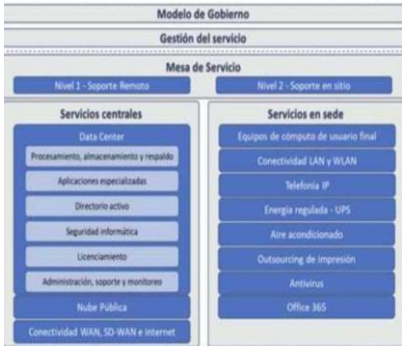
NÚMERO DEL CONTRATO (1):	574 de 2025
OBJETO DEL CONTRATO (2):	Contratar los servicios tecnológicos informáticos para el Ministerio del Trabajo a Nivel Nacional.
PERIODO REPORTADO (3):	1 al 30 de septiembre de 2025

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
1. Prestar, habilitar e instalar los bienes y servicios de acuerdo con las con las condiciones establecidas en los estudios previos y en la propuesta del contratista y los documentos técnicos establecidos por la entidad.	En este periodo se encuentran instalados todos los bienes y servicios incluidos en los documentos técnicos, la propuesta y el contrato, de acuerdo con la distribución propuesta.	Actas de entrega, Inventario de activos tecnológicos que están en poder del proveedor.
2.Cumplir las normas de seguridad lógica y física impartidas por el Ministerio del Trabajo.	Se ha venido dando cumplimiento a las normas de seguridad impartidas por la Oficina TIC y el Centro de Operaciones de Seguridad SOC.	Se cumple con la política de seguridad informática. Cada usuario tiene permiso con base en su rol, garantizando que cada quien solo tenga acceso a la información y funcionalidades necesarias según sus responsabilidades.
3. Operar, con disponibilidad las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, es decir, 24x365, con excepción del Soporte en Sitio de la Mesa de Servicios, ajustándose a los horarios de operación de las Sedes del Ministerio del Trabajo, tanto los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, como la infraestructura técnica que los soporte y los Sistemas de Monitoreo y Gestión en Línea de su prestación.	Se ha venido operando con la disponibilidad de 7X 24 horas diarias. Así mismo el personal de Soporte en Sitio de la Mesa de Servicios que opera en la ciudad de Bogotá, cumple turnos de 12 horas diarias acorde con los horarios de operación de las sedes del Ministerio de Trabajo.	Registros diarios de la herramienta Aranda que muestren actividad ininterrumpida 24x7 y Planillas del personal de soporte técnico en sitio en Bogotá hty76u con evidencia de turnos de 12 horas. Ubicación: **\\mintrab60\gsi\Contrato 574 de 2023 Outsourcing tecnológico\Personal\Panillas de turnos de personal de soporte en sitio Bogotá**
4.Prestar el acompañamiento o asesoría en sitio a los usuarios, para garantizar un mejor uso de las herramientas con las cuales se prestan los servicios y así potencializar la aplicabilidad de las mismas.	El personal de la mesa de servicios brinda acompañamiento permanente a las solicitudes de los funcionarios y contratistas de la entidad, garantizando un mejor uso de las herramientas informáticas puestas al servicio de la operación.	Se maneja la gestión de casos mediante el aplicativo Aranda, en el cual queda el registro de las atenciones prestadas por el personal técnico de soporte en sitio tanto a nivel territorial como central. Las solicitudes de atención las recibe, clasifica y distribuye la mesa de servicios tanto por llamada como por correo.

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
		\\mintrab60\gsi\Contrato 574 de 2023 Outsourcing tecnológico \ Personal \Registro casos Aranda
5. Responder y garantizar el cumplimiento de las actividades logísticas, de transporte, distribución, instalación, prueba, puesta en funcionamiento, operación, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, elementos y servicios, los administrativos y en general todas aquellas requeridas para la prestación de los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones materia del Contrato, en las condiciones de cantidad, calidad y especificaciones técnicas exigidas, así como las correspondientes al desmonte y retiro de los mismos, de ser procedente, una vez finalizado el contrato.	El operador realiza y garantiza el cumplimiento de las actividades logísticas necesarias relacionadas con transporte, distribución, instalación, funcionamiento de la infraestructura tecnológica informática y todos los servicios administrativos que se requieran para la prestación de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Actas de entrega e instalación de equipos Guías de envío con fecha y destino, y responsable. Se recibe visita de la Secretaría Distrital de Ambiente, donde se validó la gestión de los residuos se revive observaciones, las cuales inmediatamente son atendidas e informado el coordinador por correo institucional. **\\mintrab60\gsi\Contrato 574 de 2023 Outsourcing tecnológico**
6. Realizar por su cuenta y a su cargo las actividades de difusión, información y capacitación de los Usuarios, de manera que estos conozcan los Servicios objeto del Contrato y su Integración e Interoperabilidad con otros Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Ministerio y los utilicen adecuadamente, previa coordinación con la Entidad acerca de la forma y oportunidad de realizar estas labores.	En forma permanente el proveedor realiza las actividades de difusión y comunicación a través de Soporte MT autorizadas por la supervisión, en septiembre: • Incidentes mayores e intermitencias presentadas en la operación de los servicios y/o aplicaciones. • Ventanas de mantenimiento programadas sobre la infraestructura tecnológica y/o aplicaciones.	Comunicados del Outlook Informe mensual de cumplimiento
7. Reemplazar los equipos suministrados por perdida, hurto o daño, sin costo adicional para el Ministerio desde el momento de su activación y hasta finalizar el tiempo definido del contrato. El	En el periodo reportado se realizó la validación de las novedades a través de los procesos de garantías de equipos con	El remplazo se realiza mediante un trámite en el que el usuario presenta el respectivo reporte de incidentes de pérdida, hurto o daño. El proveedor lo

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
Ministerio de Trabajo velará por el correcto uso de los equipos de acuerdo con las especificaciones dadas por el contratista, y en dado caso de que se presente un incidente, este deberá ser documentado y justificado ante el supervisor del contrato.	fabricante. Se encuentra pendiente la revisión conjunta del alcance de la póliza.	transfiere a la aseguradora y esta indica si se puede o no reponer el elemento.
8. Garantizar que toda a infraestructura tecnológica objeto del contrato tendrá como mínimo la disponibilidad que esté definida	Se garantiza la disponibilidad de la infraestructura tecnológica pactada por las partes de acuerdo con los ANS.	Informe mensual donde se incluye el cumplimiento de los ANS. Zabbix fue actualizado a la versión 7.2 Monitoreo del Zabbix Actas de reunión
9. Atender las solicitudes del Ministerio del Trabajo con ocasión de la ejecución del presente contrato, y responderlas de manera oportuna de acuerdo con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) descritos en el anexo denominado "anexo de acuerdos de niveles de servicio".	Las solicitudes del Ministerio a través de la supervisión y de la coordinación del GSI han sido atendidas de manera oportuna teniendo en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS.	Correo electrónico del supervisor y/o coordinador del GSI Informe de cumplimiento de ANS.
10. Prestar el servicio de arrendamiento de la plataforma e infraestructura informática, de comunicaciones y de voz, gestionados, a nivel nacional, de acuerdo con lo definido en los estudios previos, la oferta del contratista referentes a: 	Los servicios de arrendamiento de la infraestructura informática de comunicaciones y voz se han venido prestando con base en los documentos estudios previos, invitación pública, contrato, especificaciones técnicas y propuesta presentada.	Informe de gestión mensual en que se indican detalladamente los servicios suministrados de la infraestructura informática que se ha prestado. Igualmente se presenta en una reunión mensual en la que participan el supervisor, el coordinador de Soporte Informático y personal de la Unión Temporal de la que se elabora un acta.
11. Entregar Instalar, configurar, poner en perfecto estado de funcionamiento los equipos y servicios que se contemplan en la totalidad del contrato. Administrar y operar la infraestructura	Los equipos y servicios incluidos en el contrato se encuentran debidamente instalados, configurados y disponibles para los	Informe de gestión mensual

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
pertinente contratada y la de propiedad del Ministerio, con el fin de garantizar su total funcionalidad y disponibilidad para los funcionarios del Ministerio del Trabajo.	funcionarios y contratistas de la entidad. Durante el período se realiza cambio de la impresora de la DT Guaviare, mientras tanto se realiza trámite de garantía con el fabricante Ricoh.	
12. Garantizar el funcionamiento de toda la infraestructura tecnológica del Ministerio a nivel nacional bien sea de propiedad del contratista o de propiedad del Ministerio, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico, estudios previos y pliegos de condiciones, y en los sitios donde no se tenga servicio de la mesa de ayuda, el contratista realizará la atención por demanda con personal técnico del contratista.	Toda la infraestructura tecnológica informática puesta al servicio de la operación tanto de propiedad del Ministerio como de la Unión Temporal, ha estado en funcionamiento y operando con el personal exigido en el Anexo Técnico y demás documentos que forman parte del contrato. En los lugares donde no se cuenta con soporte en sitio se ha suplido con la atención telefónica del personal técnico de soporte remoto, así como con visitas in situ a las sedes cuando se requiere. Lo anterior, en el marco de las condiciones establecidas en el contrato. .	La infraestructura estuvo operativa y funcionando correctamente de acuerdo al registro del monitoreo realizado con Zabbix. Se atendieron las solicitudes o incidentes. **\\mintrab60\gsi\Contrato 574 de 2023 Outsourcing tecnológico \Personal\ Registro casos Aranda**
13. Incluir la gestión de los equipos, las IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios), requeridos sobre los equipos, gestión de garantías, soporte y mantenimiento preventivo para la adecuada operación de la solución.	Se han realizado las gestiones necesarias con relación a Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios que se han requerido para la adecuada operación de la solución.	Correo autorizando gestión de IMAC.
14. Suministrar, configurar e instalar los equipos para usuario final para acceso a plataforma tecnológica de información. Incluyendo la distribución y transporte de cada uno acorde a ubicaciones y responsables definidos por el Ministerio del Trabajo y los servicios ofertados por el	Los equipos para usuario final que hasta el momento han sido distribuidos y asignados por parte de la supervisión se configuraron e instalaron garantizando acceso a la a la plataforma tecnológica.	Informe de gestión mensual Actas de entrega físicas y digitales Encuestas de satisfacción del usuario atendido.

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
contratista.		
15. Suministrar el servicio de una Mesa de Servicios Integral para ayuda y soporte a TIC´s bajo una estructura integral compuesta por un modelo operacional, organizacional y de gestión que optimice la ejecución y disponibilidad de los recursos y servicios definidos; la cual, acatará todas las instrucciones e indicaciones definidas por el Coordinador del Grupo de Soporte Informático o el Supervisor del Contrato, y que estén dentro del alcance de los servicios que presta el contratista,	La Mesa de servicio se encuentra en funcionamiento, suministrando el servicio en forma Integral.	Planillas del personal de soporte técnico en sitio en Bogotá con evidencia de turnos de 12 horas y próximamente del personal de as DT Ubicación: **\\mintrab60\gsi\Contrato 574 de 2023 Outsourcing tecnológico\Personal\Panillas de turnos de personal de soporte en sitio Bogotá**
16. Garantizar y disponer lo que sea necesario, dentro del alcance de los servicios que presta el contratista, para permitir y apoyar la transición a un nuevo proveedor. En caso de ser necesario, deberá continuar prestando los servicios por el tiempo que sea requerido, mientras el nuevo contratista dispone la infraestructura a utilizar en la entidad. Lo anterior, por solicitud expresa del nuevo contratista previo al acuerdo de costos entre el contratista saliente y el nuevo contratista. Adicionalmente, debe garantizar y realizar la migración de la información de los usuarios a los nuevos equipos provistos por el nuevo contratista o a equipos de propiedad del Ministerio, y demás migraciones de información a que haya lugar.	Dado que el contrato se encuentre en ejecución, esta obligación no se hace exigible. Sin embargo, el contratista mantiene la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones de funcionamiento y documentada, asegurando la integridad, disponibilidad y respaldo de la información. Esto incluye la gestión organizada de activos, licencias y configuraciones, lo que facilitará cualquier proceso de auditoría, migración o transición futura de servicios o información a un nuevo proveedor, en caso de ser requerido por la entidad.	Documentación de la infraestructura permanente actualizada**:** Mapas de red actualizados, inventarios de hardware, configuraciones de servidores y dispositivos, y diagramas de arquitectura.
17. Entregar, instalar y poner en total operación en los sitios que defina el Ministerio, la infraestructura tecnológica y los recursos solicitados, definida en este documento y sus anexos, y la que sea propiedad del Ministerio El transporte y movimientos de los equipos que no sean del contratista estará a cargo del Ministerio.	La infraestructura tecnológica y los recursos solicitados, en el estudio previo, contrato y sus anexos técnicos han sido entregados, instalados y puestos en operación en los sitios definidos.	Informe de gestión mensual Registros de monitoreos realizados

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
18. Garantizar que los servicios solicitados a la MDA, sobre la administración, operación y gestión diaria de la infraestructura tecnológica informática en operación en la entidad, debe tener un tiempo de respuesta efectivo y satisfactorio de máximo 4 horas calendario o de acuerdo con los ANS, pactados entre las partes.	Los tiempos de respuesta de los servicios solicitados a la Mesa de Servicio han sido cumplidos y verificados por parte del personal del Grupo de Soporte informático	Informe de gestión mensual
19. Contemplar la seguridad, integridad, confiabilidad y oportunidad de la información del Ministerio; para el efecto se realizarán y aplicarán permanentemente políticas de backup y políticas de seguridad de la información en componentes como correo electrónico, servidores, SAN, PC de usuario, firewall y en todos los elementos tecnológicos que se requieran. Durante el tiempo de prestación de servicio el contratista realizará dos (2) backups a la información institucional de los usuarios contenida en el PC del usuario.	Se cuenta con seguridad, integridad, confiabilidad y oportunidad de la información del Ministerio para lo cual se aplican las políticas de backup y de seguridad de la información en los diferentes componentes y en todos los elementos tecnológicos que se requieran.	Se tiene implementada una política de backup sobre todos los sistemas de información, aplicaciones, cuentas de correo y otros.
20. Poner en funcionamiento las Herramientas de Gestión y de Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones objeto del mismo, y permitir el acceso a tales herramientas al personal que la coordinación del grupo de Soporte Informático designe para realizar consultas y generar reportes en línea.	Las herramientas de gestión y monitoreo fueron actualizadas, realizándose la depuración de la base de datos de zabbix dejando que únicamente almacene los datos de los último 6 meses, con el fin de optimizar el uso del almacenamiento.	Se cuenta con una herramienta de monitoreo del NOC el Zabbix
21. Responder por cualquier acto doloso o culposo de las personas vinculadas a la prestación del servicio por parte del contratista, que puedan generar daños o pérdidas a los bienes o servicios del Ministerio, sin necesidad de que medie sentencia judicial.	No se ha presentado ningún caso que involucre personal asignado por la Unión Temporal que haya generado daños o pérdidas a los bienes o servicios de la entidad.	En caso de que se presente el proveedor revisará los hechos y en caso de comprobarse la responsabilidad de su personal realizará los protocolos internos necesarios.
22. En caso de existir traslado de ubicación de alguna de las sedes, para la atención de alguna o varias líneas de servicio, el contratista realizará el traslado de su infraestructura tecnológica y/o personal con el fin de atender la	Anserma: Remodelación física de la alcaldía, la sede fue trasladada temporalmente a un local cercano. Santa Barbara: Sede sin funcionario, se apagaron equipos	Informe de Gestión mensual.

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
línea de servicio correspondiente, sin que dicho traslado genere costos adicionales para el Ministerio.	y se programó mantenimiento en monitoreo. Barrancas: Desconectaron la sede finalizando mes por arreglos locativos. Cumaral: Se informó que el usuario altera las conexiones para evitar navegar por el equipo de seguridad Fortinet, por ende genera constantes alertas de caída del servicio en la inspección a nivel de monitoreo._	
23. El contratista responderá por sus actuaciones y omisiones, derivadas de la celebración del presente contrato y de la ejecución de este, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 2013, la Ley 1150 de 2007 y demás normas adicionales	El contratista siempre está dispuesto a responder por sus actuaciones u omisiones de acuerdo con lo establecido en la normatividad contractual vigente y con los requerimientos por parte de la supervisión y coordinación del GSI..	Informe de Gestión mensual. Correo con requerimientos o con respuesta comunicando acciones realizadas
24. Acatar las instrucciones y recomendaciones que de manera sustentada realice la interventoría o el supervisor del Ministerio frente a la ejecución del objeto del presente contrato	Hasta el momento se ha venido dando cumplimiento a las recomendaciones de la supervisión y de la coordinación del GSI.	Correos electrónicos del supervisor del contrato y/o del coordinador del GSI recomendaciones específicas, Correos con las respuestas correspondientes que evidencian el cumplimiento y la atención dada a dichas indicaciones.
25.Cumplir el objeto contractual, dando cumplimiento a las condiciones y especificaciones técnicas del servicio señaladas en las fichas técnicas y en la propuesta presentada.	Se cumple con las especificaciones técnicas de los servicios prestados tal como se ha descrito en los numerales anteriores.	Informe de Gestión mensual, en el que se indica detalladamente la ejecución de las actividades y los servicios suministrados de la infraestructura informática que se ha prestado.
26.Todos los equipos e infraestructura tecnológica física, que hacen parte del contrato deben estar cubiertos con póliza de seguro contra robo.	La U T presenta póliza todo riesgo por daños materiales, la cual se encuentra vigente.	Copia póliza todo riesgo que vence el 1 de noviembre de 2025.
27. Cumplir con todos y cada uno de los ofrecimientos adicionales que el contratista presentó en su propuesta y que fueron objeto de ponderación.	Han cumplido con los ofrecimientos adicionales.	Presencia y participación activa de personal adicional ofrecido.

OBLIGACIÓN (4):	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO (5)	EVIDENCIAS ADJUNTAS (6)
28. Las demás contenidas en el anexo técnico de cada uno de los servicios que hacen parte integral del presente estudio previo.	Se cumple. El contratista presenta informe mensual que da cuenta en forma detallada de los servicios prestados.	Informes de gestión mensuales entregados por el contratista, en los cuales se documenta el cumplimiento de las actividades descritas en los anexos técnicos.

FIRMAS RESPONSABLES:	
FIRMA DEL SUPERVISOR (7): **SERVILIO CAICEDO ULLOA (8):**	**FIRMA DEL CONTRATISTA (9):** **EDUARDO E. CARRASQUILLA MANCILLA (10):**

Nota: Con la firma de este documento el supervisor o interventor certifica el cumplimiento de las obligaciones contractuales.