de 2025 y el 18 de marzo de 2025, 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

El presente documento fue diseñado para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., por la UT TSG-RICOH, en virtud de la ejecución del contrato No. 4204000-1314-2024

## 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:**

Esta obligación se cumplió al inicio del contrato y los soportes reposan en los anexos del "INFORME DE GESTIÓN 001".

### 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 ENCUENTRO | Centro de encuentro Suba | Transversal 126 # 133, 32 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Por demanda | Lady viviana Niño Fandiño |
| 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 | Carrera 86 # 5B – 21 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm | Edinson Serrano |

| Sede | Nombre | Dirección | Horario | Soporte |
|---|---|---|---|---|
| | Bonito | | | |
| 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 | Lady viviana Niño Fandiño |
| RED CADE | Cade La Victoria | Diag. 37 Sur N°2-00 Este | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm | Hugo 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 | Andres Silva |
| RED CADE | Cade Suba | Calle 147 B N°91-66 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm | Lady viviana Niño Fandiño |
| RED CADE | Cade Toberín | Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm | Andres Silva |
| 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 | Hugo |

| Sede | Nombre | Dirección | Horario | Soporte |
|---|---|---|---|---|
| | | | am a 5:00 pm | Ledesma |
| RED CADE | Super Cade Engativá | Transversal 113 B 66 – 54 | Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m | Carlos Santos |
| RED CADE | Supercade CAD | Centro Administrativo Distrital, Carrera 30 No. 25-90. | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado 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 Sábado de 8:00 am a 12 m | Oscar Rivera |
| RED CADE | Supercade Suba | Calle 145 No. 103 B, 90 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m | Lady viviana Niño Fandiño |
| RED CADE | Supercade Bosa | Avenida Calle 57 R Sur 72-D12 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado 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 sábado 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 sábado 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 sábado 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 sábado 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 febrero de 2025 al 18 de marzo de 2025 se realizó la gestión de 3604 solicitudes recibidas en la herramienta de gestión de servicios GLPI, documentando las actividades de diagnóstico, escalamiento y cierre las mismas. Ver anexo 1.

## 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 febrero de 2025 al 18 de marzo de 2025

**ANS DE ASIGNACIÓN**: Se recibe un total de 3604 solicitudes de los cuales 3549 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento el 98,47%

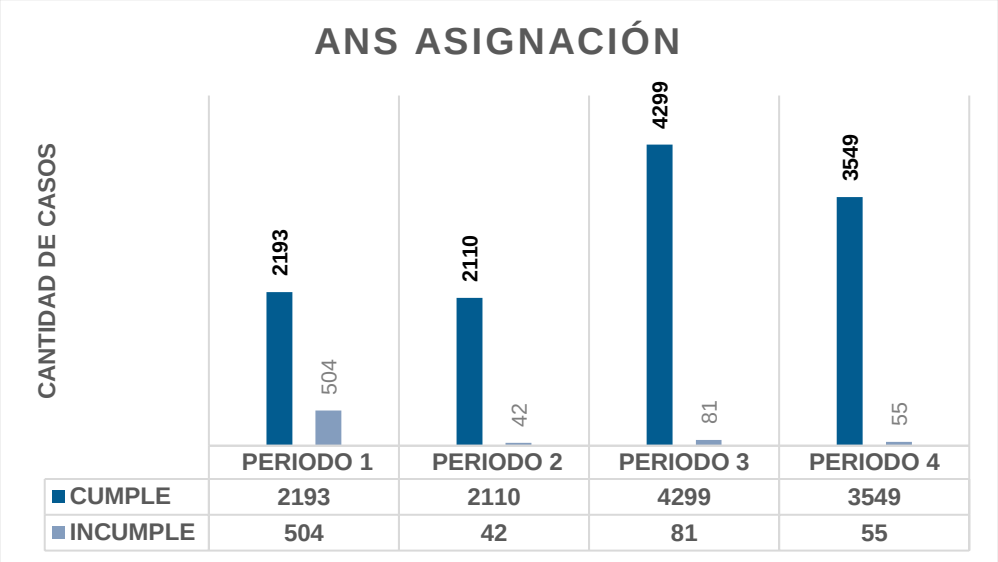



*Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación*

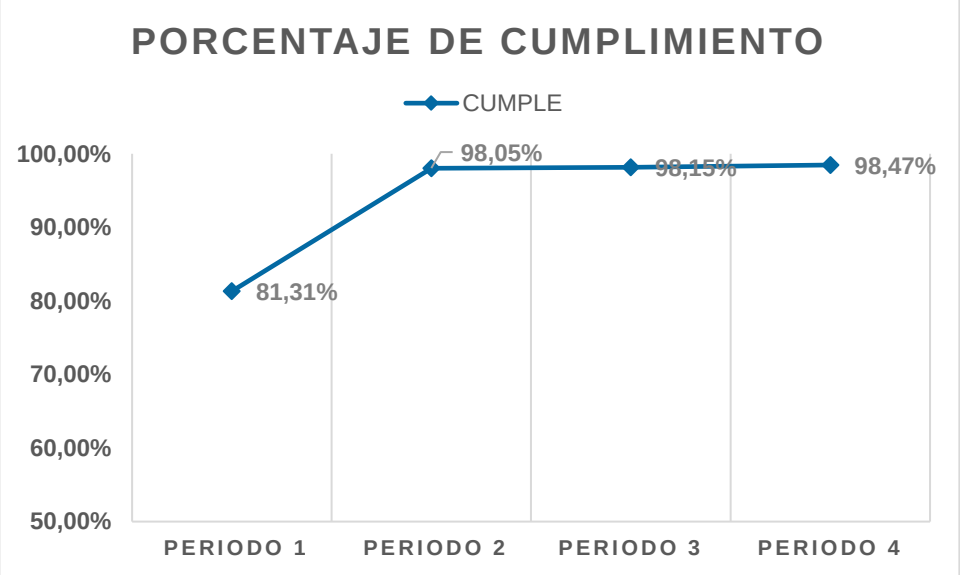



*Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual*

**ANS DE SOLUCIÓN:** Se recibe un total de 1568 solicitudes de los cuales 1546 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento él 98,60%, ver detalle en anexo 1.

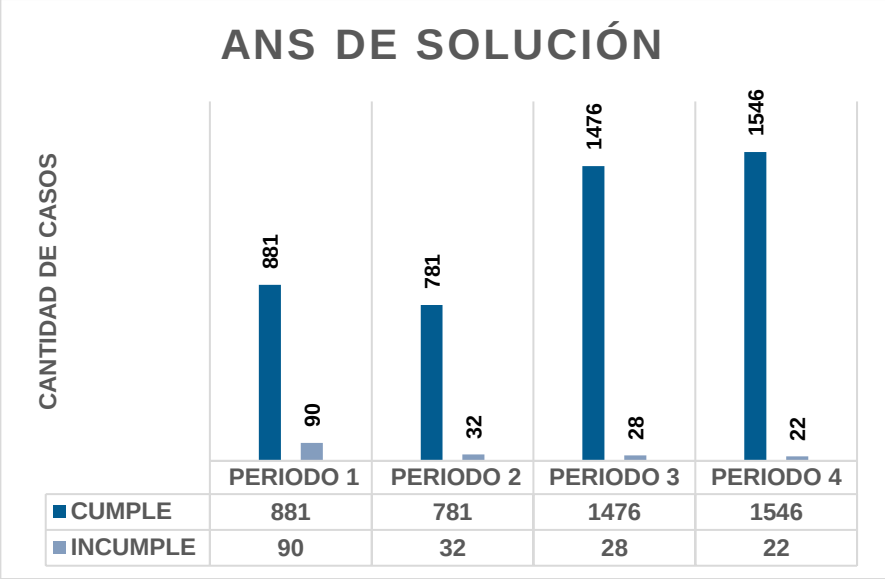



*Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución*

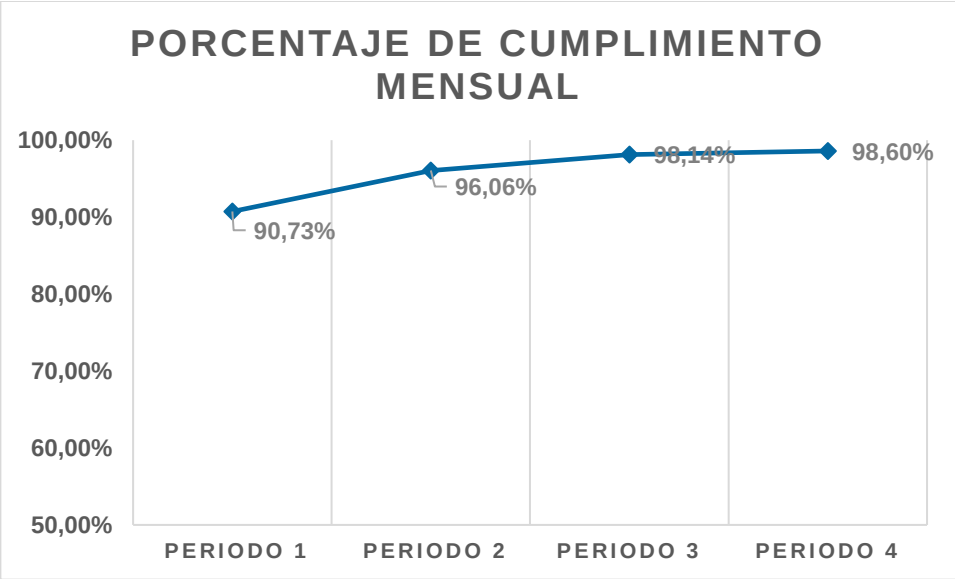



*Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución*

## 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 actualizo la base de datos de conocimiento ubicada en la siguiente ruta \\10.101.50.119\soporte-2022\Documentación TSG 2024\Base de Datos de Conocimiento, para uso de los soportes técnicos.

Se elaboró propuesta de plantilla para la documentación de artículos de Base de conocimientos, enviado al apoyo de la supervisión la Ing. Angelica Espitia y se encuentra en proceso de revisión.

## 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-518 Actualización de Elementos 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
- FT-311 - Autorización de salida de Elementos
- Formato de Borrado seguro
- Formato de Concepto técnico

## 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 004-4204000-1314-2024-de gestión del periodo, este se remite vía correo electrónico con fecha de 21 de marzo de 2025. Ver Anexo 2

## 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 SOPORTE PERSONAL MOTORIZADO***

| ZONA | SEDE | Dirección | Soporte técnico |
|---|---|---|---|
| **ZONA CENTRO** | Centro de Encuentro Chapinero | Calle 63 # 15, 58 | Andres Silva |
| **ZONA NORTE** | Centro de Encuentro Suba | Transversal 126 # 133, 32 | Carlos Eduardo Santos Pinzón |
| | Cade la Gaitana | Transversal 126 N°133-32 | Carlos Eduardo Santos Pinzón |
| | Cade Servita | Calle 165 N° 8-14 | Andres Silva |
| | Cade Toberin | Carrera 21 No. 169 – 62 Centro Empresarial Sttugart | Andres Silva |
| **ZONA SUROCCIDENTE** | 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 |
| | Centro de Encuentro Bosa | Calle 69 A Sur # 92, 47 | Edinson Alexander Solano Villamil |
| **ZONA OCCIDENTE** | 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 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ZONA OCCIDENTE** | Centro de Encuentro Punto de Atención Terminal | Calle 22C # 68 F, 37 Modulo 5 Of. 103 | Duvier Andres Alfonso Bello |
| **ZONA SUR ORIENTE** | Cade la Victoria | Diag. 37 Sur N°2-00 Este | Hugo Alirio Ledesma Torres |
| **ZONA SUR** | **SUPERCADE MANITAS** | Carrera 18L # 70B – 50 Sur | Jhon Edison Garay Díaz |
| | Cade los Luceros | Carrera 17 F No. 69, 50 sur | Duvier Andres Alfonso Bello |
| | 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 | Duvier Andres Alfonso Bello |

## 4.10 OBLIGACIÓN 10

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

**Desarrollo de la obligación:**

Se realizó entrega de los elementos y equipos establecidos en el anexo técnico, al personal nuevo, 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.

## 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:**

| Nombre | Fecha de ingreso | Fecha de Retiro |
|---|---|---|
| Harryson Joan López Benavides | 13-01-2024 | 28-02-2025 |

**Personal integrado al proyecto:**

| Nombre | Fecha de Aprobación | Fecha de Ingreso |
|---|---|---|
| Omaira Martinez Pinto | 06-03-2025 | 10-03-2025 |
| Yeimy Johana Sandoval Bernal | 18-02-2025 | 21-02-2025 |

## 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 actualizada para este período:

***Tabla 3 PERSONAL MANZANA LIÉVANO***

| Ítem | Nombre | Cargo | Celular Corporativo |
|---|---|---|---|
| 1 | Jenifer Plata Montenegro | Coordinadora | 3104794408 |
| 2 | Yeimy Johana Sandoval Bernal | Gestora de calidad | 3104806118 |
| 3 | Miguel Ángel Santiago | Soporte técnico | 3104806183 |
| 4 | Jhon Alexander Rincón Sánchez | Soporte técnico | 3104793367 |
| 5 | Omaira Martinez Pinto | Soporte técnico | 3104791162 |
| 6 | Julián Ospina Carrasquilla | Soporte técnico | 3104802895 |
| 7 | Jorge Enrique Contreras | 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 | Oscar Andres Rivera | 3104792232 |
| | William Eduardo Espinosa | 3104792232 |

| zona | SOPORTE | CELULAR CORPORATIVO |
|---|---|---|
| **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** | Lady Viviana Niño Fandiño | 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 actualiza las direcciones y números telefónicos del nuevo personal relacionado a continuación:

| Nombre | Dirección | Celular Corporativo |
|---|---|---|
| Omaira Martínez Pinto | Calle 129ª Bis#85-09 | 3104791162 |
| Yeimy Johana Sandoval Bernal | Carrera 6ª Este#36-81 | 310 4806118 |

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 descargado de Daruma con la versión actualizada: 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, ETB, TIGO UNE, CLARO. Estas actividades se detallan en la siguiente tabla:

***Tabla 5 ACOMPAÑAMIENTOS ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES***

| Fecha | N° Caso | Soporte | Actividad | Horario |
|---|---|---|---|---|
| 28-02-2025 | 361043 | Duvier Alfonso | Acompañamiento ETB-UM -ROUTER Fontibón | 4:30 pm - 6:15 pm |
| 12/03/2025 | 362579 | Duvier Alfonso | Acompañamiento ETB-UM -ROUTER Fontibón | 4:30 pm - 6:45 pm |
| 17-03-2025 | 363055 | Duvier Alfonso | Revisión Puntos de Red Cámaras CADE Fontibón | 4:30pm -5:00 pm |
| 17/02/2025 | 359126 | Jhon Edisson Garay Diaz | Acompañamiento al personal técnico de CONFORT ING, para realizar mantenimiento al Aire de Precisión ubicado en el DataCenter piso (1) del Super CADE Manitas. | 4:30 PM ---- 6:15 PM |
| 27/02/2025 | 360864 | Jhon Edisson Garay Diaz | Acompañamiento al personal técnico de ETB, para realizar migración canales de datos a dispositivo QUIDWAY ubicado en el Rack de Comunicaciones (Sótano) del Super CADE Manitas. | 4:30 PM - 6:40 PM |
| 12-03-2025 | 362644 | Maria Paipa | Acompañamiento técnico para revisión de un fallo en un brazo del | 4:30 PM - 5:15 PM |

| Fecha | N° Caso | Soporte | Actividad | Horario |
|---|---|---|---|---|
| | | | QUIDWAY en el SC Américas | |
| 21-02-2024 | 363103, | William Duarte | Acompañamiento al proveedor ETB por caída del canal de internet de la secretaria general | 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, entregada en el INFORME DE GESTIÓN 001 anexo 4. Para este periodo no se presentaron novedades.

***Tabla 6 DOCUMENTACIÓN MOTORIZADOS***

| NOMBRE SOPORTE TÉCNICO | NO. PLACA | FOTOCOPIA DEL SEGURO OBLIGATORIO | CERTIFICADO DE REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES | FOTOCOPIA DE LA TARJETA DE PROPIEDAD | FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Edinson Alexander Solano Villamil | RQR80G | x | x | x | x |
| Hugo Ledezma | BVY54G | x | x | x | x |
| Oscar Andrés Zapata Guerrero | JCS14F | 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:**

Para garantizar el cumplimiento de la seguridad lógica, se utiliza el formato FT-1000, a través del cual se crean los usuarios de red para los colaboradores de la UT TSG-RICOH, según su perfil. En cuanto a la seguridad física, se habilitan tarjetas de proximidad para el acceso controlado.

## 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:**

Durante el periodo se asistió a las reuniones de seguimiento de borrado seguro los días 3 y 10 de marzo de 2025 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, para el personal nuevo
- Los elementos de bioseguridad, cuando los requieran. "Alcohol y tapabocas".

## 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**
Para este periodo no se solicitaron repuestos de la bolsa de repuestos

Adicionalmente se envía el documento "***PROCEDIMIENTO GESTION BOLSA DE REPUESTOS",*** para aprobación.

Este procedimiento aplica a la gestión y control de la bolsa de repuestos del contrato 1314-2024. Abarca la solicitud, validación, aprobación y seguimiento de los repuestos relacionados en el Anexo 1. Hoja lista de Repuestos, donde se presenta el listado de recursos, repuestos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos base; así como los que no se encuentran en este listado, previa solicitud de la entidad y de acuerdo con el procedimiento definido en el Anexo Técnico - LP-003-2024.

Quedan excluidos del alcance aquellos repuestos que no sean gestionados a través de la bolsa de repuestos del contrato 1314-2024.

## 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:**

Todos los equipos que fueron entregados a los técnicos de soporte para la prestación del servicio cuentan con licencia de software de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico.

## 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:**

Para este periodo 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 7 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:**

Para dar cumplimiento a esta obligación durante el periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se realizó borrado seguro a 60 equipos con novedad de traslado, reintegro y reasignación.
- Se revisó el documento 4204000-GS-089: GUIA PARA EL BORRADO SEGURO y se emitieron las observaciones correspondientes, con el fin de alinearla con el proceso de borrado seguro que se está llevando a cabo.
- Durante el alistamiento y configuración de equipos nuevos o por traslado, únicamente se realizó instalación de software autorizado por la Entidad.

## 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 de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento 2213200-PR-101: Gestión de Incidentes, Requerimientos y Problemas Tecnológicos y la guía 4204000-GS-089: Guía para el Borrado Seguro.

## 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:**

Los mantenimientos preventivos de la primera vigencia de 2024 se ejecutaron al 100% y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024, anexo 3.

## 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 cumplió con la obligación de vincular o contratar para el mantenimiento preventivo a personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva, conforme a la Directiva No. 01 de 2011, verificando su disponibilidad en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico o certificando la ausencia de personal calificado. Asimismo, se prevé continuar con su cumplimiento en la próxima vigencia de 2025.

## 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 correspondiente a la vigencia 2024, se ejecutaron con el personal calificado para dicha actividad y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024

## 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 realizó con soportes diferentes a los soportes de operación y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024

## 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 los mantenimientos preventivos vigencia 2024, no se presentó perdidas ni daños a los elementos.

## 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 presentó cronograma de mantenimiento preventivo, para la vigencia de 2024, el cual se ejecutó en su totalidad con corte de 30 de enero de 2025, y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024

## 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 vigencia 2024, se utilizó el formato de la entidad “4204000-FT-259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO” y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024

## 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 para la vigencia 2024, se diligenció el formato "4204000-FT- 259 Versión 05 MANTENIMIENTO PREVENTIVO" el cual contine la lista de chequeo, de acuerdo con el anexo técnico. Todos los formatos se entregaron de manera física en AZ y de manera digital.

## 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 no se realizaron mantenimientos correctivos:

## 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 realizó en los mantenimientos preventivos y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024

## 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**

Para los mantenimientos preventivos vigencia 2024, se ejecutó con las herramientas y elementos descritos en el anexo técnico y se han atendido las observaciones de cambio de estos, y están documentados en el Informe de Gestión 003-1314-2024

## 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:**

En este periodo se realizará la disposición final de los elementos indicados en la tabla. Estos se almacenan en las instalaciones de la UT y, una vez se acumule una cantidad considerable de residuos, un ente autorizado emitirá la certificación correspondiente. Cabe destacar que esta disposición final aplica únicamente a los elementos dados de baja por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los cuales deben ser certificados por la UT TSG-RICOH. En el caso de los Super CADES, CADES, Centros de Encuentro, Centro Memoria, Archivo e Imprenta, el almacenamiento y disposición final están a cargo del PIGA (Plan Institucional de Gestión Ambiental) de la entidad.

***Tabla 8 ELEMENTOS PARA DISPOSICIÓN FINAL***

| Sede | Elemento | Cantidad |
|---|---|---|
| Liévano | Llaves de cerradura | 147 |
| Liévano | CD Varios | 146 |
| Liévano | Tapas de MicroSD | 74 |
| Liévano | Patch Cord RJ45 Categoría 5E y 6 | 68 |
| Liévano | Memoria RAM 2 GB | 41 |
| Liévano | cable de poder | 18 |
| Liévano | Adaptador de corriente | 13 |
| Liévano | Disco Duro interno-SATA 500 GB | 9 |
| Liévano | Adaptador de disco duro | 8 |
| Liévano | Disco Duro SATA para servidor 300 GB HP | 6 |
| Liévano | Adaptador de portátil | 5 |
| Liévano | Disipadores | 5 |

| | | |
|---|---|---|
| Liévano | Fuente ATX 500W o Superior | 4 |
| Liévano | Cable USB Impresora | 3 |
| Liévano | Cables USB Impresora | 3 |
| Liévano | Disco Duro interno-SATA 1 TB | 3 |
| Liévano | Disco Duro interno-SATA 2 TB | 2 |
| Liévano | Lampara para Video Beam | 2 |
| Liévano | Lampara para Video Beam | 2 |
| Liévano | Batería para BIOS 2032 | 1 |
| Liévano | cable de impresora | 1 |
| Liévano | Cable de sonido | 1 |
| Liévano | cable VGA | 1 |
| Liévano | Caja DVD-RW x 27 Unidades | 1 |
| Liévano | Convertidor de VGA a HDMI | 1 |
| Liévano | Diadema | 1 |
| Liévano | Guaya de seguridad para portátil | 1 |
| Liévano | Sopladora | 1 |

### 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:**

Durante este periodo se realizó la prestación del servicio de impresión. Se anexa informe de impresión. Ver Anexo 3

### 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:**

Todos los equipos de impresión en las sedes de la entidad están operativos y funcionando correctamente.

**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 en el informe de gestión 001 y reposa en el anexo 8 del mismo.

**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:**

El mantenimiento preventivo de las impresoras correspondiente al primer trimestre de este contrato se realizó en la vigencia 2024, y se encuentra en el informe de gestión 003-1314-2024

**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:**

Durante el periodo se realizaron los mantenimientos correctivos con los repuestos requeridos para el mismo relacionados en la siguiente tabla:

**Tabla 9 MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS**

| Caso | Placa equipo | Tipo de Disco | Capacidad | Nombre usuario | Modelo Disco | Técnico Responsable | Modelo equipo\| |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 362393 | 79615 | Mecánico | 1TB | Angelica Maria Espitia Garzon | ST1000LM049-2GH172 | Miguel Santiago | HP ProOne 400 G4 |
| 362726 | 79903 | Mecánico | 1TB | Despacho Secretaría General | ST1000LM049-2GH172 | Miguel Santiago | HP ProOne 400 G4 |
| 356680 | 72166 | Mecánico | 1 TB | Luis Hernando Coral Padilla | ST1000LM049-2GH172 | William Duarte | HP ProOne 400 G4 |
| 359115 | 72162 | Mecánico | 1 TB | Luis Hernando Coral Padilla | ST1000LM049-2GH172 | William Duarte | HP ProOne 400 G4 |
| 361987 | 79737 | Mecánico | 1 TB | Briseth Martinez | N/A | Adolfo Ortiz | HP ProOne 400 G5 |
| 363694 | 72291 | Mecánico | 1 TB | Dumar Leonardo Córdoba | N/A | Adolfo Ortiz | HP ProOne 400 G5 |

## 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. La información se detalla en el informe de Impresión en el anexo 3.

### 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 transporte 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:**

En este periodo se realizará la disposición final de los elementos indicados en la tabla de la obligación 40. Estos se almacenan en las instalaciones de la UT y, una vez se acumule una cantidad considerable de residuos, un ente autorizado emitirá la certificación correspondiente.

### 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, en el informe de gestión 001 el cual reposa en el anexo 9

Adicionalmente, en el tercer periodo se entrega un manual de usuario más ligero y fácil de comprender en el Anexo 7

### 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, correspondiente al informe "**004-4204000-1314-2024-** comprendido entre el **19/02/2025** al **18/03/2025", con** acta de conciliación por el mes de facturación.

### 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:**

Para este periodo se realiza divulgación de la cartilla de Gestión Ambiental al personal nuevo.

### 4.58 OBLIGACIÓN 58

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

**Desarrollo de la obligación:**

Toda la documentación es entregada 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 realizó la entrega de la certificación Energy Star en el INFORME DE GESTIÓN 001, en el 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 con las características solicitadas.

## 5. LISTADO DE LOS ANEXOS

- Anexo 1 ANS
- Anexo 2 Informe de Gestión
- Anexo 3 Informe de Impresión