INFORME DE SUPERVISIÓN No. 2

Bogotá, junio 4 de 2026

AL: Señora Contadora Pública.
Sandra Patricia Bolaños Rodríguez
Secretaria General (E)
Ordenadora del Gasto

Con toda atención me permito enviar a la **Señora secretaria general (E),** el informe de supervisión No. **2** del contrato **No. 001-049-2026** Correspondiente al periodo de **1 a 29 de mayo de 2026**, de acuerdo con la siguiente información:

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO:

CONTRATO No. 001-049-2026
CONTRATISTA: INMOTICA S.A.S.
OBJETO: MANTENIMIENTO INTEGRAL A TODO COSTO CON SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES.
VALOR DEL CONTRATO: CIENTO SIETE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL PESOS (107.990.000) M/CTE IVA incluido.
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución será a partir de la legalización del contrato y hasta el día 18 de diciembre del año 2026
MODIFICACIONES: SI _____ NO __X__

TIPO MODIFICACIÓN	
Especifique el tipo de modificación realizado (Ej.: adición, prórroga, suspensión, etc.)	
Inserte los campos según número de modificaciones	

2. CONTROL OBLIGACIONES Y ENTREGABLES CONTRACTUALES:

Entidad												
1		GENERALIDADES	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.1	LUGAR DE SOPORTE	**Oficina Principal:** Calle 95 No. 13-08 (Bogotá DC). **Archivo Central:** Carrera 50 No. 15-35 (Bogotá DC). **Almacén General:** Av. Carrera 50 No. 26-55 Int. 1 (Bogotá DC). **Industrial:** Parque Empresarial Portos Sabana 80 Bodegas 3 – 4 y 37 (Bogotá DC).	X	X							
1.2	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	**Mantenimiento preventivo de equipos una vez cumplida la garantía postventa del bien:** Realizar mínimo dos (2) mantenimientos preventivos durante el desarrollo del contrato y generar una bitácora donde se registren los mantenimientos desarrollados sobre las máquinas de la entidad, uno al inicio y otro antes de finalizar el contrato, así: • El primer mantenimiento se ejecutará 20 días después de haberse firmado el documento de inicio de operación en la ALFM de 2026 de manera concertada con la supervisión del contrato. • Segundo mantenimiento a partir de la última semana del mes de noviembre del presente año y antes de finalizar el plazo de ejecución del contrato. • En el segundo mantenimiento de máquinas de la ALFM, se actualizará de igual forma el inventario de máquinas suministrado por la Entidad, segundo mantenimiento desde el 01 noviembre hasta el 05 diciembre del 2026 y antes de finalizar el plazo de ejecución del contrato. • El Contratista deba tomar medidas preventivas para garantizar que no se pierda la información que se encuentre almacenada en los equipos o elementos de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. El Contratista debe entregar un informe detallado del mantenimiento preventivo efectuado, máximo 10 días después de su realización. De igual forma se debe registrar con detalle en la herramienta GLPI los procedimientos realizados y si fue necesario el cambio de partes. Este informe debe acompañarse de copia de los reportes individuales digitalizados que se diligencia por cada equipo atendido. Cómo se relacionan en el numeral 1.27 del presente anexo técnico. **NOTA:** El Contratista deberá presentar cronograma para la ejecución de los mantenimientos preventivos máximo Veinte (20) días después de suscrita el "acta de inicio", previa coordinación con la Supervisión del contrato. El cronograma de trabajo suministrado por el Contratista debe especificar las actividades a realizar contemplando las instalaciones de la ALFM descritas en el numeral 1.1 "lugar de soporte" y los responsables de cada actividad, este cronograma deberá ser aprobado por la supervisión del contrato. Se debe tener en cuenta que, para el desarrollo del mantenimiento preventivo de los servidores y equipos activos, el Contratista debe concertar las fechas y horarios con la Supervisión del Contrato, puesto que para ello se debe programar una ventana de mantenimiento (normalmente horario no laboral y/o fin de semana). **Actividades Mínimas para el mantenimiento Preventivo** Revisar el visor de sucesos del sistema Operativo del computador para determinar y solucionar problemas a nivel del sistema, aplicación y/o seguridad. Ejecutar pruebas de diagnóstico de disco duro y memoria. Debe realizar las siguientes actividades: • Aspirado/ soplado. • Test de diagnóstico (Hardware y Software). • Chequeos y calibraciones de acuerdo a las especificaciones de los fabricantes. • Limpieza interna y Externa, lubricación y ajustes necesarios, revisión de puertos y unidades de CD/DVD • Instalación y/o actualización de agente antivirus (el suministrado por la ALFM) y demás actualizaciones disponibles por el fabricante, sistema operativo, optimización de Disco, borrado de archivos temporales, borrado de cookies, instalación de agente Fusioninventory, observaciones y recomendaciones en donde se encuentren problemas atribuibles al usuario. • Verificación correcta de configuración Correo Outlook (Zimbra). Para los equipos que aún se encuentran en garantía, se debe realizar el mantenimiento preventivo básico. • Actualización del sistema Operativo • Instalación y/o actualización de agente antivirus (el suministrado por la ALFM) y demás actualizaciones disponibles por el fabricante, sistema operativo, optimización de Disco, borrado de archivos temporales, borrado de cookies, instalación de agente Fusioninventory, observaciones y recomendaciones en donde se encuentren problemas atribuibles al usuario. • Verificación correcta de configuración Correo Outlook (Zimbra). El Contratista deberá contar con las herramientas e insumos apropiados para la realización de los mantenimientos preventivos en las instalaciones de la ALFM, como mínimo con los siguientes elementos: • Sopladoras • Ponchadoras • RJ11 y RI45 • Multímetros • Botellas de alcohol isopropílico • Crema disipadora • Cautín • Crema y soldadura estaño • Limpia - contactos • Limpiadores espumosos • Aceite tres en uno • Súper Bonder • Bayetillas	En curso	En curso							
1.3	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	**Mantenimiento correctivo:** El Contratista debe brindar mantenimiento Correctivo a los equipos, objeto del presente proceso contractual, durante el plazo de ejecución del contrato. El servicio de mantenimiento correctivo se prestará por parte del Contratista en las instalaciones de la ALFM y este comprende • El soporte en sitio y mantenimiento correctivo al hardware, modalidad a todo costo; incluye: repuestos originales, traslados, mano de obra, la logística, herramientas y demás costos, que se requieran. • En los mantenimientos correctivos donde se diagnostique la necesidad de realizar el cambio total del equipo ante la imposibilidad de reparación o disponibilidad del repuesto en el mercado, éste deberá ser reportado con el respectivo concepto técnico a la supervisión para su aprobación.	X	X							

		• En caso de que un componente del equipo sea reportado tres veces (3) por la misma falla física, este deberá ser cambiado la parte por parte del Contratista.										
1.4	REEMPLAZO DE PARTES EN LOS EQUIPOS	El Contratista deberá suministrar los repuestos originales y nuevos de igual o superior características a los que presenten daño, garantizando el correcto funcionamiento de los equipos y compatibilidad total, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM. Para el caso en que el arreglo, repuesto o reparación supere el 65% del valor real del equipo registrado en los inventarios de la Entidad, se deberá emitir concepto técnico por parte del Contratista, al supervisor y ordenador del gasto, que justifique y soporte el correspondiente informe. En estos eventos el Contratista suministrará en calidad de "préstamo" y sin costo para la ALFM, un equipo de igual o superiores características del elemento averiado; este equipo será retomado por la ALFM al Contratista al finalizar la ejecución del Contrato. En caso de que, por alguna razón, la parte averiada o dañada no pueda ser reparada o cambiada, siendo vital para su funcionamiento, el Contratista informará al supervisor concepto técnico que evidencie que la misma no será objeto de reparación, declarándose inservible, o para tal efecto se realizarán los procedimientos correspondientes por parte del almacén general de la ALFM. Hardware de activos de información: • Computadores (incluye: Monitor, teclado, mouse, CPU, accesorios) • Computadores Portátiles. • Impresoras de inyección de tinta. • Impresoras LASER • Impresoras Térmicas • Impresoras Multifuncionales • Plotter • Scanner • Proyectores. • Lectoras de códigos de barras • Impresoras de stickers	X	X								
1.5	HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS	El Contratista debe levantar y consolidar el inventario de las máquinas durante el proceso de mantenimiento, en este inventario se debe reportar la totalidad de equipos incluidos los equipos nuevos (que por estar en garantía aun no son objeto de mantenimiento), con el fin de mantener actualizada la base de datos de la mesa de ayuda. El Contratista debe de destinar como mínimo dos (2) personas de soporte para realizar el inventario de máquinas de la ALFM independientes o diferentes a los ingenieros o técnicos que presten el soporte en sitio de mesa de ayuda. El inventario debe contener mínimo la siguiente información por cada equipo • Fabricante • Modelo • Tipo de equipo. (desktop, portátil, impresora, escáner) video beam) • Placa de inventario • Número de serie (CPU, Monitor, Teclado, Mouse, Memoria RAM) • Sistema Operativo • Disco duro. • Fabricante, capacidad • Entorno de Red: Nombre del equipo, dirección IP • Dependencia • Ubicación • Fecha de mantenimiento preventivo • Usuario responsable	X	X								
1.6	PERSONAL	El Contratista, dará cubrimiento en la totalidad de los sitios requeridos en el presente proceso contractual destinando como mínimo (2) personas de soporte para realizar el inventario de máquinas de la ALFM y dos (02) adicionales, un (1) ingeniero y un (01) técnico que prestan el soporte en sitio en las instalaciones de la ALFM objeto del contrato, asumiendo los costos que conlleve la ejecución, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM (pasajes, viáticos, etc.) El personal técnico que sea definido por el Contratista, para ejecutar las labores de mantenimiento (de todos los equipos descritos en este ítem), debe presentarse a los sitios de la Agencia Logística, previamente uniformado, debidamente afiliado a la ARL y portando la escarapela de la firma Contratista. El personal designado por el Contratista para la prestación del servicio, debe ser idóneo, las hojas de vida deberán ser allegadas, al momento de la firma del "acta de inicio" a la supervisión de la ALFM para su aval. De no cumplir con las exigencias, la supervisión notificará al Contratista para que gestione de inmediato su reemplazo con un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles; el personal técnico avalado por la supervisión debe presentarse en la ALFM, máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción de "acta de inicio". Los siguientes son los perfiles requeridos para el personal que designe el Contratista: **LÍDER DE PROYECTO:** Mínimo un (1) profesional que acredite Título en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial, o carreras afines, con experiencia mínima de tres (3) años en Liderazgo de proyectos de Mantenimiento y Soporte y quien desempeñará los siguientes roles: • Será el enlace directo con la Supervisión designada por la ALFM. • Realizará estancia en la ALFM como mínimo 2 veces a la semana para concertar avance y/o estado de los casos. • Se encargará de la asignación y control del recurso de personal asignado por el Contratista en los momentos planeados o requeridos. • Llevará el control de las solicitudes y entrega de los repuestos requeridos por parte de la ALFM. • Presentará a la Supervisión del contrato los informes de los mantenimientos preventivos/correctivos realizados. **PERSONAL ESPECIALISTA EN SERVIDORES:** Mínimo un (1) profesional que acredite título en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o carrera afín, con experiencia mínima de cinco (5) años, con capacitación en Windows Server y capacitación en redes. (Personal necesario para mantenimientos preventivos y atención a fallas en equipos tipo servidor). **PERSONAL PARA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS:** El Contratista debe asignar técnicos profesionales y/o tecnólogos con Título en Sistemas, Electrónica o carrera afín, con mínimo dos (2) años de experiencia en mantenimiento preventivo en el mismo tipo de equipos tecnológicos objeto del presente proceso contractual; mínimo cuatro (04) técnicos, profesionales y/o tecnólogos para la Oficina Principal (Este personal es diferente al personal requerido para soporte en sitio). **PERSONAL ESPECIALISTA EN IMPRESORAS:** Mínimo un (1) técnico profesional y/o tecnólogo con Título en Sistemas, Electrónica o carrera afín, con mínimo dos (2) años de experiencia en mantenimiento preventivo de equipos de impresión (impresoras láser, inyección de tinta y térmicas) y escaneo. El Especialista en Impresoras asignado por el Contratista, debe tener capacitación certificada mínimo por el fabricante LEXMARK,	En curso	En curso								

		KYOCERA y HP-Hewlett-Packard (al ser la marca de las impresoras más robustas que posee la ALFM y con mayor cantidad), este personal deberá hacer presencia para mantenimiento y correcciones de nivel 2 o superiores en los equipos de impresión. **PERSONAL ESPECIALISTA EN EQUIPOS ACTIVOS:** Mínimo un (1) profesional que acredite Título en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o carrera afín, con experiencia mínima de seis (6) años en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos activos, capacitado en redes y especialista en Networking (este personal deberá hacer presencia para mantenimientos y correcciones de nivel 2 o superiores en los equipos). **PERSONAL ESPECIALISTA EN AIRE ACONDICIONADO:** Mínimo un (1) Técnico profesional, Tecnólogo o Ingeniero, que acredite Título en Ingeniería Mecánica, Eléctrica o carrera afín, con experiencia mínima de tres (3) años en mantenimiento preventivo y correctivo de Aires Acondicionados (este personal deberá hacer presencia para mantenimientos y correcciones de nivel 2 o superiores en los equipos). **PERSONAL ESPECIALISTA EN PLANTAS TELEFÓNICAS:** Mínimo un (1) Técnico profesional, Tecnólogo o Ingeniero, que acredite Título en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones, electrónico, o carrera afín con experiencia certificada en mantenimiento de Plantas Telefónicas.										
1.7	HORARIO	La ALFM, exige la disponibilidad permanente "en sitio" para el personal de "Mesa de ayuda" que designe el Contratista, de la siguiente manera: De lunes a viernes entre las 07:30 horas a las 16:30 horas (Jornada Continua) para la Oficina Principal (Bogotá y Parque Empresarial Portos Sabana 80 Bodegas 3 – 4 y 37 (Cota)). • Si la ALFM eventualmente requiere algún servicio que deba efectuarse en un horario no laboral (después del horario designado inicialmente, sábados, domingos o festivos) el Contratista deberá destinar el personal necesario para tal fin; sin que esto implique costos adicionales para la ALFM. **NOTA 1:** El "personal para soporte en sitio y mesa de ayuda", mínimo dos (02) personas: un (1) ingeniero y un (01) técnico/tecnólogo de sistemas/electrónica o afines; tendrán un horario de lunes a viernes de 07:30 horas a las 16:30 horas, y eventualmente de requerirse por necesidades del servicio o ventana de mantenimiento programada fuera del horario designado inicialmente, sábados, domingos o festivos. **NOTA 2:** Para el resto del personal: LIDER DE PROYECTO PERSONAL ESPECIALISTA EN SERVIDORES PERSONAL PARA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PERSONAL ESPECIALISTA EN IMPRESORAS PERSONAL ESPECIALISTA EN EQUIPOS ACTIVOS PERSONAL ESPECIALISTA EN AIRE ACONDICIONADO PERSONAL ESPECIALISTA EN PLANTAS TELEFÓNICAS PERSONAL ESPECIALISTA EN UPS PERSONAL ESPECIALISTA EN SISTEMA BIOMÉTRICO **PERSONAL PARA CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y AJUSTES AL SOFTWARE DE MESA DE AYUDA GLPI.** Este personal deberá estar presente mínimo en los dos (2) mantenimientos preventivos y no tendrán horario fijo, sin embargo, de requerirse deberán atender la solicitud de acuerdo a los tiempos de respuesta fijados en el pliego de condiciones.	X	X								
1.8	ATENCIÓN Y SOPORTE EN EL SITIO	El personal destinado para el soporte en sitio tendrá las siguientes funciones: a) Atender de forma inmediata los requerimientos e incidentes de usuarios de la ALFM. b) Prestar soporte técnico a usuario final en sistema operativo, herramientas ofimáticas, hardware y los demás aplicativos de ALFM. Debe identificar en la visita técnica el problema real que presenta el equipo reportado. Es obligatorio adelantar el procedimiento respectivo de configuración o instalación hasta la solución final y registrar en la herramienta de gestión de mesa de servicios el diagnóstico inicial, la evaluación de la causa/raíz, diagnóstico y solución dada. c) Alimentar la Base de Datos de conocimiento. d) Se debe mantener una librería de imágenes para la recuperación rápida del sistema operativo de los computadores de acuerdo al tipo de equipo. e) En caso de reinstalaciones de software, el Contratista deberá instalar software licenciado y autorizado por la ALFM. f) Los medios magnéticos y las licencias de uso serán proporcionadas por la ALFM. g) En caso de imposibilidad de solución por parte del técnico, una vez realizada la asistencia técnica en sitio: Se escalará la llamada al fabricante - Proveedor de los bienes, si el equipo se encuentra en garantía para realizar el mantenimiento correctivo. h) En caso de ser necesaria la reinstalación del software, se deberá tener en cuenta el estándar definido por la ALFM, según la configuración de cada máquina. i) Informar al coordinador del proyecto, la necesidad de cambio y/o reparación de algún elemento que este presentando fallas Para el efecto el técnico debe entregar por escrito el concepto técnico correspondiente. En el evento de requerirse el cambio, las partes deben ser nuevas y originales, de características iguales o superiores a las afectadas y deben ser previamente aprobadas por la supervisión del contrato j) Se encargará de instalar y probar cada uno de los repuestos que se requieran para garantizar el funcionamiento de los elementos objeto de este proceso. k) Documentar, gestionar y cerrar los casos de soporte asignados en la herramienta de gestión GLPI. l) El técnico debe diagnosticar el activo informático para identificar la falla real que presenta m) Determinar la respectiva solución para problemas de hardware y software n) El Contratista se obliga a verificar y actualizar el software de Antivirus, Agente de GLPI, carpeta Personal o buzón de Outlook, Navegadores y Office versión que aplique mediante herramientas especializadas para esta actividad, las cuales se encuentran, instaladas en los computadores de la ALFM o) En caso de reinstalaciones de software o del sistema operativo, el Contratiste debe instalar el software original y autorizado por la ALFM adelantando todos los procedimientos necesarios que aseguren el normal funcionamiento del activo afectado Los medios para la instalación del software y la licencia de uso los suministrará la ALFM p) Cierre de caso en condiciones normales de operación del hardware o software. q .El Contratista debe ofrecer al menos uno (1) de los Técnicos "en sitio" que tenga experiencia en: Brindar soporte a servicios de multimedia para videoconferencia y video llamada. El Contratista debe brindar el soporte con la asistencia técnica en sitio que se deba proporcionar a los activos informáticos tanto físicos como lógicos administrados por la Oficina de TIC y de propiedad de la ALFM que lo requieran. Este soporte puede ser solicitado para todos los requerimientos que hagan necesaria una revisión extensiva de problemas de hardware y software, siendo obligatorio que el Contratista lo realice de forma presencial.	X	X								
1.9	ENVÍO PERSONAL TÉCNICO	El Contratista efectuará la movilidad de cualquiera de los técnicos de soporte designados, para la solución de problemas en equipos tecnológicos de las instalaciones de la ALFM descritas en estas especificaciones técnicas, sin que esto genere costos adicionales para la	X	X				X				

		ALFM.									
1.10	TRANSPORTE	En caso de ser necesario el transporte de equipos y/o partes objetos del presente contrato, así como el personal técnico que efectuará las diferentes labores de mantenimiento, estos deberán correr por cuenta del Contratista, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM.	NO SE HA REQUERIDO POR EL MOMENTO	NO SE HA REQUERIDO POR EL MOMENTO							
1.11	PERMANENCIA DE PERSONAL	Cualquier integrante del equipo de trabajo podrá ser cambiado por el Contratista, para lo cual debe hacer llegar a la Supervisión de la ALFM, la documentación pertinente con la justificación o causal de cambio y allegar la hoja de vida del profesional que lo reemplazará en el cargo reportado, el cual debe tener similar o superior perfil al solicitado, acorde a los perfiles de personal descritos en el presente pliego de condiciones. La ALFM podrá solicitar al Contratista el cambio de personal, de manera justificada y producto de la gestión y desempeño del personal. El Contratista se obliga a reemplazar el funcionario, en un tiempo no mayor a dieciséis (16) horas hábiles y con la aprobación del nuevo profesional por parte de la supervisión del Contrato de la ALFM.	NO SE HA REQUERIDO	NO SE HA REQUERIDO							
1.12	CONFIDENCIALIDAD	El Contratista debe garantizar la confidencialidad de la información contenida en los equipos y/o que conozca durante la ejecución del Contrato, (para ello debe firmar el **"Acuerdo de Confidencialidad"** suministrado por la ALFM). Los técnicos designados por el Contratista deben entregar los respectivos formatos diligenciados para "Estudios de seguridad" requeridos por la ALFM.	X UNA VEZ								
1.13	FICHEROS DEL PERSONAL	Todas las personas que laboran dentro de las instalaciones de la ALFM, deben portar un fichero de identificación y afiliación a ARL, por tal motivo se requiere que el Contratista entregue los documentos necesarios, para que no tengan inconveniente en su desplazamiento por las diferentes dependencias. El fichero de personal será para el "PERSONAL PARA SOPORTE EN SITIO Y MESA DE AYUDA" que el Contratista designe (mínimo dos (02) personas) los cuales estarán permanentemente en las instalaciones de la ALFM durante la ejecución del Contrato.	X	X							
1.13.1	ESTUDIO DE SEGURIDAD	Al personal asignado para el desarrollo del proyecto por parte del Contratista, se le realizará un estudio de seguridad, para lo cual se debe aportar la siguiente documentación: Copia cédula de ciudadanía Antecedentes disciplinarios procuraduría Diligenciamiento del formato Estudio de Seguridad Personal	NO SE REALIZÓ								
1.14	PRESENTACIÓN PERSONAL AL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO	El Contratista debe garantizar que el personal que prestará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo debe contar con la dotación requerida (blusas o chalecos con el Logo de la Empresa, guantes, herramientas, e Implementos de mantenimiento de alta calidad, además de los elementos necesarios para garantizar su seguridad industrial).	X	X							
1.15	MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL PERSONAL	El Contratista debe dotar al personal designado para los soportes y mantenimientos, de los medios de comunicaciones necesarios (Celular y/o Radios u otro elemento de comunicación que garantice la comunicación entre ellos, con el Contratista y con las dependencias de la ALFM objeto del Contrato). Este servicio debe ser pagado totalmente por el Contratista sin costo para la ALFM.	X	X							
1.16	INFRAESTRUCTURA SOPORTE TECNOLÓGICO Y LOGÍSTICA	El Contratista deberá suministrar información de la infraestructura y logística ofrecida: El personal de soporte de mesa de ayuda deberá contar con tres (3) equipos de cómputo para el ingeniero-técnico designado para el soporte en sitio. Dos (2) equipos de soporte con iguales características o superiores teniendo en cuenta las características de las máquinas de cómputo de la ALFM. Dos (2) impresoras de soporte con iguales característica o superiores teniendo en cuenta las características de las impresoras de la ALFM, con todos sus accesorios y consumibles, suministrado por el Contratista, para el cumplimiento de sus labores, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM.	X	X							
1.17	INFORMES TÉCNICO Y RECOMENDACIONES	El Contratista deberá presentar un informe mensual que indique el balance de repuestos instalados y los servicios prestados. Cada vez que surja un daño en un equipo de cómputo, el Contratista debe emitir un concepto técnico debidamente soportado y ante el reemplazo de un elemento, diligenciar un **"acta de cambio"** del elemento, Igualmente deberá informar recomendaciones para una mejor prestación del servicio contratado.	X	X							
1.18	MECANISMOS DE CONTROL	Durante la ejecución del contrato se tendrán como mecanismos de control: • Informes técnicos de Servicio (De cada uno de los Incidentes y visitas) que incluyen diagnósticos, resultados, detalle de procedimientos aplicados, adjuntos de artículos técnicos y análisis realizados. • Bitácora: El Contratista deberá llevar un archivo de documentos del Contrato, donde incluya los documentos legales, informes técnicos de servicio, Actas de cumplimiento, Actas de Reunión y comunicaciones entre las partes. Dicho archivo al final del Contrato deberá ser entregado a la Supervisión del Contrato de la ALFM. Toda la documentación que se genere producto de la ejecución del Contrato deberá efectuarse en los formatos suministrados por la Supervisión de la ALFM. Todo mantenimiento que se haga, se debe registrar por el Contratista en la "Mesa de ayuda" GLPI actualmente operando en la ALFM y particularmente en la "Hoja de vida" del equipo.	X	X							
1.19	DISPONIBILIDAD EQUIPOS DE SOPORTE	El Contratista debe garantizar que los equipos objeto de este proceso, ante un fallo que no pueda ser solucionado de inmediato, serán reemplazados en un término no superior a ocho (8) horas una vez se haya reportado el incidente por parte de ALFM, con el fin, de reemplazarlo temporalmente. El elemento de reemplazo deberá ser de iguales o superiores características, garantizando la sustitución del Hardware dañado por otro en pleno funcionamiento, con el objeto de no causar traumatismo a los procesos misionales de la ALFM. El Contratista debe suministrar dos (2) equipos de cómputo de iguales características o superiores a las existentes en la ALFM de soporte en sitio diferentes a los asignados al personal de soporte y dos (2) impresoras con todos sus accesorios y consumibles (tóner, kit de mantenimiento y kit de ADF), los cuales serán suministrados por el Contratista; estos equipos estarán dedicados a la atención de requerimientos que se presenten durante la ejecución del contrato, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM.	X	X							
1.20	REEMPLAZO DE EQUIPOS	Cuando por razones de fuerza mayor se deba remplazar un equipo por otra marca diferente, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, se reserva el derecho de aprobar el reemplazo, previa aprobación por la supervisión ALFM, estos equipos deberán contar con el respectivo licenciamiento, estos no deben ser retirados de las instalaciones, sin autorización de la supervisión del Contrato.	NO SE HA REQUERIDO	NO SE HA REQUERIDO							
1.21	TIEMPOS DE RESPUESTA	El Contratista debe dar cumplimiento a los siguientes tiempos de respuesta: Tiempo de atención en el lugar después de reportado el caso. — (02) horas Tiempo de reparación después de reportado el caso. — (08) horas laborales Tiempo de reparación para equipos en laboratorio del Contratista. — (20) días calendario Estos tiempos se aplican para todos los elementos objeto del presente proceso. Si dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la atención de la llamada que requiere el servicio, no se soluciona el problema; el Contratista reemplazará inmediata y definitivamente el equipo que no haya sido reparado, por otro de iguales o superiores características, sin costo adicional para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares ALFM. Para los elementos que hayan presentado averías y no puedan ser reparados, el Contratista generará justificación con un concepto técnico y será dado de baja ante almacén y este no será retirado de la ALFM.	X	X							

1.2 2	GARANTÍA DE SERVICIOS Y DE REPUESTOS	El Contratista debe ofrecer garantía de calidad de los repuestos y partes instaladas y/o reemplazadas durante la ejecución del contrato y soporte en sitio por un término de tres (03) meses a partir de la fecha de terminación del contrato.	X	X								
1.2 3	INCLUSIÓN NUEVOS EQUIPOS	Durante la vigencia del Contrato, la ALFM podrá adicionar equipos, hasta un máximo del diez (10) por ciento de la cantidad inicial especificada, sin que esto genere un costo adicional para la ALFM. En el caso de que los equipos añadidos sean nuevos y se encuentren aún dentro del periodo de garantía, no estarán sujetos a mantenimiento preventivo o correctivo por parte del Contratista. No obstante, si se presenta alguna falla, el Contratista deberá reportar la inconsistencia al supervisor para gestionar ante el fabricante correspondiente los servicios de garantía necesarios.	NO SE HA REQUERIDO	NO SE HA REQUERIDO								
1.2 4	STICKERS MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Para el control de cada mantenimiento preventivo, el Contratista deberá suministrar un sticker metalizado que comprobará la inclusión de ese equipo dentro del contrato por cada mantenimiento preventivo proyectado en el presente pliego, el cual debe ser puesto en un lugar que permita evidenciar si el equipo llega a ser destapado. El sticker debe cumplir con parámetros mínimos de calidad, evitando que se despeguen de la máquina o se deterioren al poco tiempo, al igual debe cumplir con las instrucciones que indique la supervisión del contrato.	SE COLOCAN 1 MMTO DE	SE COLOCAN 1 MMTO DE								
1.2 5	DOCUMENTACIÓN	**Mantenimiento preventivo:** El Contratista deberá presentar a la supervisión los siguientes informes: 1. Hoja de vida actualizada en la mesa de ayuda GLPI de todos los equipos incluidos en el presente contrato, a más tardar a los diez (10) días calendario después de finalizado el primer mantenimiento preventivo; en caso de que no exista, deberá levantar la información e incluirla en la mesa de ayuda, siguiendo las políticas de estandarización para máquinas dentro de dominio ALFM. 2. El Contratista deberá entregar informe consolidado tanto de Herdware como de Software instalado en la ALFM, en plantilla Excel que entregará la ALFM para tal fin, el formato deberá ser previamente avalado por la supervisión. 3. El Contratista deberá entregar informe actualizado del Software instalado en la ALFM, para lo cual deberá trabajar con la persona encargada del licenciamiento en la ALFM, de igual manera validarlo con la herramienta Mesa de Ayuda GLPI, siguiendo las políticas de estandarización para máquinas dentro de dominio ALFM. 4. El Contratista deberá realizar por dependencia la actualización de los nombres de los equipos de acuerdo a las siglas suministradas por la ALFM, siguiendo las políticas de estandarización para máquinas dentro de dominio ALFM. 5. Diligenciar y entregar la ficha técnica de mantenimiento preventivo/correctivo de todos los equipos incluidos en el presente contrato (formato estipulado por la Entidad). 6. Enviar a la supervisión del contrato una vez finalizada cada jornada de mantenimiento preventivo: • Informe de inventario levantado por dependencia durante el mantenimiento preventivo en medio físico y digital en el formato que designe la Entidad, al igual que deberá cargarlos en la plataforma Mesa de Ayuda GLPI e integrarlos en la plataforma SAP. Este informe debe ser entregado diez (10) días después de terminado el mantenimiento preventivo a la supervisión del Contrato, con las observaciones a que haya lugar. • Cantidades de todos los equipos incluidos en el presente contrato y de los cuales se realizó el mantenimiento preventivo, junto con su hoja de vida. • Informe de resultados, basado en la evaluación de calidad del servicio con la respectiva gráfica estadística diferenciada por áreas funcionales. • Recomendaciones. **Mantenimiento correctivo:** 1. Mensualmente el Contratista debe hacer llegar un informe general de los repuestos para todos los equipos tecnológicos comprendidos en la oferta que fueron suministrados y se cambiaron en el mes, con la descripción del elemento y la dependencia en donde se realizó el caso o cambio, nombre de máquina, nombre del usuario titular, número de placa, numero de serial, numero de caso y reemplazo de partes que se han adquirido, para llevar un control y una estadística. 2. Todo cambio de repuestos debe ser autorizado por la supervisión del contrato asignado. El equipo será probado con el repuesto nuevo y el cambio se registra en un formato que debe ser suministrado por el Contratista (este formato debe ser entregado a la supervisión del contrato quien dará su aprobación veinte (20) días después de suscrita el "acta de inicio" del contrato), y el cual debe contener: número del caso, fecha reportada del caso, hora, nombre y apellidos del usuario, dependencia y detalle del equipo (tipo, marca, modelo, activo, serial), detalle y solución del problema, fecha de resolución, repuestos que se cambiaron (si aplica) y debe ir firmado a satisfacción por quién recibió el servicio. 3. Mensualmente se deberá entregar un informe en hoja Excel de los repuestos suministrados. Este informe está orientado a llevar un control de los repuestos que el Contratista ha suministrado y tener un detalle de a qué Dependencia se suministró, a que Equipo, número de Serial, número de placa (Activo) y Nombre del usuario (funcionario de la ALFM) beneficiario del cambio. Las fallas ocasionadas por obsolescencia que requieran cambio y en el caso en que la parte o repuesto necesario no se consiga en el mercado, se debe informar por escrito a la supervisión del Contrato, planteando una solución que beneficie las dos partes y que a su vez reemplace el equipo obsoleto para no afectar la operación de la Entidad, justificando y soportando técnica y económicamente dicha solución. Este informe debe ser entregado máximo cinco (5) días después de reportado el incidente.	X	X								
1.2 6	KIT DE HERRAMIENTAS	El Contratista debe garantizar la disponibilidad de herramientas apropiadas para prestar el servicio de mantenimiento. Es responsabilidad del Contratista, mantener actualizado su personal de soporte con las últimas versiones de los productos de hardware y software, se deberá tener en cuenta que el horario de capacitación del mismo deberá ser diferente al estipulado para la prestación del servicio. El Contratista debe garantizar la existencia durante toda la vigencia del contrato del siguiente material para la Oficina Principal, para realizar las diferentes tareas del personal de soporte, así: 2 supresor de picos, mínimo para 6 tomas eléctricas. • Memoria USB 64 GB • Dos (2) Cables HDMI de 20 metros. • 1 unidad DVD-CD lectora y escritura • 1 switch de 8 puertos • 2 cable USB Hembra -Macho de 10 metros. • 3 conversor Displayport a VGA Compatible con equipos HP • 1 conversor VGA a HDMI • 1 alicate Grande • 4 adaptador LAN a USB • 1 cortaFrío Grande • 1 extensión eléctrica con polo a tierra de 20 Metros • 1 kit de destornilladores para portátil y PC • 1 kit de Juego de herramientas de apertura de PC • Crema disipadora (Para Procesador)	X Una Sola vez									

1.27	EQUIPOS	• Un tapete antiestático (tamaño Grande) • Una pulsera o manilla antiestática • Un lector de disco duro IDE, SATA, M.2 para PC y para Portátil (Galleta) Al término del contrato este material quedará en propiedad de la ALFM sin costo alguno para la Agencia Logística y durante el contrato deberá permanecer en la Oficina de Tecnología. El Contratista deberá realizar el mantenimiento a los siguientes componentes tecnológicos, en las sedes descritas anteriormente:										

OFICINA PRINCIPAL	CANT	DESCRIPCIÓN
Servidores	14	(01) HP Proliant DL360e Generación 8
		(04) HP Proliant DL380 Generation 5
		(05) HP Proliant DL380 Generation 6
		(03) HP Proliant DL380 Generation 7
		(01) HP Proliant ML150
Computadores portátiles	14	(09) Hp Probook 4520S
		(01) Hp Probook 4530S
		(01) Compaq NX6320
		(01) Hp 6510B
		(02) HP 6520S
		(01) HP 6570B
		(01) HP Laptop 15-af100la
		(02) Dell Vostro 3450
Computadores de escritorio	366	(23) Dell Vostro 360
		(31) HP Compaq 6000Pro
		(9) HP Compaq 6300Pro
		(02) HP Compaq 6005Pro
		(85) Lenovo Think Centre M73Z
		(02) HP EliteOne 800
		(120) HP ProOne 400 G2
		(01) HP ProOne 600
		(01) MS - 6650
		(01) HP DC 6200
		(47) DELL OptiPlex 7490 AIO

4.

2.1	El Contratista debe realizar mantenimientos preventivos/correctivos en el hardware y software descrito en el presente pliego de condiciones, con cambio de partes y fungibles, en el caso de los escáneres los consumibles FEED MODULE. Para mantenimientos preventivos y correctivos, se debe incluir el suministro de partes y gestión de las garantías, excluyendo del mantenimiento preventivo y cambio de partes los equipos que se encuentren aún en garantía del fabricante. El Contratista debe efectuar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos relacionados con suministro de repuestos, garantizando su normal funcionamiento. El mantenimiento correctivo se hará a todo costo y sin costos adicionales para ALFM, garantizando la funcionalidad óptima de cada uno de los equipos. Todos los elementos, materiales y repuestos que se utilicen para las reparaciones deberán ser nuevos, de características iguales o superiores a las afectadas y aceptados por el supervisor del contrato. Los repuestos deberán ser de la misma marca del equipo intervenido. El mantenimiento preventivo y correctivo que brinde el Contratista, debe incluir como mínimo: limpieza interna y externa, ajustes tanto eléctricos como mecánicos, pruebas de voltaje, lubricación de partes, chequeo de conectores, pruebas de diagnóstico del funcionamiento y rendimiento del equipo (utilizar software de pruebas adicional al incluido en Windows) y suministro de elementos para los siguientes dispositivos, entregando los bienes y/o partes y prestar los servicios objeto de la presente contratación en los sitios establecidos en el presente documento: • CPU (incluye mainboard, fuentes de poder, tarjetas controladoras -red, video, sonido - discos duros, buses, entre otros), unidades de DVD y CD, teclados, mouse. • Monitores y Display. • Portátiles. • El mantenimiento de escáner incluye todos los suministros que estos elementos requieren como: kit roller, feed roller, módulos de separación, módulos de alimentación, guías de imagen, lámparas de escáner, entre otros. • El mantenimiento de videobeam incluye todos los suministros que estos elementos requieren, incluido lámpara para los mismos. • El mantenimiento de impresoras incluye las cabezas de impresión, rodillos y piñonería, tarjeta lógica y de poder para impresoras que lo requieran. Tarjetas lógicas, fuente de poder para impresoras de inyección de tinta existentes, cabezales térmicos, sensores para impresoras. Se requieren unidades fusoras, kit de mantenimiento, unidad de imagen, kit de ADF, pickup-roller, separation-pad, para todas las impresoras láser y multifuncionales existentes en ALFM. El mantenimiento del aire acondicionado incluye: Limpieza interna y externa, lubricación, inspección y diagnóstico de las máquinas. Ajustes a los sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos según las necesidades de cada equipo. Verificación del correcto funcionamiento de cada equipo. En el caso de fallas en el sistema, deberán ser reparados o reemplazados por uno de igual o superior características técnicas, según se solicite durante el tiempo del contrato. La instalación del aire acondicionado-ventiladores y la carga de gas como mantenimiento del mismo serán incluidas sin costo adicional para la ALFM; Adicionalmente se debe incluir los elementos que, en el momento de la visita técnica de la Empresa, requiera reparación o mantenimiento. Estos elementos serán incluidos sin costo adicional para la ALFM. ➢	X	X							
	Todo lo anterior aplica para todos los elementos tecnológicos que se encuentren en la Oficina Principal de la ALFM a cubrir en la presente contratación. **<u>Mantenimiento Correctivo</u>** Para el mantenimiento correctivo el Contratista asignará el personal en sitio de "mesa de ayuda" descrito en el presente pliego de condiciones. El Contratista debe contemplar dentro del servicio todos los elementos que se encuentren dañados, desconfigurados y/o sin herramientas de mantenimiento propias que tenga la empresa incluyéndose dentro del contrato, con el fin de activarlos para el servicio. Este servicio no debe tener costo adicional para la ALFM. En la oferta se deben tener en cuenta la totalidad de los equipos de cómputo y sus accesorios descritos en el presente pliego de condiciones. Se deberá prestar servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los servidores incluyendo firmware y sistema operativo. El Contratista debe gestionar el reciclaje de las partes que sean reemplazadas, cumpliendo con la norma ambiental y certificando esta actividad.	X	X							
3	**ITEM 3- MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO KVMS**									
3.1	Mantenimiento preventivo el cual debe incluir: Limpieza, verificación de correcto funcionamiento, reparación en caso de fallas. Este mantenimiento debe incluir todas las unidades externas como son: KVMS, Sistema de Respaldo, entre otros. Mantenimiento correctivo de los KVMS que administra los servidores del centro de cómputo, de manera concertada con el administrador del centro de cómputo. En el caso de que la reparación no garantice el correcto funcionamiento de los KMVS, deberá ser reemplazado por uno de iguales o superiores características sin generar costo adicional para la ALFM.	Se está realizando el mmto								
4	**ITEM 4- MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO UPS**									

4.1	El Contratista debe efectuar mantenimientos preventivos/correctivos en todas las UPS´s con cambio de partes. Se debe efectuar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos relacionados con suministro de repuestos, garantizando su normal funcionamiento. El mantenimiento correctivo se hará a todo costo, garantizando la funcionalidad óptima de cada uno de los equipos. Todos los elementos, materiales y repuestos que se utilicen para las reparaciones deberán ser nuevos, de características iguales o superiores a las afectadas y aceptados por el supervisor del contrato. Los repuestos deberán ser de la misma marca del equipo intervenido. Se debe tener contemplado el cambio de baterías en caso de ser requerido, esta deberá ser reemplazada por el Contratista sin costo adicional para la ALFM, para las UPS POWER SUN 20 KVA, Titan Trifásica 30 KVA, Tripp Lite 10 KVA. Este mantenimiento preventivo y correctivo de UPS incluye como mínimo: • La revisión técnica de UPS's: ➢ Revisión de la ubicación de las UPS. ➢ Ventilación. ➢ Temperatura ambiente y humedad. ➢ Seguridad eléctrica y civil. ➢ Revisión y diagnostico instalaciones. ➢ Conductores y acometidas. ➢ Tableros eléctricos. ➢ Breakers de protección en entrada y salida. ➢ Fusibles. ➢ Bancos de baterías externos. • El mantenimiento overhoul de UPS's incluye: ➢ Inspección visual de conductores, terminales, ventiladores y breakers para asegurar su buen estado físico/mecánico. ➢ Conexiones eléctricas de bancos externos de baterías, filtros, transformadores, Breakers, fusibles, terminales de entrada y salida, conexiones de distribución, etc., para prevenir todo tipo de recalentamiento por mal contacto. ➢ Aseo, instalaciones y seguridad; limpieza exterior del equipo, aspectos técnicos de seguridad de las instalaciones de modo que no haya riesgos, imprevistos y demás. ➢ Mediciones de voltaje, corriente y frecuencia de entrada y salida, que permitan conocer el estado de operación del sistema. ➢ Pruebas de operación: de panel indicador de alarmas, funcionamiento en modo de inversor, funcionamiento del bypass, operación en baterías, etc., que garanticen a las oficinas y regionales descritas arriba en el cuadro, la disponibilidad y utilización del equipo. ➢ Limpieza interna general del equipo. ➢ Revisión de todas las conexiones tanto internas como externas de la UPS. ➢ Chequeo estático – eléctrico de fusibles, condensadores, diodos, SCR's, transistores, etc., que aseguren el buen desempeño de todos los componentes de potencia. ➢ Voltajes de carga de baterías. ➢ Re calibración de cada uno de los elementos internos que lo requieran. ➢ Cambio de los elementos internos que se encuentren degradados por su normal funcionamiento (cables sulfatados, filtros con fuga, etc.). Revisión y ajuste de la conexión de las acometidas de entrada, salida ➢ y baterías de la U.P.S. Inspección física, medición de voltaje y descarga del banco para determinar el estado de las baterías. • El mantenimiento preventivo de UPS s incluye: - Inspección, estudio visual y reemplazo de ser necesario de; Barrajes, cables del cargador, circuitos magnéticos, transformadores/ inductores de potencia, filtros, ventiladores, transformadores de corriente, SCR´S, sensores de temperatura, tarjetas de control, fusibles y conectores, disparadores del inversor, regulador, cargador, breakers, conexiones de entrada y salida, semiconductores y sistema de enfriamiento del local o lugar de ubicación de los UPS. - Chequeos electro-estáticos; Fusibles, diodos, SCR´S y transistores, cargador de baterías, capacitores, inductancias y resistores. ➢ - Aseo externo de chasis y de zonas internas tales como, conectores de las tarjetas, elementos internos y bancos de baterías. Aseo externo de chasis y de zonas internas tales como, conectores de las tarjetas, elementos internos y bancos de baterías. - Análisis de los puntos de prueba y ajustes de: Fuente de poder, señales de disparo, señales de control del bypass, ripies de los valores DC, operatividad de baterías y pruebas de transferencia, coordinación de protecciones y velocidad de operación de las mismas, señal de salida del inversor, sincronización y ajuste de fase, transientes de carga, medidores, alarmas y lámparas locales y remotas. - Entrega del reporte firmado por el Contratista o técnico encargado del soporte de cada una de las UPS a las que se le realizó el mantenimiento, donde conste todo lo realizado a la UPS, además dando el visto bueno que está en perfecta condición con el mantenimiento hecho. - Entrega de registros de control de UPS mostrados en el Panel de Control. • El mantenimiento correctivo de UPS incluye: - Localización de la falla que presente el equipo. - Localización del módulo dañado. - Reparación y/o suministro del elemento con inclusión de repuestos sin costo adicional para la ALFM. Adicionalmente para el control del mantenimiento preventivo, el Contratista deberá suministrar un sticker metalizado que comprobará la inclusión de ese equipo dentro del contrato por cada mantenimiento preventivo proyectado en el presente pliego. El sticker debe cumplir con parámetros mínimos de calidad, evitando que se despeguen de la máquina o se deterioren al poco tiempo, al igual debe cumplir con las instrucciones que indique la supervisión del contrato.	X	X X X							
4.2	MANEJO BANCOS DE BATERÍAS REMOVIDAS									
	El Contratista debe gestionar el reciclaje de las baterías que sean reemplazadas, cumpliendo con la norma ambiental y certificando esta actividad. El transporte de los bancos de baterías removidos estará a cargo del Contratista		No han salido							
	ITEM 5- MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO PLANTA TELEFÓNICA									

5.1	DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/ CORRECTIVO	El Mantenimiento Preventivo a ejecutar por el Contratista, debe incluir como mínimo: - Limpieza externa para todos los equipos - Lubricación de partes mecánicas - Limpieza interna cuando el tipo de equipos así lo requiera. - Diagnóstico del funcionamiento del equipo, en Hardware y Software. - Corrección de las fallas detectadas y reemplazo de las partes defectuosas necesarias para el buen funcionamiento del equipo de Hardware y Software. - Reporte de servicio por cada equipo. - Debe indicarse el procedimiento y las herramientas a utilizar en el diagnóstico del equipo. - Deberá contemplarse el cambio de baterías de la planta. El personal técnico que realicé los mantenimientos preventivos deberá de permanecer dentro de las instalaciones, con bata blanca y carné los cuales deberán llevar el logotipo de la compañía prestadora del servicio, además el carné deberá portarse en un lugar visible, para esta disponibilidad deberá ser 7x24 una vez iniciada la actividad y de acuerdo al cronograma que se concertó con la Supervisión del Contrato. Cuando una parte de un equipo haya sido reportada como dañada y reparada en tres (03) oportunidades dentro de un periodo de dos (02) meses, ésta deberá ser reemplazada y se deberá reportar a la Supervisión del Contrato, inmediatamente se dé solución. Se desarrollará con base a los reportes trimestrales entregados por el Contratista y con el plan de mantenimiento preventivo, se realizará un cuadro de probabilidad de fallas para el siguiente periodo y se procederá a tomar las medidas pertinentes para minimizar los daños en los equipos. Al encontrar fallas excesivas al nivel de usuario, se debe sugerir la realización de cursos en el área que requiere fortalecerse.	Se No han salido va realizar								
6	ITEM 6- MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO SISTEMA BIOMÉTRICO										
6.1	DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/ CORRECTIVO	El sistema biométrico Oficina Principal comprende: - Tres (03) lectoras biométricas El Mantenimiento Preventivo a ejecutar por el Contratista, debe incluir: - Limpieza física interna y externa de Lector Biométrico - Revisión de Contactos Electroimán - Revisión de fuentes de voltaje - Mantenimiento y Limpieza Externa de Lector de huellas para PC - Verificación de registros del sistema de acceso - Purga de archivos - Cambios de configuración si son requeridos - Verificación de acceso al sistema - Pruebas de funcionamiento - Actualización del Software Disponibilidad: Soporte remoto cada vez que la ALFM o la necesidad así lo requiera. (Sin Límite) y en sitio si se requiere	X								
7	ITEM 7- MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE MESA DE AYUDA "GLPI"										
7.1	PARAMETRIZACIÓN MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	En el software GLPI de "mesa de ayuda" que opera la ALFM, el Contratista debe asociar a la "hoja de vida" de cada equipo tecnológico, el registro de los mantenimientos preventivos con la siguiente información: • Asociar el contrato en el Módulo GLPI y asociarlo a los equipos que se le realizó el mantenimiento, Número de contrato de mantenimiento (selección de acuerdo a módulo contratos). • Contratista (selección de acuerdo a módulo contratos). • Diligenciar y entregar en medio físico y digital los formatos de mantenimiento: - Fecha de realización del mantenimiento preventivo del equipo. - Nombre del técnico que realizó el mantenimiento preventivo de cada equipo. - Observaciones de acuerdo a formato de mantenimiento preventivo de cada equipo. - Calificación del servicio dado por el usuario en el formato de mantenimiento preventivo de cada equipo (selección predeterminada: Excelente, Bueno, Regular, Malo). • Actualización última versión de la plataforma, sin afectar los desarrollos realizados sobre el mismo. • Desarrollar módulo de reportes para los diferentes proyectos que contempla la Mesa de Ayuda: - CASOS: Reporte casos (Dentro y fuera de los ANS), técnico que los efectuó, regional a cargo. - ENCUESTAS: Reporte de encuestas por pregunta (cantidades de acuerdo a su calificación), regional a la que pertenece el caso solucionado. • Depurar tablas de la BD, actualizar personal de acuerdo a las entidades (Regionales) pertenecientes. • Separar de forma independiente proyectos que se gestionan en la mesa de ayuda actual y posteriores que se puedan llegar a crear. • Consolidar el total de equipos, verificar y reportar la totalidad de los equipos a nivel nacional en la herramienta GLPI (Instalación y validación Plugins). Renombrar los Equipos y Descripción del equipo de acuerdo a las siglas establecidas para ello por la ALFM. • De acuerdo al inventario levantado producto del primer mantenimiento, ingresaron la totalidad de equipos de cómputo, seriales de Teclado, Mouse, Monitor, al igual que el ingreso de las impresoras y teléfonos a la herramienta. Este deberá ingresar en la herramienta Mesa de Ayuda GLPI y SAP. • Depurar la información reportada por el pluging Fusioninventory para que traiga el Software instalado en las máquinas consolidado (NO ACTUALIZACIONES, NO PLUGINS ETC.). • Desarrollo adicional que se requiera con el fin de optimizar las necesidades de la ALFM y de manera concertada con la Supervisión de la ALFM. Se debe asociar a la hoja de vida de cada equipo que se encuentra registrada en el software GLPI, cada mantenimiento correctivo realizado al equipo: Descripción, diagnóstico, seguimiento y solución, cargar en la herramienta el formato respectivo. El Contratista deberá parametrizar y/o ajustar el software GLPI en caso de ser necesario para la inclusión de los campos de hoja de vida requeridos.	X	X							

7.2	SOPORTE MANTENIMIENTO y DESARROLLO DEL SOFTWARE DE MESA DE AYUDA GLPI	**SOPORTE SOFTWARE GLPI** El Contratista debe brindar soporte al momento de requerirse por parte de la ALFM, para asistencia en parametrización y generación de reportes gestionables desde el software. El Contratista debe mantener en buen funcionamiento cada uno de los elementos del software GLPI y base de datos asociada al mismo, por el tiempo de vigencia del contrato; de igual forma brindar el soporte telefónico o presencial de acuerdo con las necesidades de la ALFM. **MANTENIMIENTO SOFTWARE GLPI** El Contratista debe efectuar los siguientes mantenimientos al software de "mesa de ayuda" GLPI que opera la ALFM: Mantenimiento preventivo: Mínimo dos (2) durante el periodo de duración del contrato. Mantenimiento correctivo: Requerido a solicitud durante la duración del contrato. Una vez implementada y puesta en funcionamiento las actualizaciones de la Mesa de Ayuda GLPI que efectúe el Contratista, deberá realizar una transferencia de conocimiento a Administradores de la plataforma por parte de la ALFM, de mínimo ocho (8) horas, en la cual deberá transmitirse el conocimiento de los diferentes temas de configuración, implementación, posibles errores que se puedan presentar, uso de cada uno de los nuevos módulos implementados con los que cuenta la "Mesa de Ayuda" y administración de Base de Datos. Temas de Capacitación entre otros: INSTALACIÓN • requisitos previos • Servidor web • PHP • Extensiones obligatorias • Extensiones opcionales • Configuración • Base de datos • Ubicaciones de archivos y directorios • Licencia • Instalar actualización • Comprobaciones del entorno • Conexión de base de datos • Elección de la base de datos • Inicialización de la base de datos • Fin de la instalación • Actualizar • Herramientas de línea de comandos • Opciones de consola • Herramientas adicionales de instalación y actualización • sincronización LDAP FUNCIONAL -ADMINISTRACIÓN • Primeros pasos con GLPI • General • Entendiendo la interfaz • Administra tu contraseña • Administra tus preferencias	X	X							

7.3	CAPACITACIÓN GLPI	• Navegar módulos GLPI • Interfaces de usuario • Ver y administrar registros • Buscar información en GLPI • Búsquedas guardadas • Administrar controles de acceso • Módulos • administración • Herramientas • Configuración y Configuración avanzada • Monitoreo de estado GLPI • Interfaz de línea de comandos GLPI • glpi:activos:software limpio • glpi:construir:compilar_scss • glpi:caché:borrar • glpi:caché:configurar • glpi: caché: depuración • glpi:cache:set_namespace_prefix • glpi:config:conjunto • glpi:base de datos:verificar_esquema_integridad • glpi:base de datos:configurar • glpi:base de datos:habilitar_zonas horarias • glpi:base de datos:instalar • glpi:base de datos:actualizar • glpi:ldap:synchronize_users • glpi:mantenimiento:deshabilitar • glpi:mantenimiento:habilitar • glpi:mercado:descargar • glpi:mercado:info • glpi:mercado:buscar • glpi:migration:appliances_plugin_to_core • glpi:migration:build_missing_timestamps • glpi:migration:databases_plugin_to_core • glpi:migración:domains_plugin_to_core • glpi:migration:dynamic_row_format • glpi:migration:myisam_to_innodb • glpi:migración:racks_plugin_to_core • glpi:migración:marcas de tiempo • glpi:migration:unsigned_keys • glpi:migración:utf8mb4 • glpi: complemento: activar • glpi: complemento: desactivar • glpi: complemento: instalar • glpi:rules:process_software_category_rules • glpi:rules:replay_dictionnary_rules • glpi:seguridad:cambiar_clave • glpi:sistema:verificar_requisitos • glpi:sistema:lista_servicios • glpi:sistema:estado • glpi:tarea:desbloquear • glpi:herramientas:verificar_base_de_datos_claves • glpi:tools:check_database_schema_consistency • glpi:herramientas:delete_orphan_logs El Contratista debe entregar: • un cronograma de capacitación por temáticas. • Al finalizar toda la capacitación deberá entregar certificado de asistencia a los asistentes que cumplan en un 90% de asistencia. • adicionalmente deberá entregar las grabaciones de las sesiones. • Documentación tipo manual en formato en pdf de GLPI de la temática de las capacitaciones.	No	No							
7.4	ACTUALIZACIÓN DE APLICATIVO GLPI	El Contratista debe garantizar la instalación de actualizaciones y mejoras del software GLPI, cad una vez que se lance un UPDATE, sin generar costos para la ALFM. **Los ajustes al software de mesa de ayuda GLPI lo hará el Contratista junto con las mejoras que este pueda tener a nivel de actualización**, configuración, parametrización de Mesa de Ayuda GLPI y administración de la aplicación y módulos que componen la herramienta, junto con la base de datos MySQL.	No								
7.5	INFORMES GLPI	El Contratista debe generar los siguientes informes desde el software de "mesa de ayuda" GLPI: - - Consulta por tipo de dispositivo - Informe de Casos registrados para los diferentes proyectos que se encuentran en la plataforma Mesa de Ayuda GLPI, por rangos de fecha, por cumplimiento de acuerdo a ANS, por Agente de Soporte. - Informe de Encuestas diligenciadas por rangos de fecha. - Hojas de vida de equipos tecnológicos (características principales, software del equipo, cambios y mantenimientos preventivos y correctivos). El Contratista deberá parametrizar y/o ajustar el software GLPI en caso de ser necesario, para la generación de los informes requeridos y para los módulos que originan estos informes. El Contratista deberá entregar documentado el código producto de las mejoras y/o actualizaciones que se generen en la plataforma, y deberá garantizar que los desarrollos del producto intelectual que se genere de ello serán propiedad de la ALFM y no se podrá utilizar en otras entidades. La Supervisión del Contrato ALFM efectuará prueba de aceptación del sistema con el fin de validar los requisitos de seguridad de la información y la adherencia a prácticas de desarrollo de sistemas seguros, teniendo presente como mínimo los siguientes aspectos: Pruebas de aceptación del software por una persona diferente de quien han desarrollado el software, además estas pruebas evidenciadas a través de un documento deben estar firmadas por quienes realizaron las pruebas, en donde se acepte que el software desarrollado cumple con los lineamientos y funcionalidades para su uso. - De ser posible, las pruebas se deben llevar a cabo en un ambiente de pruebas realista, para asegurar que el sistema no introducirá vulnerabilidades al ambiente productivo GLPI de la ALFM, y que las pruebas son confiables. - Si la funcionalidad y los aspectos de seguridad no satisfacen lo requerido, deberá ser ajustado por el Contratista.	X								

8	ITEM 8. ACOMPAÑAMIENTO, ASESORÍA Y AJUSTES POR MIGRACIÓN DE IPV4 A IPV6											
8.1	ACONPAÑAMIENTO, POR MIGRACIÓN DE IPV4 A IPV6	Teniendo en cuenta que la ALFM en la vigencia 2019 realizó la implementación del Protocolo IPv6, se requiere del Contratista: Realizar acompañamiento que se pueda requerir en la configuración de IPv4 a IPv6, con el fin de garantizar la continuidad de la infraestructura tecnológica de ALFM (Equipos, Impresoras, Switches, Servidores, Sistema Biométrico y demás elementos contenidos en esta ficha), para lo cual deberá contemplar y realizar los cambios que se requieran en el servicio, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM.	NO SE HA REQUERIDO POR EL MOMENTO	NO SE HA REQUERIDO POR EL MOMENTO								

3. CUMPLIMIENTO DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL CONTRATO.

Seguimiento y monitoreo de los riesgos establecidos para la etapa de ejecución del contrato según lo establecido en la CLÁUSULA SÉPTIMA– RIESGOS ASUMIDOS POR EL CONTRATISTA:

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
1	Operacional	Retrasos en la ejecución del objeto y la prestación del servicio	Garantía de calidad de los bienes y servicios suministrados	Supervisor	Mensual
2	Operacional	Personal no idóneo	Cambio a solicitud del supervisor del personal contratado por parte del proveedor	Supervisor	Mensual
3	Operacional	Problemas de Hardware de la ALFM.	Garantía de funcionamiento 7x24 e implementación del sitio alterno, como medida de respaldo	Supervisor	Mensual

4. NOVEDADES DE INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN:

(seguimiento técnico, administrativo, y jurídico)

- No se reportan incumplimientos hasta la fecha.

5. CONTROL DE PAGOS

En el presente informe no se presenta pago. Este se realizará al término del primer mantenimiento.

Valor total de Contrato	**$ 107.990.000**			
No. Factura y/o Cuenta de cobro	**Fecha**	**Valor Facturado**	**Saldo por Ejecutar**	**Con cargo al Contrato Interadministrativo No. (SI APLICA)**
Pago anticipo (si aplica)				
Factura No.				
Factura No.				
Factura No.				
Subtotal (por usos)				

Nota: antes de realizar el cargue al SECOP II, verifique que el contratista realice el cargue de las facturas en la plataforma.

Porcentaje cumplimiento Avance: Demora:

6. INFORMACIÓN FIDUCIAS (Cuando aplique)

N/A

7. INFORMACIÓN PERSONAL CONTRATADO (Cuando aplique)

Se atendieron los servicios allegados a Help Desk mesa de ayuda **GLPI** dentro del periodo del 1 al 29 de mayo de 2026

Se realiza seguimiento de las labores de los técnicos cumpliendo con todos los parámetros del contrato de mantenimiento.

8. INFORMACIÓN AIU (Cuando aplique)

N/A.

9. DOCUMENTOS ANEXOS AL INFORME

- Informe de Supervisión del mes de mayo de 2026
- Los casos realizados en la mesa de ayuda GLPI se encuentran documentados en el informe técnico presentado por el mes de mayo de 2026, estos fueron atendidos por el personal de soporte en sitio casos tales como, configuración de impresoras, restauración de equipos de cómputo, asistencia en actividades audiovisuales y Gestión Redes y Comunicaciones.
- Se encuentra en curso el mantenimiento preventivo de los equipos de la oficina principal de la Agencia Logística. Estos se hacen de acuerdo a lo estipulado en concertación con el técnico.
- Al término del mantenimiento de los equipos en la Oficina Principal, se seguirá con la sede comercial, lote y producción.

10 REVALUACIÓN

FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Nivel de Cumplimiento con el objeto del contrato y especificaciones técnicas del mismo.	**X**		**N/A**
Nivel de Cumplimiento con el tiempo de entrega.	**X**		**N/A**
Nivel de Cumplimiento con las obligaciones adicionales estipuladas en el contrato.	**N/A**		**NO SE SOLICITARON ADICIONALES**
Nivel de Cumplimiento con el precio ofertado.	**x**		**N/A**

11 RECOMENDACIONES

Hasta la fecha se ha cumplido a cabalidad con el contrato, sin ningún inconveniente.

Cordialmente,

TASD **JUAN PABLO HERNANDEZ MORERA**
contrato No. 001-049-2026