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** | 7 |
| **PERIODO** | 19-May-2025/18-Jun-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 ..... 13
4.4 OBLIGACIÓN 4 ..... 13
4.5 OBLIGACIÓN 5 ..... 14
4.6 OBLIGACIÓN 6 ..... 16
4.7 OBLIGACIÓN 7 ..... 17
4.8 OBLIGACIÓN 8 ..... 17
4.9 OBLIGACIÓN 9 ..... 17
4.10 OBLIGACIÓN 10 ..... 19
4.11 OBLIGACIÓN 11 ..... 20
4.12 OBLIGACIÓN 12 ..... 20
4.13 OBLIGACIÓN 13 ..... 20
4.14 OBLIGACIÓN 14 ..... 22
4.15 OBLIGACIÓN 15 ..... 24
4.16 OBLIGACIÓN 16 ..... 24
4.17 OBLIGACIÓN 17 ..... 25
4.18 OBLIGACIÓN 18 ..... 25
4.19 OBLIGACIÓN 19 ..... 26
4.20 OBLIGACIÓN 20 ..... 26
4.21 OBLIGACIÓN 21 ..... 26
4.22 OBLIGACIÓN 22 ..... 27
4.23 OBLIGACIÓN 23 ..... 27
4.24 OBLIGACIÓN 24 ..... 27
4.25 OBLIGACIÓN 25 ..... 28
4.26 OBLIGACIÓN 26 ..... 29
4.27 OBLIGACIÓN 27 ..... 29
4.28 OBLIGACIÓN 28 ..... 29

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

4.62 OBLIGACIÓN 62 ..... 39
5. LISTADO DE LOS ANEXOS ..... 40
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 ..... 13
4.4 OBLIGACIÓN 4 ..... 13
4.5 OBLIGACIÓN 5 ..... 14
4.6 OBLIGACIÓN 6 ..... 16
4.7 OBLIGACIÓN 7 ..... 17
4.8 OBLIGACIÓN 8 ..... 17
4.9 OBLIGACIÓN 9 ..... 17
4.10 OBLIGACIÓN 10 ..... 19
4.11 OBLIGACIÓN 11 ..... 20
4.12 OBLIGACIÓN 12 ..... 20
4.13 OBLIGACIÓN 13 ..... 20
4.14 OBLIGACIÓN 14 ..... 22
4.15 OBLIGACIÓN 15 ..... 24
4.16 OBLIGACIÓN 16 ..... 24
4.17 OBLIGACIÓN 17 ..... 25
4.18 OBLIGACIÓN 18 ..... 25
4.19 OBLIGACIÓN 19 ..... 26
4.20 OBLIGACIÓN 20 ..... 26
4.21 OBLIGACIÓN 21 ..... 26
4.22 OBLIGACIÓN 22 ..... 27
4.23 OBLIGACIÓN 23 ..... 27
4.24 OBLIGACIÓN 24 ..... 27
4.25 OBLIGACIÓN 25 ..... 28
4.26 OBLIGACIÓN 26 ..... 29
4.27 OBLIGACIÓN 27 ..... 29

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

4.61 OBLIGACIÓN 61 ..... 39
4.62 OBLIGACIÓN 62 ..... 39
5. LISTADO DE LOS ANEXOS ..... 40

## LISTADO DE TABLAS

**Tabla 1 Inventario de sedes y Horario ..... 10**
**Tabla Horarios Manzana Liévano ..... 12**
**Tabla Soporte Personal Motorizado ..... 18**
**Tabla Personal Manzana Liévano ..... 21**
**Tabla Personal Red CADE ..... 21**
**Tabla Acompañamientos Actividades Extracurriculares ..... 25**
**Tabla Documentación Motorizados ..... 25**
**Tabla Ofrecimientos ..... 28**
**Tabla. Mantenimientos Correctivos equipos de Impresión ..... 35**

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación ..... 14
Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual ..... 15
Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución ..... 15
Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución ..... 16
Ilustración 5 Registro fotográfico mantenimiento preventivo Impresoras ..... 34

## 1. INTRODUCCIÓN

Este informe de gestión mensual corresponde al sexto 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 séptimo 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 mayo de 2025 y el 18 de junio 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

## 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 | 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 | Carlos Santos |
| CENTRO DE ENCUENTRO | Centro de encuentro Chapinero | Calle 63 # 15, 58 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm | Andres Silva |
| CENTRO DE ENCUENTRO | Centro de encuentro Rafael Uribe Uribe | Calle 22 # 14A, 99 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm | Hugo Ledesma |
| CENTRO DE ENCUENTRO | Centro de encuentro Kennedy, Patio Bonito | Carrera 86 # 5B – 21 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm | Edinson Solano |
| 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 Solano |
| CENTRO DE | Centro de | Carrera 17 F # 69 A, 32 | Lunes a Viernes de 7:00 | Hugo |

| Sede | Nombre | Dirección | Horario | Soporte |
|---|---|---|---|---|
| ENCUENTRO | encuentro Cuidad Bolívar | Sur | am a 4:30 pm | 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 Solano |
| CENTRO DE ENCUENTRO | Punto de Atención Super Cade Engativá | Transversal 113B # 66,51 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm | Lady Viviana Niño F |
| 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 Solano |
| 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 am a 5:00 pm | Hugo Ledesma |
| RED CADE | Super Cade Engativá | Transversal 113 B 66 – 54 | Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m | Lady Viviana Niño |

| Sede | Nombre | Dirección | Horario | Soporte |
|---|---|---|---|---|
| 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 | Brillith Moreno /Oscar Rivera |
| 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 | Edinson Solano |
| 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 | Carlos Santos |
| RED CADE | Supercade Bosa | Avenida Calle 57 R Sur 72-D12 | Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 12 m | William Duarte |
| 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 | Maria Paipa |
| 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 | Maijer Castro |
| 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 Solano |
| 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 |

***Tabla 2 Horarios Manzana Liévano***

| Fecha | Hora de inicio | Hora de salida | Soporte |
|---|---|---|---|
| 19 al 23 mayo 2025 | 6:00 a.m. | 4:00 p.m. | Jorge Enrrique Contreras |
| 19 al 23 mayo 2025 | 7:00 a.m. | 5:00 p.m. | Julian Ospina Carrasquilla |
| 19 al 23 mayo 2025 | 7:30a.m. Imprenta | 5:30 p.m. | Adolfo Ortíz Torres |
| 19 al 23 mayo 2025 | 8:00 a.m. | 6:00 p.m. | Jhon Alexander Rincón Sanchez |
| 19 al 23 mayo 2025 | 8:30 a.m. | 6:30 p.m. | Omaira Martínez Pinto |
| 19 al 23 mayo 2025 | 9:30 a.m. | 7:30 p.m. | Miguel Angel Santiago |
| 26 al 30 mayo 2025 | 6:00 a.m. | 4:00 p.m. | Miguel Angel Santiago |
| 26 al 30 mayo 2025 | 7:00 a.m. | 5:00 p.m. | Jorge Enrrique Contreras |
| 26 al 30 mayo 2025 | 7:30a.m. Imprenta | 5:30 p.m. | Julian Ospina Carrasquilla |
| 26 al 30 mayo 2025 | 8:00 a.m. | 6:00 p.m. | Adolfo Ortíz Torres |
| 26 al 30 mayo 2025 | 8:30 a.m. | 6:30 p.m. | Jhon Alexander Rincón Sanchez |
| 26 al 30 mayo 2025 | 9:30 a.m. | 7:30 p.m. | Omaira Martínez Pinto |
| 3 al 6 de junio 2025 | 6:00 a.m. | 4:00 p.m. | Omaira Martínez Pinto |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 al 6 de junio 2025 | 7:00 a.m. | 5:00 p.m. | Miguel Angel Santiago |
| 3 al 6 de junio 2025 | 7:30 a.m. | 5:30 p.m. | Jorge Enrrique Contreras |
| 3 al 6 de junio 2025 | 8:00 a.m. Imprenta | 6:00 p.m. | Julian Ospina Carrasquilla |
| 3 al 6 de junio 2025 | 8:30 a.m. | 6:30 p.m. | Adolfo Ortíz Torres |
| 3 al 6 de junio 2025 | 9:30 a.m. Archivo | 7:30 p.m. | Jhon Alexander Rincón Sanchez |
| 9 al 13 de junio 2025 | 6:00 a.m. | 4:00 p.m. | Jhon Alexander Rincón Sanchez |
| 9 al 13 de junio 2025 | 7:00 a.m. Imprenta | 5:00 p.m. | Omaira Martínez Pinto |
| 9 al 13 de junio 2025 | 7:30 a.m. | 5:30 p.m. | Miguel Angel Santiago |
| 9 al 13 de junio 2025 | 8:00 a.m. | 6:00 p.m. | Jorge Enrrique Contreras |
| 9 al 13 de junio 2025 | 8:30 a.m. | 6:30 p.m. | Julian Ospina Carrasquilla |
| 9 al 13 de junio 2025 | 9:30 a.m. Archivo | 7:30 p.m. | Adolfo Ortíz Torres |
| 16 al 20 de junio 2025 | 6:00 a.m. | 4:00 p.m. | Adolfo Ortíz Torres |
| 16 al 20 de junio 2025 | 7:00 a.m. | 5:00 p.m. | Jhon Alexander Rincón Sanchez |
| 16 al 20 de junio 2025 | 7:30 a.m. | 5:30 p.m. | Omaira Martínez Pinto |
| 16 al 20 de junio 2025 | 8:00 a.m. Imprenta | 6:00 p.m. | Miguel Angel Santiago |
| 16 al 20 de junio 2025 | 8:30 a.m. | 6:30 p.m. | Jorge Enrrique Contreras |
| 16 al 20 de junio 2025 | 9:30 a.m. Archivo | 7:30 p.m. | Julian Ospina Carrasquilla |

## 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 mayo de 2025 al 18 de junio de 2025 se realizó la gestión de 3342 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.

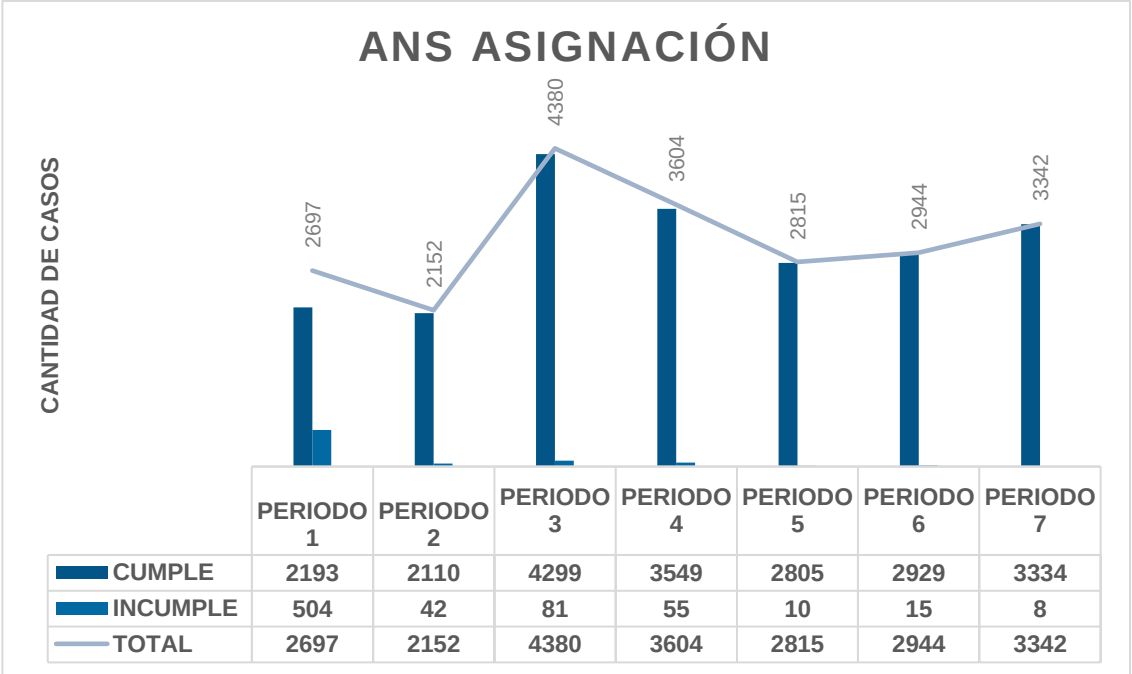
## 4.5 OBLIGACIÓN 5

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 mayo de 2025 al 18 de junio de 2025

**ANS DE ASIGNACIÓN**: Se recibe un total de 3342 solicitudes de los cuales 3334 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento el 99,76%




| | PERIODO 1 | PERIODO 2 | PERIODO 3 | PERIODO 4 | PERIODO 5 | PERIODO 6 | PERIODO 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CUMPLE | 2193 | 2110 | 4299 | 3549 | 2805 | 2929 | 3334 |
| INCUMPLE | 504 | 42 | 81 | 55 | 10 | 15 | 8 |
| TOTAL | 2697 | 2152 | 4380 | 3604 | 2815 | 2944 | 3342 |

*Ilustración 1. Comparativo mensual ANS Asignación*

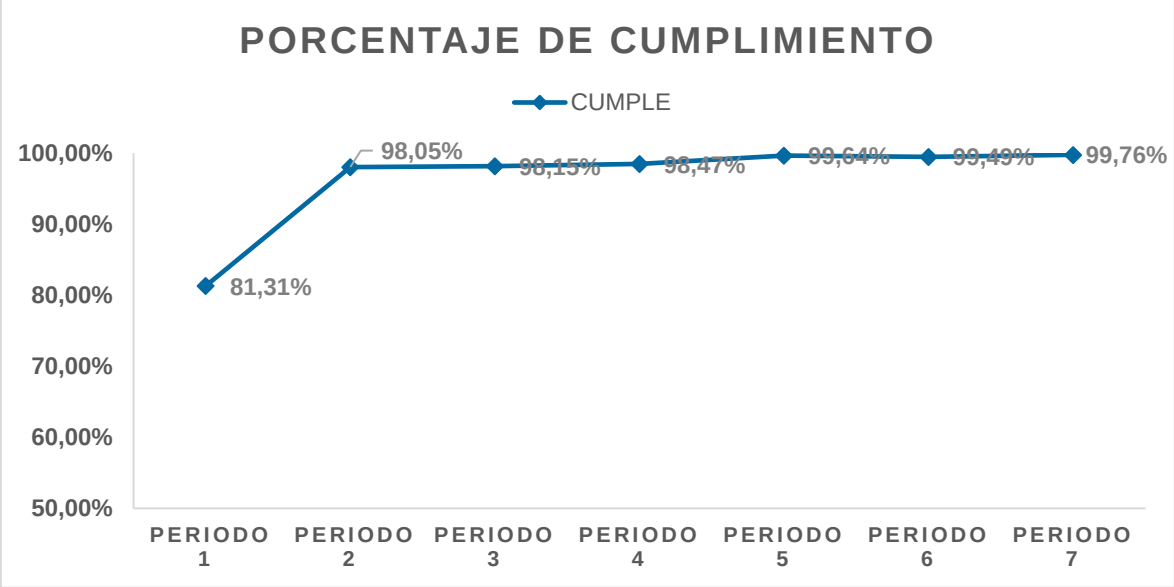
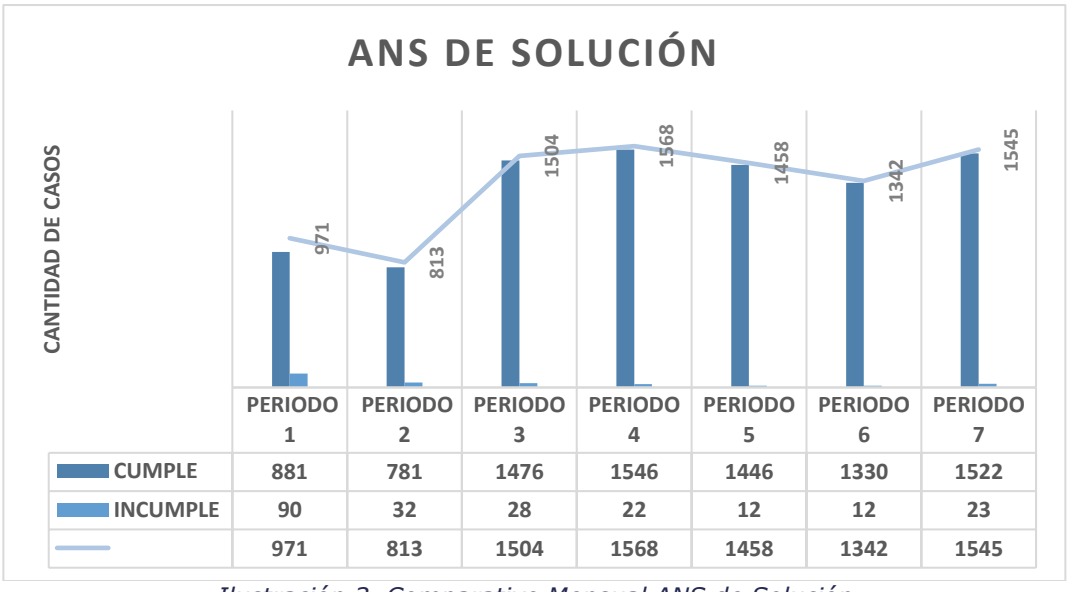



*Ilustración 2. Porcentaje de Cumplimiento Mensual*

**ANS DE SOLUCIÓN:** Se recibe un total de 1545 solicitudes de los cuales 1522 se encuentran dentro del ANS establecido y se tiene como porcentaje de cumplimiento él 98,51%, ver detalle en anexo 1.




| | PERIODO 1 | PERIODO 2 | PERIODO 3 | PERIODO 4 | PERIODO 5 | PERIODO 6 | PERIODO 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CUMPLE | 881 | 781 | 1476 | 1546 | 1446 | 1330 | 1522 |
| INCUMPLE | 90 | 32 | 28 | 22 | 12 | 12 | 23 |
| | 971 | 813 | 1504 | 1568 | 1458 | 1342 | 1545 |

*Ilustración 3. Comparativo Mensual ANS de Solución*

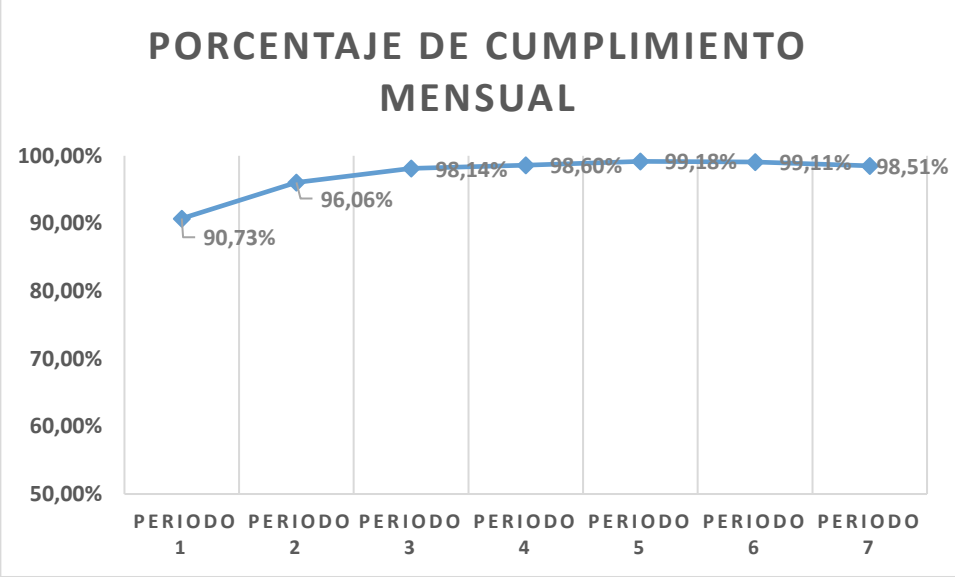



*Ilustración 4. Porcentaje de cumplimiento mensual ANS de Solución*

## 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 actualizó la base de datos de conocimiento con los siguientes artículos, los cuales fueron elaborados por los técnicos de mesa de servicios:

- Solución Pantalla Negra Totem
- Borrado Seguro

Los artículos de conocimiento se almacenaron en la siguiente ruta:

https://alcaldiabogota.sharepoint.com/sites/RepositorioOTIC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FRepositorioOTIC%2FDocumentos%20compartidos%2F2024%2FDocumentos%20Sin%20Procedimiento%2FCONTRATOS%20P%2E%20%20JURIDICAS%2F4204000%2D1314%2D2024%20%2D%20UT%20ALCALD%C3%8DA%20MESA%20RICOH%2FBase%20de%20conocimiento&viewid=2cd9bbaa%2D7076%2D4589%2Da9eb%2Db2e3534a1560&e=5%3A8c2122f1151247febae9e4be15df33f2&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CID=97fc8ea1%2D6050%2D8000%2D64ea%2Dee560785f184&cidOR=SPO&FolderCTID=0x012000CE29D32499E5254

297A29CDAF97A2B41

## 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 y listas de verificación 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
- Checklist – Reporte de eventos e incidentes de seguridad y privacidad de la información.

## 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 007-4204000-1314-2024-de gestión del periodo, este se remite vía correo electrónico con fecha de 24 de junio 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 3 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 más reciente, 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 no se presentó novedades de personal

**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 el equipo de mesa de servicio y sitio:

***Tabla 4 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 5 Personal Red CADE***

| zona | SOPORTE | CELULAR CORPORATIVO |
|---|---|---|
| **ZONA CENTRO** | Oscar Andres Rivera | 3104792232 |
| | William Eduardo Espinosa | 3104792232 |
| **ZONA NORTE** | Carlos Eduardo Santos Pinzón | 3104805050 |
| **ZONA SUROCCIDENTE** | Brillith Moreno Beltrán | 3104793282 |
| | Maria Carmenza Paipa Lara | 3104801905 |
| | Edinson Alexander Solano Villamil | 3104804062 |

| zona | SOPORTE | CELULAR CORPORATIVO |
|---|---|---|
| | | |
| 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:**

Las direcciones y números telefónicos del personal se encuentran actualizados y se relacionan 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 |

| | | |
|---|---|---|
| Jorge Enrique Contreras Monsalve | Calle 57RSUR#73I-35 | 3104796585 |
| Silva Cardenas Andres Guillermo | Carrera 3 bis este #46a-09 sur | 310 4805043 |
| Santos Pinzon Carlos Eduardo | cra 108a #72b-20 | 3104805050 |
| Moreno Beltran Brillith Yurley | Dig 30g 7d 22 int 153 soacha | 3104793282 |
| Duarte Espinosa William Eduardo | Calle 38B sur 68f-61 | 310 4798692 |
| Garay Diaz Jhon Edisson | Carrera 18P # 81 - 32 Sur | 3104800832 |
| Castro Garcia Maijer Rodolfo | Calle 97F Sur # 5 - 38 este | 3104800869 |
| Paipa Lara Maria Carmenza | cra 88 f bis # 51 c 06 sur bosa Brasil | 3104801905 |
| Solano Villamil Edinson Alexander | Cra 12G # 14B - 22 sur Soacha - Villa Sofía 2 | 3104804062 |
| Santiago Reyes Miguel Angel | DG.91 A SUR # 29-35 Br. Valles de Cafam | 310 4806183 |
| Alfonso Bello Duvier Andres | Kra 78b #43-20 sur | 310 4806201 |
| Ledesma Torres Hugo Alirio | Cra 7 este # 36L-13 sur | 310 4787247 |
| Rincon Sanchez John Alexander | Calle 1G#25A-17 Piso 3 Apartamento 302 | 3104793367 |
| Ospina Carrasquilla Julian David | Carrera 17E#30C-37 | 3104802895 |
| Rivera Vargas Oscar Andres | Dg. 34 Sur # 68 C - 68 | 3104792202 |
| Adolfo Ortíz Ortíz | carrera 28 # 65-10 sur | 3104792177 |
| Lady Viviana Niño Fandiño | Cra 111 D # 66 A 22 | 3104792232 |
| Carlos Eduardo Santos Pinzón | Cra 108a #72b-20 Barrio Villa Amalia | 3104805050 |

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 6 Acompañamientos Actividades Extracurriculares***

| Fecha | N° Caso | Soporte | Actividad | Horario |
|---|---|---|---|---|
| 20/05/2025 | 399736 | Jhon Edinson Garay | Acompañamiento ID369736 | 4:30pm -5:30 pm |
| 23/05/2025 | 370196 | María Paipa | Acompañamiento técnico para instalación de equipo Backup para IDRD ID 370196 | 4:30pm-7:00pm |

## 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 actualizada que respalda el ofrecimiento de los motorizados. Para el presente periodo, se anexa la documentación correspondiente al motorizado Hugo Ledesma, la cual se presenta en el Anexo 3.

***Tabla 7 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 |
| Duvier Andres Alfonso Bello | JCS14F | x | x | x | X |
| Andres Guillermo Silva Cardenas | WGL64F | 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 siguientes reuniones de seguimiento programadas por la entidad en el marco del contrato 4204000-1314-2024:

- Revisión peinado y organización Rack CAD: 19/05/2025
- Revisión conceptos técnicos baja de equipos: 28/05/2025
- Seguimiento ejecución contrato con Ing. Arleth: 29/05/2025
- Resultados verificación inventario ofimático en centros de encuentro: 5/06/2025
- Revisión del Proceso de Borrado Seguro con la Oficial de Seguridad de la Información – 11/06/2025
- Revisión de la Guía de Borrado Seguro con la Oficial de Seguridad de la Información – 18/06/2025

## 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 se solicitaron los siguientes repuestos:

| PERIODO DEL 19 DE MAY AL 18 DE JUN | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Elemento** | **Cantidad** | **Fecha Solicitud** | **Fecha Entrega** | **Vr Unitario IVA Incluido** | **Valor Total** |
| 1 | Disco duro interno SATA 1 TB | 10 | 30/05/2025 | 5/06/2025 | $ 176.910,16 | $ 1.769.101,60 |
| 2 | Cable USB de 10 mts de macho a hembra | 1 | 30/05/2025 | 5/06/2025 | $ 68.000,00 | $ 68.000,00 |
| 3 | Cuchilla de limpieza Ricoh MPC PRO 5210S | 1 | 28/04/2025 | 6/05/2025 | $ 529.550,00 | $ 529.550,00 |
| 4 | Rodillo PCR (rodillo de carga primaria) Ricoh MPC PRO 5210S | 1 | 28/04/2025 | 6/05/2025 | $ 1.422.050,00 | $ 1.422.050,00 |
| 5 | Rodillo fotoconductor Ricoh MPC PRO 5210S | 1 | 28/04/2025 | 6/05/2025 | $ 4.981.000,00 | $ 4.981.000,00 |
| 6 | Toner amarillo Ricoh MPC PRO 5210S | 1 | 28/04/2025 | 6/05/2025 | $ 2.023.000,00 | $ 2.023.000,00 |

## 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 8 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 33 equipos con novedad de traslado, reintegro y reasignación.

- Durante el alistamiento y configuración de equipos nuevos o por traslado, únicamente se realizó instalación de software autorizado por la Entidad.

- Documentar y recopilar evidencias en casos de incidentes relacionados con la seguridad de la información, se emitieron por parte de los técnicos de mesa recomendaciones a los usuarios finales con el objetivo de prevenir ataques o fugas de información. (Protocolo de atención de correos con contenido malicioso / correos con contenido no deseado)

## 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 segunda vigencia de 2025, se encuentra en proceso para ser ejecutados a partir del mes de agosto previa aprobación de la supervisión del contrato.

## 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 contiene 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 se realizaron mantenimientos correctivos:

***Tabla Mantenimientos correctivos equipos de cómputo***

| Fecha | N° caso | Placa de equipo | Descripción equipo | Falla Presentada | Correctivo Realizado | Técnico Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16/06/2025 | 370057 | 72132 | HP ProOne 400 G4 | Daño de disco | Cambio disco duro | Miguel Santiago |

## 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. Adicional a esto se encuentra en proceso de actualización el Inventario Base de Equipos de la OTIC con la información de Sistema Operativo, Licenciamiento de Office, Antivirus, OSC y otras licencias, con el fin de tener un consolidado unificado de todos los equipos de cómputo; para este periodo se documentaron 400 equipos.

## 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:**

La actividad de recepción mediante acta de los repuestos o elementos considerados como residuos, conforme al procedimiento del anexo técnico, fue realizada previamente y registrada en el informe de gestión 004-1314-20214, en el anexo 5. Documento RAEE.

Durante el periodo señalado se realizaron los mantenimientos preventivos de impresoras, correspondientes al segundo trimestre, de los cuáles no se generaron residuos.

### 4.41 OBLIGACIÓN 41

Garantizar la continuidad de la prestación del servicio de impresión.

**Desarrollo de la obligación:**

Durante el periodo no se presentó indisponibilidad del servicio de impresión, todos los servicios fueros atendidos de manera oportuna.

### 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 4

### 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:**

En cumplimiento a la obligación se realizó el mantenimiento preventivo a las impresoras de la entidad de referencias OKI, LEZMARK y que no se encontraban en garantía. El informe detallado se encuentra en el anexo. Ver Anexo 5

*Ilustración 5 Registro fotográfico mantenimiento preventivo Impresoras*

## 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 para los equipos de impresión, con los repuestos requeridos para el mismo relacionados en la siguiente tabla:

***Tabla9. Mantenimientos Correctivos equipos de Impresión***

| Fecha | N° caso | Placa de equipo | Falla Presentada | Correctivo Realizado | Técnico Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| 20/05/2025 | | 50989 | DIAGNOSTICO | MAQUINA DEVOLUCION ALMACEN 50989 | MAURICIO ACOSTA |
| 21/05/2025 | 369854 | 7471 | COPIA NEGRA | MANTENIMIENTO | MAURICIO ACOSTA |
| 21/05/2025 | 369764 | 7452 | MARCA ERROR | MANTENIMIENTO | MAURICIO ACOSTA |
| 09/06/2025 | 371854 | 79706 | LINEAS AL ESCANEAR | LIMPIEZA OPTICA | MAURICIO ACOSTA |
| 11/06/2025 | 371395 | 7452 | MANCHAS | RETIRAR PAPEL U. LIMPIEZA | MAURICIO ACOSTA |
| 13/06/2025 | 369436 | 78218 | MANCHAS | CAMBIO RODILLO FUSOR | MAURICIO ACOSTA |

## 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 período no se realizaron solicitudes de nuevas impresoras ni traslados

### 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:**
Esta actividad fue documentada en el informe de gestión 004-1314-2024, en el cual se dejó constancia del almacenamiento temporal en las instalaciones de la UT y de la posterior emisión de la certificación por parte del ente autorizado, una vez se acumule una cantidad significativa de residuos.

### 4.51 OBLIGACIÓN 51

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

**Desarrollo de la obligación:**

Se hace entrega del manual de uso, 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 "**007-4204000-1314-2024-** comprendido entre el **19/05/2025** al **18/06/2025",** 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:**

Durante el periodo 4 de ejecución del presente contrato, se realizó divulgación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) a todo el equipo de mesa de servicios, las evidencias se encuentran en el repositorio: Informe de Gestión 004-1314-2024. (Ver Anexo 4)

### 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

Si se requieren equipos nuevos o se sustituye a los existentes, el contratista suministrará los elementos evitando el exceso de empaques, embalajes individuales y garantizando que sean en materiales aprovechables. Cada vez que se suministren los elementos o se realice un cambio de equipo durante la ejecución del contrato, el Contratista deberá presentar el catálogo de los equipos o ficha técnica del producto, verificación visual y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión.

**Desarrollo de la obligación:**

Durante la ejecución del contrato se fomenta el uso de empaques reciclables, para lo cual se solicita a los proveedores de equipos e insumos que estos sean embalados en cajas de cartón, biodegradables y amigables con el medio ambiente. Las evidencias se encuentran en el repositorio: Informe de Gestión 005-1314-2024 (Ver anexo 5).

## 4.60 OBLIGACIÓN 60

Si se generan residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de los equipos e insumos suministrados para la ejecución del contrato, el contratista deberá manejar, recolectar, transportar, tratar y/o disponer de estos, según el Decreto 1076 de 2015, demás normas ambientales relacionadas con este tema o la normativa que lo modifique o sustituya. Presentar alianza comercial con una empresa gestora de residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos, que cuente con licencia ambiental que aplique de acuerdo con su actividad. La copia de la alianza comercial y licencia ambiental se deberán entregar una vez se generen residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos y mantenerse vigente. El contratista deberá realizar la entrega de las certificaciones de entrega al gestor externo autorizado a más tardar dos (2) meses después de entregados los residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

**Desarrollo de la obligación:**

Durante el 4 periodo de ejecución de este contrato, se llevó a cabo la disposición de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) derivados por las actividades realizadas. La información se encuentra documentada en el informe de gestión 004-1314-2024, en el anexo 5.

## 4.61 OBLIGACIÓN 61

Los equipos electrónicos como computadores, impresoras y escáneres que el contratista ponga a disposición para ejecutar las actividades propias del contrato deben contar con la certificación Energy Star. Certificación Energy Star de los equipos o documento que soporte esta característica y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Cada vez que se requiera.

**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 que impriman en doble cara de manera automática, así como cumplir con el mayor rendimiento de hojas por tóner. Informes en los que se evidencié esta configuración y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Según la periodicidad establecida en el proceso.

**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
- Anexo 4 Documentación motorizados
- Anexo 5 Informe Mantenimiento Impresoras