Nombre del Contratista: **ALPASURFNET SAS** **NIT: 800.000.170-8** **Representante Legal:** GUSTAVO ADOLFO ANDRADE DUSSAN **Cedula:** 7.688.838 de Neiva.	**CONTRATO ACEPTACIÓN DE OFERTA:** N°0267 DE 2025 **VALOR INICIAL:** $ 66.191.230 **ADICIONAL No.1:** $ 0 **VALOR TOTAL:** $ 66.191.230
Certificado de Disponibilidad No. 2025.CEN.01 .000802 31/01/2025 **Registro Presupuestal Nro.** 2025.CEN.01.000567 13/02/2025 **Forma de Pago:** El Municipio de Neiva pagará el valor del contrato mediante actas parciales, previa presentación de la respectiva factura e ingreso al Almacén Municipal, si hay lugar. Cada pago esta precedido de la presentación de la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el del Supervisor del contrato y, previa presentación del informe correspondiente (factura) y acreditación de pago de los aportes al sistema de seguridad social a salud, Pensión y Riesgos laborales, así como los paz y salvos Municipales requeridos. El contratista deberá informar al Municipio de Neiva la cuenta Bancaria (Corriente o Ahorros), abierta a su nombre, en la cual le serán consignados o trasferidos electrónicamente, los pagos que por este concepto le efectué el Municipio de Neiva. Para efectos del pago, el CONTRATISTA deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con el sistema de seguridad social, de conformidad con las leyes 100 del 1993, 789 de 2002, 797 de 2003, 828 de 2003 y 1753 de 2015, los Decretos 2353 de 2015 y 510 de 2003, so pena de hacerse acreedor de las sanciones establecidas en las mismas; en el evento que el CONTRATISTA no haya realizado totalmente los aportes correspondientes al Sistema de Seguridad Social, el MUNICIPIO podrá retener las sumas adeudadas y efectuar el giro directo de dichos recursos con prioridad a los regímenes de salud y pensiones. En todo caso, la entrega de estos dineros queda sujeta a la disponibilidad de los recursos aprobados en el Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC) de la Alcaldía de Neiva	**Periodo de Ejecución:** Desde el 19 de Febrero del 2025 al 18 de Marzo de 2025
Objeto: SERVICIO DE CANALES DE CONECTIVIDAD A INTERNET NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DIFERENTES SEDES ADMINISTRATIVAS DE LA ALCALDÍA DE NEIVA DE MANERA CONTROLADA Y SEGURA QUE PERMITA LA GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES INSTITUCIONALES. **FECHA DEL ACTA DE INICIO:** 19 de febrero del 2025 **FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:** 18 de febrero del 2025 **FECHA DE TERMINACIÓN:** 18 de abril de 2025	

1. RESUMEN

1.1 Información sobre estado y avance del contrato de prestación de servicios

En virtud del objeto contratado, y revisado el informe mensual del periodo del 19 de febrero de 2025 al 18 de marzo del 2025, El Contratista ALPASURFNET desarrolló las actividades que se derivan de contrato de aceptación de oferta No. 0267 de 2025 del cual soy supervisor y me permito presentar el siguiente informe:

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1. Proveer y garantizar los canales dedicados sin reusó de conexión a Internet requeridos por la Alcaldía de Neiva en las Sedes Administrativas bajo las condiciones técnicas establecidas, garantizando sin interrupción la total cobertura en los sitios especificados, así:	EL CONTRATISTA garantizo el servicio de los canales dedicados sin reusó de conexión a INTERNET con sus respectivos anchos de banda, para las sedes administrativas de la ALCALDIA DE NEIVA.

Ítem	Sedes Administrativas / Zonas Digitales	Dirección / Ubicación	BW (MBps)
1	Sede Administrativa Edificio Principal Alcaldía	Carrera 5 # 9-74 Centro	350
2	Secretaria de Educación	Carrera 5 # 11-55 Centro	90
3	Secretaría de Gobierno	Carrera 8 # 6 – 72 Centro	90
4	Sede Secretaría de Gobierno - Casa Justicia – IPC	Calle 2C # 28-14	90
5	Sede Secretaría de Gobierno - Dirección de Participación Ciudadana	Carrera 7 # 11-23 Centro	90
6	Sede Secretaría de Cultura	Calle 6 # 9-01 - Parque de la Música Jorge Villamil	90
7	Sede Secretaría de Movilidad	Carrera 5 Sur No. 30-61 - Centro Minorista Mercaneiva	90
8	Sede Secretaría de Deportes	Carrera 17 No. 19-40 - Coliseo Álvaro Sánchez	90
9	Sede Secretaría de Paz y DDHH - Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV)	Cra. 1F # 23A - 01	90

10	Sede Secretaría Gestión del Riesgo - Bomberos Sede Principal	Calle 14 # 7-45 Centro	90
11	Sede Secretaría Gestión del Riesgo – Bomberos Sur	Calle 19 Sur # 6-19 Zona Industrial	90
12	Secretaría de Infraestructura - Sede Talleres	Calle 21 # 4-40 Centro	90
13	Sede Secretaría de Salud – Zoonosis	Cra. 7 # 80-91 – Barrio Alberto Galindo	90
14	Sede Secretaría General - Archivo Central	Calle 14 Sur # 6-95.- Zona Industrial Bodega # 3	90
15	Dirección SISBEN Sede Comuneros	Cra 2 N° 8 – 05 Centro Comercial Popular Los Comuneros Local 3380A, Piso 4	90
16	Secretaria General Sede MIPG	Carrera 1G # 13A – 05	90
17	Parque de los niños (oficinas sociales	Parque de los niños (oficinas sociales	90
18	Sede Secretaría de la Mujer – Zona Digital Casa Empoderadora de la Mujer	Cra. 21 No. 1G - Parque de Los Niños	90
19	Sede Centro de Emprendimiento y Generacion de Oportunidades (CEGO) / Biblioteca Huellas	Calle 6 # 9-01 - Parque de la Música Jorge Villamil	90
20	Concejo Municipal de Neiva	Cra. 14 # 1G-02 Centro	90
21	Secretaría de Gobierno - Dirección de Convivencia y Seguridad - Centro de Detención Transitoria	Calle 1 Sur entre Car 8 y 9	90

	Firewall			

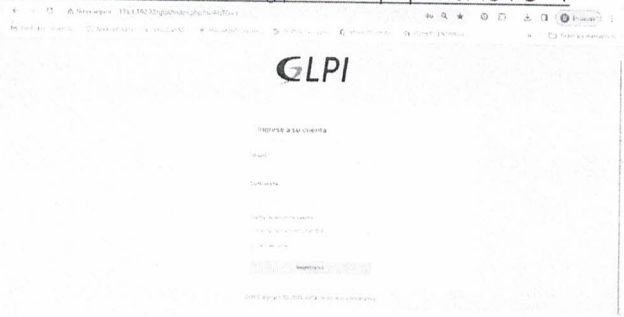
2. Entregar activamente operando la totalidad de la solución de conectividad a Internet dedicado contratada asumiendo los costos de instalación y adecuación tecnológica que se requiera en cada una de las Sedes Administrativas. Esto incluye también el cableado estructurado, los equipos activos para la transformación de medios, Routers y demás equipos asociados y necesarios. De igual manera, El oferente deberá garantizar la no interrupción del servicio de Internet en la entidad, durante la instalación y ejecución del contrato, aunque para lograrlo deba realizar convenio, acuerdo o contrato con terceros.	EL CONTRATISTA en el periodo comprendido entre el 19 de febrero de 2025 hasta el 18 de marzo del 2025, garantizo toda la solución de conectividad a Internet dedicados, asumiendo todos los costos de instalación y adecuación tecnológica, requeridos la puesta en servicio de los servicios a INTERNET. En cada sede administrativa, se instaló el Cableado de Fibra Óptica y sus accesorios necesarios para conectar el servicio a la red de ALPASURFNET, aplicando para ello buenas prácticas de instalación y conservación en las estructuras del cliente. En cada sede administrativa se instaló un Router-WiFi del tipo ONT como router borde en cada sede, el cual permite el tráfico de la red LAN hacia la red WAN provista por la red de ALPASURFTNET. Administrativas En este periodo no se presentaron interrupciones en el servicio por lo tanto no hubo que hacer convenios con terceros.
3. Poner al servicio de la Alcaldía de Neiva cuatro (4) equipos UTM y/o de Seguridad Web y Perimetral con las siguientes características, que incluye Licenciamiento de Uso a término del software de gestión de cada uno de los Firewall por la vigencia del Contrato, distribuidos, así: **SEGURIDAD WEB Y PERIMETRAL** **Item** / **Sedes Administrativas** / **Cant.** / **Características Cortafuegos (UTM)** 1 / Sede Edificio Ppal Alcaldía / 1 / Seguridad Web a través de Firewall físico NGFW, mínimo de 2 GBps y 1.000.000 de conexiones concurrentes p/s o superior 2 / Sede Secretaría de Movilidad, Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno. / 3 / Seguridad Web a través de Firewall físico NGFW, mínimo de 500 MBps y 130.000 de conexiones concurrentes p/s o superior. los Firewall deben facilitar la configuración de la detección, filtro, clasificación, eliminación y bloqueo de contenidos perjudiciales tales como filtrado de contenido, categorías, anonimizador, azar, bombas y armas, código malicioso, erotismo, hackers, juegos para adultos, pornografía, servicios DNS, software espía, violencia, .bat y .exe. Así mismo dar	**EL CONTRATISTA** en el primer (1) informe reportado, instalo para el servicio, cuatro (4) equipos UTM tipo Firewall Marca SOPHOS modelos XGS2100 puestos en operación en las sedes administrativas y de acuerdo a las características exigidas en esta esta obligación. Entregando un completo informe de Implementación de seguridad perimetral y el Acta de Instalación de SOPHOS.

cumplimiento a lo señalado en el marco general de la Resolución No, 500 de 2021 de MINTIC. Los equipos Firewall utilizados durante la prestación del servicio son de propiedad del Contratista, y este se encuentra en libertad de retirarlos una vez se dé por terminada la prestación del servicio, a la terminación y liquidación del Contrato.	
4. Instalar, configurar y conectar en las Sedes Administrativas y Zonas Digitales un equipo de borde o solución de último kilómetro por Fibra Óptica en calidad de comodato, para la provisión del servicio de conectividad a Internet por medio alámbrico, un Router Terminal de Nodo Óptico (ONT) con tecnología GPON, acceso de banda ultra ancha, alto rendimiento de reenvío de VoIP, datos, Internet y servicios de video HD, antenas externas con ganancia de 5 dBi, MIMO 2x2, acceso a múltiples servicios con Conector óptico SC/APC, un puerto GE, un puerto POTS, tres puertos FE, un puerto USB, conexión WiFi a 2.4 GHz, Velocidad inalámbrica mínima de 300 MBps, función plug and play (PnP), adaptador de alimentación de 100 a 240 V, fuente de alimentación del sistema 11 a 14 V CC, 1,5 Amp, consumo de potencia entre 3W y 8W. Estos equipos de borde podrán ser utilizados adicionalmente para conectividad WiFi a Internet en las Sedes Administrativas y Zonas Digitales. Estos equipos entregados en calidad de comodato no podrán tener fecha de fabricación inferior a cinco (5) años. Estos equipos deberán instalarse dentro del gabinete de comunicaciones del centro de cableado según sea el caso, los cuales deben ser rotulados con el nombre del contratista, número de contrato bajo el cual se encuentra vinculado el Contratante, tecnología de conexión, velocidad (MB) del canal, reuso, línea gratuita de atención y correo electrónico de contacto; el cableado utilizado debe estar rotulado, identificado, organizado, protegido y se deben eliminar los obstáculos que impidan el acceso a los equipos o áreas comunes, asegurar que no se excedan los límites del radio de curvatura , se proteja el cableado de manipulación por parte de personal no autorizado y manejar la holgura del cableado con eficacia. El servicio debe ser entregado a través de una interfaz tipo Ethernet 100/1000 base T, conectada a la red LAN o Wireless LAN y con las respectivas configuraciones técnicas necesarias para garantizar que cada uno de los equipos de la red tenga acceso a Internet. Los equipos de borde o soluciones de último kilómetro utilizados para la prestación efectiva del servicio de conectividad a Internet serán de propiedad del Contratista, y este se encuentra en libertad de retirarlos una vez se dé por terminada la	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, instala en COMODATO para las sede administrativa un equipo de Borde tipo ONT (Óptica Network Terminal) que conecta al enlace de Ultimo Kilometro por medio de Fibra Óptica, sobre protocolo de comunicaciones GPON. Este equipo cumple con las especificaciones descritas por la obligación y queda debidamente configurado, monitoreado y entregando el servicio de Conectividad a INTERNET. IMAGEN DEL EQUIPO ONT 

prestación del servicio, a la terminación y liquidación del Contrato.	
5. El proveedor debe suministrar durante la ejecución del contrato hasta treinta (30) IP publicas dedicadas para uso exclusivo de los servicios complementarios de direccionamiento IP que requiera la Alcaldía de Neiva, distribuidas conforme lo establezca la Supervisión del contrato (Cualquier cambio que realice de IP publicas configuradas inicialmente, debe de ser autorizado inicialmente por el supervisor del contrato para que con base a esa autorización el contratista programe la manera que se realizara, evitando traumatismo en el servicio) en el momento que las IP publicas presenten fallas, será tomadas en cuenta como indisponibilidad del servicio, teniendo en cuenta que a través de estas, se prestan servicios de cara a la comunidad, así como internos para cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal, esto ocasiona imposibilidad de atención en los servicios.	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, asignó a la ALCALDIA DE NIEVA las siguientes direcciones IP PÚBLICAS, las cuales están verificadas y garantizando que no estén en listas negras para un correcto funcionamiento de las plataformas tipo WEB que la ALCALDIA requiere publicar hacia la comunidad. En este periodo no se realizó ningún cambio de las IP asignadas.

Sedes Administrativas / Zonas Digitales	Rango de IPs	Cantidad
Sede Administrativa Edificio Principal Alcaldía	177.74.204.192 177.74.204.193 177.74.204.194 177.74.204.195 177.74.204.196 177.74.204.197 192.168.41.4	7
Secretaria de Educación	177.74.204.239	1
Secretaría de Gobierno	177.74.204.238	1
Sede Secretaría de Gobierno - Casa Justicia – IPC	192.168.44.226	1
Sede Secretaría de Gobierno - Dirección de Participación Ciudadana	192.168.45.47	1
Sede Secretaria de Cultura	192.168.44.34	1
Sede Secretaría de Movilidad	177.74.205.236	1
Sede Secretaría de Deportes	192.168.46.56	1
Sede Secretaría de Paz y DDHH - Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV)	192.168.42.249	1
Sede Secretaría Gestión del Riesgo - Bomberos Sede Principal	192.168.43.203	1
Sede Secretaría Gestión del Riesgo – Bomberos Sur	192.168.60.127	1
Secretaría de Infraestructura - Sede Talleres	192.168.43.214	1
Sede Secretaría de Salud – Zoonosis	192.168.46.96	1
Sede Secretaría General - Archivo Central	192.168.65.114	1
Dirección SISBEN Sede Comuneros	192.168.47.227	1
Secretaria General Sede MIPG	192.168.46.140	1
Parque de los niños - oficinas sociales	192.168.65.111	1
Sede Secretaría de la Mujer – Zona Digital Casa Empoderadora de la Mujer	192.168.44.154	1

	<table><tr><td>Sede Centro de Emprendimiento y Generación de Oportunidades (CEGO) / Biblioteca Huellas</td><td>192.168.46.227</td><td>1</td></tr><tr><td>Concejo Municipal de Neiva</td><td>192.168.41.135</td><td>1</td></tr><tr><td>Secretaría de Gobierno - Dirección de Convivencia y Seguridad - Centro de Detención Transitoria</td><td>192.168.40.51</td><td>1</td></tr></table>
6. Entregar un inventario de las direcciones de IP públicas e ID del servicio asignada a cada equipo de borde o solución de último kilómetro por cada Sede Administrativa.	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, entrega el inventario de asignación de direcciones IPs Publicas e ID del servicio, asignadas a los equipos borde ONT, de cada sede administrativa.
7. Cumplir con los plazos señalados en el cronograma de trabajo (instalación, inicio del servicio y/o mantenimientos) concretados conjuntamente con el Contratista previa aprobación por parte del Supervisor del Contrato. Estos podrían ser ajustados y/o modificados si el caso lo amerita previa justificación soportada por parte del Contratista.	EL CONTRATISTA cumplió con el cronograma de INSTALACION, INICIO DEL SERVICIO Y/O MANTENIMIMIENTOS, acordados con la Supervisión desde el primer mes de este contrato y no se presentaron mantenimientos en este periodo.
8. Contar y disponer oportunamente por su cuenta y riesgo con todos los equipos, maquinaria, herramientas, materiales, accesorios, logística, demás elementos y recurso humano técnico necesarios para la ejecución del objeto contractual, realizando por su cuenta y riesgo el transporte necesario de estos para la prestación del servicio, sin importar el alcance de las veces que deba realizarlo, sea instalación, pruebas, mantenimiento o soporte en sitio. Durante la instalación, puesta en servicio, soporte técnico o mantenimiento de los equipos de redes o cableado de telecomunicaciones, las afectaciones o modificaciones civiles que se realicen o se causen para garantizar el servicio de conectividad a Internet en las Sedes Administrativas son asumidas en su totalidad por el contratista, no generando costo alguno al Municipio de Neiva. Las afectaciones o modificaciones no deben cambiar la estética arquitectónica de las Sedes Administrativas. La ejecución de estas debe ser concertadas con el Supervisor del Contrato.	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, ha dispuesto oportunamente del personal idóneo y calificado, así como de las herramientas, maquinaria, materiales, accesorios, logística y equipos para el correcto funcionamiento y mantenimientos que pudieran presentarse.
9. Disponer y garantizar en las visitas y actividades de soporte técnico en sitio con personal técnico idóneo y con experiencia, debidamente identificado con carnet y chaleco o prenda de vestir para su inmediato reconocimiento, en la franja horaria de 7:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes, y de 7:00 am a 1:00 pm el día sábado, durante el plazo de ejecución del contrato. El contratista informará a la Supervisión, el listado del personal contratado, nombres, apellidos, documento de identidad, ARL, teléfono de contacto que realizaran las visitas o soportes técnicos requeridos. El personal que ejecute actividades de	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, garantizo que el personal que realizo las actividades y visitas a cada Seda administrativa, es idónea y con experiencia, así como de la porta y usa de la vestimenta con emblemas del CONTRATISTA, el uso de los EPP (elementos de protección personal) exigida por nuestro El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

altura debe contar con las protecciones debidas y certificados vigentes respectivos que exija la normatividad de seguridad y salud en el trabajo para realizar dichas actividades.	
10. Disponer de una Plataforma Web o CAU (Centro de Atención al Usuario) donde se puedan generar Ticket de soporte técnico y hacer seguimiento técnico a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes) que registren los usuarios de las Sedes Administrativas Este ticket debe tener un consecutivo generado por la herramienta informática que disponga el Contratista y debe ser informado al usuario que efectúe el reporte. El acceso a la generación de Ticket debe ser totalmente abierta a los usuarios objeto del servicio de conectividad. El contratista deberá disponer de un Manual, tutorial o material de apoyo que permita de forma oportuna orientar fácilmente en el uso, creación y seguimiento de Ticket. Esta Plataforma debe guardar y permitir consultar la trazabilidad de la bitácora de reportes periódicos, de todos los acontecimientos, sucesos e inconformidades y decisiones tomadas en la prestación del servicio.	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, dispone y entrega a la Supervisión, el acceso y los usuarios de la plataforma WEB-TICKET GLPI que usa para el registro y trazabilidad de los eventos reportados por la supervisión y sus delegados, durante el tiempo de ejecución de este contrato. URL de Plataforma WEB-TICKET GLPI http://177.74.204.242:8010/glpi/index.php?noAUTO=1  EL CONTRATISTA entrego lista usuarios con acceso al sistema de ticket así: Usuario | Nombre | Apellidos | Activar | Groups AN alcaldiaprinc | Alcaldia | Neiva Principal | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva SE educacion | Secretaria | de Educacion | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva SG gobierno | Secretaria | de Gobierno | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva CD justiciaipc | Casa | de Justicia | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva PC participacionciud | Participación | ciudadana | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva SC cultura | Secretaria | de Cultura | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva SD movilidad | Secretaria | de movilidad | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva CD coliseodeportes | Coliseo de | deportes | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva PD victimas | Paz | y DDHH | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva BD bomberos | Bomberos | de Neiva | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva BZ bomberosindustrial | Bomberos | Zona Industrial | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva SI talleres | Secretaria | Infreaestructura | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva SS zoonosis | Secretaria | Salud | Si | Usuarios Alcaldia de Neiva AC archivocentral | Archivo | Central | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva DS comuneros | Sisben | Comuneros | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva SG mipg | Secretaría | General | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva SV materiales | Secretaria | Vivienda | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva SM casamujer | Secretaria | Mujer | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva JV parquemusicacego | Jorge | Villamil (CEGO) | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva CD concejonevia | Concejo | de Neiva | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva SG detencion | Secretaria | Gobierno Detencion | Si | Usuarios Alcaldía de Neiva
11. El nivel de disponibilidad del servicio de conectividad a Internet ofertado, deberá ser como mínimo del 99.6% mensual, canal sin reuso 1:1 incluyendo la solución de último kilómetro, backbone, nodos y ramales de Fibra Óptica necesarios, simétricos. Esta será cumplida sí y solo si el acceso a los servicios contratados está disponible, en cualquier período después de la fecha de inicio de la prestación del servicio, por no menos que el porcentaje de disponibilidad ofrecido por el Proveedor. En caso de indisponibilidad o caídas del servicio fortuitas o por fuerza mayor no justificadas técnicamente, se aplicarán los descuentos respectivos con base a los	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, informa que la disponibilidad y latencia del servicio de conectividad a Internet presentó los siguientes porcentajes y tiempos así:

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS / SLA) establecidos, así:

Ítem	INDICADOR	CANAL DEDICADO (1:1)
1	Disponibilidad	99.6%
2	Latencia	Menor o igual a 50 ms
3	Efectividad en la Instalación	Menor o igual a 30 días

Mediante usuario y contraseña proporcionado por el Contratista, el Supervisor tendrá acceso al software de Gestión de Red perteneciente al Contratista y podrá en cualquier momento realizar la verificación de los indicadores. En este caso, el Contratista indicará a la Supervisión cómo puede obtener los resultados del indicador. Los tiempos de inactividad por causas no atribuibles al Contratista no serán tenidos en cuenta para el cálculo mensual del indicador. Los factores de penalidad denominado FPM (Factor de Penalización Mensual) por indisponibilidad del canal de servicio por cada Sede Administrativa, Zona Digital y/o Zona Digital, se medirá y calculará con base a los tickets correspondientes y su tiempo de solución, realizando el análisis correspondiente, así:

$$Disponibilidad\ (\%) = \left(\frac{AST - DT}{AST}\right) * 100$$

Donde: AST = Tiempo de servicio acordado (sinónimo de horas de servicio) y DT= Tiempo de inactividad, tiempo en que un servicio no está disponible durante el tiempo de servicio acordado.

El criterio de cumplimiento y Factor de penalización se aplicará de acuerdo a la siguiente tabla:

TECNOLOGÍA	NIVEL	RANGO (%)	PENALIDAD
Canal Dedicado (1:1) Canales con Re-uso	99,6%	99,6 ≤ D	0% del valor mensual del servicio
		99 ≤ D < 99,6	10% del valor mensual del servicio
		98 ≤ D < 99	20% del valor mensual del servicio
		90 ≤ D < 98	30% del valor mensual del servicio
		D < 90	100% del valor mensual del servicio

CUADRO DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD A INTERNET
PRIMER PERIODO 19 de Febrero al 18 de Marzo del 2025
CONTRATO DE SERVICIOS 0267-2025

AlpaSurfnet

Item	Sedes Administrativas / Zonas Digitales	LATENCIA (ms)	% DISPONIBILIDAD MENSUAL	No. HORAS/DIAS POR INDISPONIBILIDAD	% INDISPONIBILIDAD	DESCRIPCION DE LA INDISPONIBILIDAD
1	Sede Administrativa Edificio Principal Alcaldía	5	99.90	0	99.90	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
2	Secretaría de Educación	4	99.82	0	99.82	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
3	Secretaría de Gobierno	5	99.98	0	99.98	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
4	Sede Secretaría de Gobierno - Casa Juventud - JAC	5	99.78	0	99.78	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
5	Sede Secretaría de Gobierno - Dirección de Participación Ciudadana	5	99.92	0	99.92	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
6	Sede Secretaría de Cultura	3	99.83	0	99.83	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
7	Sede Secretaría de Movilidad	5	99.79	0	99.79	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
8	Sede Secretaría de Deportes	5	99.83	0	99.83	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
9	Sede Secretaría de Paz y DDHH - Centro Regional de Atención a Víctimas - CRAV	5	99.75	0	99.75	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
10	Sede Secretaría Centro Histórico - Fortines Sede Principal	5	99.55	0	99.55	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
11	Sede Secretaría de Gestión del Riesgo - Bomberos	5	99.81	0	99.81	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
12	Secretaría de Infraestructura - Sede Tulas	5	99.85	0	99.85	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
13	Sede Secretaría de Salud y Ambiente	5	99.74	0	99.74	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
14	Sede Secretaría de Servicios - Mataderos Central	5	99.75	0	99.75	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
15	Dirección SISBEN - Sede Comuneros	5	99.7	0	99.7	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
16	Secretaría de Servicios Sede UMG	5	99.8	0	99.8	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
17	Parques de los niños - Diversión y Paloma	4	99.83	0	99.83	Sede No Instalada por Contrato de la Supervisión
18	Sede Secretaría de la Mujer - Zona Digital Casa Empoderamiento de la Mujer	5	99.9	0	99.9	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
19	Sede Centro de Emprendimiento - Dinamización de Clústeres Sede - CEDICS - Biblioteca Huellas	5	99.69	0	99.69	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
20	Coliseo Municipal de Neiva	12	99.79	0	99.79	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes
21	Secretaría de Gobierno - Dirección de Convivencia y Seguridad - Centro de Detención Transitoria	5	99.81	0	99.81	No se tiene reporte del cliente de la falla del servicio en el mes

12. Disponer y garantizar en las actividades de soporte técnico y, o mantenimiento en sitio con personal técnico idóneo debidamente identificado con carnet y chaleco o prenda de vestir para su inmediato reconocimiento, este soporte debe ser tanto para la	EL CONTRATISTA tuvo a disposición el personal técnico idóneo para la solución de posibles fallas que pudieran presentarse. En el periodo reportado no hubo fallas reportadas.

red alámbrica como para la inalámbrica, en la franja horaria de 7:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes, y de 7:00 am a 1:00 pm el día sábado, durante el plazo de ejecución del contrato, Así como tener una línea de atención para llamadas que se generen desde teléfonos fijos como desde teléfonos móviles, es decir que no se genera costo alguno para quien origina la llamada o requerimiento. El contratista informará a la Supervisión del contrato el listado del personal contratado, nombres, apellidos, documento de identidad, ARL, teléfono de contacto que realizaran las visitas técnicas. De igual manera deberá soportar y/o certificar que todo el personal que ejecute actividades de altura cuente con las protecciones debidas y certificados vigentes respectivos que exija la normatividad de seguridad y salud en el trabajo para realizar dichas actividades.	
13. En el presente contrato se amplía el objeto especifico, donde se aclaran los Niveles de servicio: Los siguientes niveles, describen los procedimientos a seguir y tiempos de respuesta asociados desde que se reporte por la ALCALDIA DE NEIVA una falla o anomalía en la solución implementada. **Primer Nivel** • Debe contar con un servicio de Call Center y de Help Desk, que permita contactar telefónicamente al centro de atención del Contratista para proceder a la apertura de un caso, con el que la ALCALDIA DE NEIVA pueda hacer seguimiento. • El contratista debe suministrar como mínimo los siguientes datos de contacto: • PBX de contacto: XXXXX • e-mail: SoDortexxxx@contratista.com **Tipo de soporte:** Inicialmente telefónico, basado en la configuración final con la que la solución quede operativa. Este nivel de soporte actúa como un Help Desk para diagnosticar porque se presenta la falla y darle a la ALCALDIA DE NEIVA la posibilidad de realizar correctivos básicos de la misma. **Tiempo de respuesta:** Inmediato en horario hábil. **Tiempo máximo de atención:** Dos (2) horas a partir del recibo del requerimiento **Tiempo máximo de solución:** Cuatro (4) horas hábiles a partir de la fecha y hora del reporte de la falla. **Segundo Nivel** En caso de que el primer de atención no pueda dar solución al requerimiento, el Contratista autorizara el desplazamiento de una persona al sitio para verificar y corregir las posibles anomalías. **Tipo de soporte:** En sitio, para realizar la verificación de la configuración y parámetros de funcionamiento	EL CONTRATISTA en el periodo reportado, dispuso del CALL CENTER y HELP DESK quienes usando la matriz de escalamiento atenderán los reporte, anomalías y fallas que la ALCALDIA DE NEIVA informe en los canales de atención telefónicos y digitales, que están disponibles las 24 horas de los 7 días de la semana. **MATRIZ DE ESCALAMIENTO EL CONTRATISTA** **PBX: 608-8664820** **Mail: administrativa@alpavision.com** - Nivel 1: Saludar de manera cordial al usuario: Buenos días, buenas tardes, buenas noches "esta comunicado con el AS de la navegación Alpasurfnet habla con "nombre del asesor" en q podemos ayudarle". - Escuchar de manera atenta los requerimientos del usuario: para poder brindar la solución adecuada de acuerdo a lo manifestado en la comunicación. - Actualizar siempre los datos del usuario en softv, corroborar documento, celular y mail de contacto. - Realizar en el softv el respectivo reporte de falla para su trazabilidad. - En caso de fallos de internet: realizar las respectivas preguntas, validaciones y recomendaciones: - En caso de empresas o corporativos preguntar por la persona encargada del área de sistemas. - Validar si el modem está conectado - Cuales leds se encuentran encendidos. - Efectuar reinicio. - Realizadas por el nivel 1, de 1 a 15 minutos si no es posible una solución se remite a nivel 2.

de los equipos componentes de la solución y efectuar las acciones correctivas de acuerdo con el informe remitido por el primer nivel de soporte. **Tiempo de respuesta:** Una (1) hora después de la notificación del nivel 1 Tiempo de solución: Ocho (8) horas a partir de la notificación del nivel 1. La atención de requerimientos se efectuará en modalidad 7x24x365. Cuando sea necesario, el contratista coordinara con la ALCALDIA DE NEIVA para él envió de un comunicado del tiempo de demora para reestablecer el servicio. De igual manera, cuando sea necesario y la ALCALDIA DE NEIVA lo solicite, el Contratista queda comprometido a continuar el diagnostico y/o solución de un problema reportado.	- Nivel 2: Ellos validaran con el respectivo reporte de falla, los problemas de conexión, distancia al router, a que paginas no puede acceder, cantidad de dispositivos conectados, tiempos de conexión. - El tiempo de respuesta y solución al usuario debe ser el más rápido y expedito de 15 minutos a 1 hora nivel 2. - Si en este tiempo no fue posible una solución se genera el ticket en el desemax con las respectivas validaciones realizadas por el segundo nivel y se escala al tercer nivel. - Nivel 3: Ellos se encargan de una validación y documentación más especializada, puertos, Dns's, acceso a url's, configuraciones etc. Tiempo de solución: cuatro (4) horas a partir de la notificación a nivel 3. - Nivel 4: Se encargan de darle manejo y una actualización de datos en razón de los avances para un manejo interno y reporte de diagnósticos. - Nivel 5: Manejo interno parte directiva, coordinadores y directores. - La atención de requerimientos se efectuará en modalidad 7x24x365.
14. Acatar las solicitudes realizadas por La Alcaldía de Neiva de traslado o cambio de canales de conectividad a Internet dedicado por otra Sede Administrativa dentro de la misma ciudad, según sea el caso por necesidad, novedad técnica, imprevisto o caso fortuito. Este cambio tendrá costo adicional siempre y cuando se dé antes de iniciar la instalación del servicio de conectividad de acuerdo al cronograma de Instalación establecido, previamente aprobado por parte de la Supervisión del Contrato con base a un informe de viabilidad y justificación técnica reportada por el Contratista. En caso de solicitarse el cambio de una Sede Administrativa ya instalada, este tendrá costo adicional con base al valor definido en la propuesta comercial del Contratista, el cual deberá incluir las obras civiles teniendo en cuenta accesorios, ducterías, canalizaciones, instalaciones eléctricas, cableado estructurado, equipos Networking y demás elementos asociados y necesarios para el traslado del canal dedicado. Las obras no deben cambiar la estética de la sede administrativa. Los costos del traslado se facturarán cuando se presente el evento y se garantice el servicio de conectividad nuevamente.	EL CONTRATISTA en el periodo reportado NO recibió por parte de la Alcaldía de Neiva traslados o cambios de canales de conectividad a Internet.
15. Acatar las solicitudes realizadas por la Alcaldía de Neiva de reubicación de los equipos de última milla y de Networking de una Sede Administrativa dentro de su área de cobertura por situaciones de remodelación física, mejoras locativas, técnicas o fortuitas. Esta reubicación debe ser sin costo	El CONTRATISTA en el periodo reportado NO recibió por parte de la Supervisión la solicitud de reubicación de equipos de última milla instalados para las Sedes Administrativas.

adicional siempre y cuando no involucre adecuaciones de obra civil, previa aprobación por parte de la Supervisión del Contrato con base a un informe de viabilidad y justificación técnica reportada por el Contratista.	
16. Entregar mensualmente a la Supervisión del contrato un informe técnico, administrativo, financiero y jurídico socializado a través de Mesas o Reuniones Técnicas de seguimiento, en donde se detalle la disponibilidad y el estado del servicio por cada Sede Administrativa, uso del canal, usuarios conectados, latencia y otras estadísticas de la prestación del servicio, como también un informe de las solicitudes y soluciones realizadas a través de la Mesa de Ayuda. El Supervisor podrá citar de forma extraordinaria la realización de Mesas o Reuniones Técnicas las veces que sean necesarias, previa comunicación al contratista. Este proceso debe permitir al Supervisor la verificación, disponibilidad y evaluación de los servicios prestados, aportándole toda la información o evidencia de cualquier tipo relacionada con la ejecución del contrato.	EL CONTRATISTA hace entrega a la Supervisión por medio físico, el primer (1) informe técnico, administrativo, financiero y jurídico socializado.
17. Contar con un Plan de Continuidad del Negocio en el que asegure que los servicios de conectividad a Internet, de Seguridad Web y Perimetral continúen siendo suministrados durante un evento no planeado, para lo cual presentará un documento técnico firmado por el representante legal detallando resumidamente el Plan de Continuidad del Negocio.	EL CONTRATISTA cuenta con una red anillada para respaldar posibles fallas físicas y también con varios proveedores en caso de caída, para seguir prestando el servicio con normalidad.
18. A través de Mesas Técnicas de seguimiento mensual, el Contratista hará entrega de un informe técnico a la Supervisión, en donde se detalle la disponibilidad y el estado del servicio, uso del canal, fallas (fechas y horas), latencia por cada Sede Administrativa así como otras estadísticas relacionadas con la prestación del servicio, como también un informe de las solicitudes y soluciones realizadas a través de la Mesa de Ayuda (Plataforma Web de Ticket). El Supervisor podrá citar de forma extraordinaria la realización de Mesas Técnicas las veces que sean necesarias, previa comunicación al contratista. Este proceso debe permitir al Supervisor la verificación y evaluación de los servicios prestados, aportándole toda la información o evidencia de cualquier tipo relacionada con la ejecución, administración y operación del contrato.	Se realiza conjuntamente con la supervisión la reunión de Mesa Técnica, donde se realiza el seguimiento y validación de la disponibilidad, calidad del servicio de conectividad a Internet, Acuerdos de Niveles de Servicio y ejecución financiera. EL CONTRATISTA socializa informe (1) con su disponibilidad, fallas, latencia por cada sede administrativa, novedades generales y estadísticas de la prestación del servicio detalladas, las cuales quedan suscritas a través del Informe de supervisión N° 01 del 25 de marzo de 2025.
19. Guardar la debida y completa reserva sobre los datos, la información y los documentos que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la ejecución del contrato y utilizarla exclusivamente en relación con los fines del mismo. Para ello debe contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad.	EL CONTRATISTA guardar la debida y completa reserva sobre los datos, la información y los documentos que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la ejecución del contrato.

20. Informar oportunamente al Supervisor del Contrato, las novedades técnicas, administrativas, financieras o jurídicas que puedan ocasionar la parálisis, inadecuada o indebida ejecución del contrato.	No se presentaron novedades técnicas, administrativas, financieras o jurídicas que ocasionaran parálisis o inadecuada ejecución del contrato.
21. Mantener al Municipio de Neiva y/o a la Secretaría de TIC indemne y libre de todo reclamo, litigio o acción legal por acción u omisión en la ejecución del objeto contratado.	EL CONTRATISTA mantuvo al Municipio de Neiva y/o a la Secretaría de TIC indemne y libre de todo reclamo, litigio o acción legal por acción u omisión en la ejecución del objeto contratado
22. Informar oportunamente al Supervisor, las novedades técnicas que puedan ocasionar la parálisis de la ejecución del contrato.	EL CONTRATISTA no presento novedades en el periodo reportado.
OBLIGACIONES GENERALES	**DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES**
1. Realizar los pagos correspondientes al Sistema Social Integral y parafiscales a que haya lugar, en los porcentajes definidos en las leyes y demás normas reglamentarias aplicadas para tal fin.	EL CONTRATISTA realizo los pagos correspondientes al sistema de seguridad social integral del mes febrero/marzo de 2025 con número de planilla 7961499520 y la misma es cargada a la plataforma de SECOP II.
2. Hacer entrega al supervisor del contrato de los informes de ejecución sobre los servicios, con los soportes correspondientes, por medio la plataforma de SECOP II.	EL CONTRATISTA entrega del primer informe técnico de en el periodo contractual con sus respectivos soportes y cargados al SECOP II.
3. Suministrar de manera eficaz y oportuna los servicios, así como atender los requerimientos que sean efectuados por el supervisor del contrato en el desarrollo del objeto contractual.	EL CONTRATISTA ha suministrado de manera eficaz y oportuna los servicios de conectividad a INTERNET, Seguridad Perimetral WEB y canales redundantes. En el periodo reportado no hubo requerimientos del parte del supervisor del contrato.
4. Suscribir las correspondientes actas de iniciación, recibido parcial, recibo final, terminación y liquidación.	EL CONTRATISTA suscribió las actas de instalación correspondientes a cada servicio instalado en las sedes administrativas de la Alcaldía de Neiva listadas en el contrato 0267 del 2025.
5. Aportar certificación original suscrita por el Representante Legal y/o revisor fiscal autorizado, donde acredite el cumplimiento respecto al pago de los aportes al sistema de salud, pensión, riesgos profesionales y parafiscales, el personal vinculado por este.	EL CONTRATISTA certifica a través del Representante Legal, el cumplimiento mensual del pago de los aportes al sistema de salud, pensión, riesgos profesionales y parafiscales del personal vinculado a este contrato.
6. El contratista permitirá la supervisión y/o interventoría del contrato,	EL CONTRATISTA permite que la supervisión o interventoría delegada por la ALCALDIA DE NEIVA, tenga acceso a toda la información concerniente a la ejecución del contrato 0267 del 2025, durante el tiempo del contrato y hasta la firma del acta de terminación y liquidación de este.
7. Efectuar las modificaciones y ajustes requeridos por el municipio de Neiva al contrato, de manera que garantice el cumplimiento de los fines del mismo.	EL CONTRATISTA no recibió notificaciones en el periodo reportado, de modificaciones y/o ajustes del contrato 0267 del 2025.
8. De conformidad con lo establecido en la Resolución No. 000042 de 2020, y 000094 de 2020 emitidas por la DIAN, el contratista deberá cumplir con la facturación electrónica si ello estuviere obligado conforme la reglamentación vigente.	EL CONTRATISTA de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 000042 de 2020, y 000094 de 2020 emitidas por la DIAN, facturo electrónicamente porque está obligada conforme la reglamentación vigente

9. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de la oficina de comunicaciones.	EL CONTRATISTA ha guardado estricta reserva sobre toda la información y documentos que ha tenido acceso y manejo, en desarrollo de la actividad de ejecución del contrato.
10. El contratista deberá realizar los cobros oportunos del servicio, conforme a la forma de pago acordados.	EL CONTRATISTA en el periodo reportado y según el plan de pagos, realiza el cobro de la PRIMERA (1) CUENTA.
11. El contratista deberá cumplir con lo indicado en la resolución No. 3503 de 2011 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRC), en la cual se definen las "Condiciones de calidad para el servicio de acceso a internet (...) y se dictan otras disposiciones", y demás normas que la modifiquen, adicionen o deroguen. En todo caso, el contratista deberá cumplir con todos los requisitos exigidos para ser Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) consagrados en la normatividad colombiana.	EL CONTRATISTA por ser una empresa ISP reconocida en la región, cumple a cabalidad con la resolución No. 3503 de 2011 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRC), así como otras normas colombianas.
12. Las demás obligaciones que sean análogas y de uso común de acuerdo al objeto y obligaciones contractuales.	

ACTAS

TIPO DE ACTA	No	FECHA
ACTA DE INICIO	01	19-FEB-2025
INFORME DE SUPERVISION NO. 1	02	21-MAY-2025

1.2. Recomendaciones y Conclusiones

En cumplimiento al literal **"F"** Forma de Pago – el Contratista tiene derecho al pago por concepto del servicio prestado durante el periodo comprendido entre el **19 de febrero al 18 de marzo del 2025**.

2. INFORME BÁSICO

2.1. Estado Financiero del Contrato

RELACIÓN DE PAGOS	FECHA	VALOR	EJECUTADO	SALDO
Comprobante de egreso	Pendiente	$ 33.095.615,00	$ 33.095.615,00	$ 33.095.615,00
Valor Contrato Inicial	**Valor Adicional**	**Valor Total Contratado**	**Valor Ejecutado**	**Valor no Ejecutado**
$ 66.191.230,00	**$0**	**$ 66.191.230,00**	**$ 33.095.615,00**	**$ 33.095.615,00**

3. ASPECTOS CONTRACTUALES

3.1. Verificación de Pólizas y pagos de Salud, Pensión y Riesgos profesionales (y parafiscales si el contrato lo exige).

- ✓ En cumplimiento del literal **"G"** Garantías, se verifica la existencia de la garantía única de cumplimiento de las obligaciones contraídas por parte del contratista, a través de la póliza de seguro de cumplimiento Entidad Estatal N°CHU-100040986 Anexo No. 0 expedida por la aseguradora COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS SA, la cual se encuentra constituida desde el día 13 de febrero de 2025 y aprobada el 18 de febrero de 2025

- ✓ En cumplimiento del literal **"L"** - Sistema Integral de Seguridad Social Integral, se verifican los pagos correspondientes a los meses FEBRERO/ MARZO de 2025, según planilla Nro. 7961499520 discriminados así:

APORTES	PERÍODO DE PAGO	VALOR
SALUD	**FEBRERO/ MARZO DE 2025**	$3.613.000
PENSIÓN		$13.695.500
RIESGOS PROFESIONALES		$1.003.200
	TOTAL	**$18.311.700**

- ✓ Literal **"P"** - Perfeccionamiento y Ejecución, se verifica el pago de los derechos de contracción con Recibo de Tesorería Municipal **N° 25010410002785**

3.2. Certificado de Cumplimiento

Por lo anterior el suscrito supervisor delegado del contrato de aceptación de oferta 0267 de 2025 certifica que el contrato en mención se cumplió satisfactoriamente según como dice el objeto del mismo, durante el periodo comprendido entre el 19 de febrero al 18 de marzo de 2025, por lo tanto, se recibe a entera satisfacción y se autoriza el siguiente pago:

C.D.P	REGISTRO PRESUPUESTAL	FUENTE	VALOR A CANCELAR
2025.CEN.01.000802	2025.CEN.01.000567	2000	$ 33.095.615,00
Valor a Pagar.			**$ 33.095.615,00**

La presente certificación se expide con el fin de cumplir los requisitos para el PRIMER pago (1/2) correspondiente al periodo mencionado.

Informe presentado en Neiva, a los veintiuno (21) días del mes de mayo de 2025.

LIBARDO NARVAEZ MAHECHA
Líder Oficina de Servicios Tecnológicos
Secretaria General

Alcaldía de Neiva