INCOMELEC

Bogotá D.C., 26 de mayo de 2026

ANEXO A LA FACTURA – ALCANCE DE LA GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

ALCANCE DE LA EXTENSIÓN DE GARANTÍA, SOPORTE ESPECIALIZADO Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN BIOMIG

En cumplimiento del Contrato No. **CO1.PCCNTR.9285479**, suscrito entre la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA** e **INCOMELEC S.A.S.**, cuyo objeto corresponde a la:
"EXTENSIÓN DE GARANTÍA, SOPORTE ESPECIALIZADO Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE PASILLOS MIGRATORIOS – BIOMIG A NIVEL NACIONAL"

se deja constancia que el alcance de los servicios prestados comprende la cobertura integral de garantía, soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo y correctivo, suministro de repuestos, actualizaciones tecnológicas y acompañamiento técnico sobre la infraestructura BIOMIG instalada en los diferentes puestos de control migratorio del país. La solución BIOMIG corresponde a la plataforma tecnológica utilizada por Migración Colombia para la automatización de los procesos de control migratorio, integrando componentes de hardware, software, biometría, lectoras documentales, pasillos automáticos, servidores y plataformas tecnológicas de interoperabilidad.

Los servicios prestados dentro del alcance contractual incluyen las siguientes actividades:

1. **EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN BIOMIG**

El servicio de extensión de garantía contempla la cobertura integral sobre los componentes que conforman la solución BIOMIG, con el fin de garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica instalada.
Dentro de este alcance se incluyen actividades relacionadas con:

- Cobertura de garantía sobre pasillos automáticos migratorios.
- Garantía para cámaras biométricas de iris y componentes biométricos.
- Garantía sobre lectoras de documentos y dispositivos periféricos.
- Cobertura de servidores, estaciones de trabajo y componentes electrónicos asociados.
- Garantía sobre software, firmware y licenciamiento relacionado con la solución.
- Reposición de partes, piezas y componentes defectuosos.
- Sustitución de equipos o elementos que presenten fallas técnicas.
- Suministro e instalación de repuestos originales homologados por fabricante.
- Gestión y trámite de garantías ante fabricantes autorizados.
- Mano de obra técnica especializada requerida para la atención de incidentes y fallas operativas.

USO PUBLICO
Este documento está destinado al público general y no tiene restricciones de uso, pero asegúrese de verificar su precisión antes de compartirlo.
www.Incomelec.com

- Actualizaciones necesarias para preservar la estabilidad y compatibilidad tecnológica de la solución.

La extensión de garantía incluye igualmente todos los costos asociados a transporte, logística, instalación y puesta en funcionamiento de los componentes requeridos, sin generar costos adicionales para la Entidad.

2. SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

El servicio de soporte técnico especializado comprende la atención integral de incidentes, requerimientos técnicos y novedades operativas presentadas en la solución BIOMIG, garantizando acompañamiento permanente y atención oportuna por parte de personal especializado.

Las actividades desarrolladas incluyen:

- Atención y registro de incidentes técnicos.
- Diagnóstico funcional y técnico de fallas.
- Soporte remoto y soporte presencial en sitio.
- Escalamiento técnico según el nivel de complejidad del incidente.
- Restablecimiento de la operación de los equipos afectados.
- Verificación de funcionamiento posterior a las intervenciones realizadas.
- Configuración y ajuste de parámetros técnicos.
- Validación operativa de hardware y software.
- Generación de reportes técnicos e informes de atención.
- Seguimiento y cierre de incidentes reportados por la Entidad.

INCOMELEC

El soporte contempla atención especializada sobre los diferentes componentes que integran la solución tecnológica BIOMIG, incluyendo pasillos automáticos, sistemas biométricos, lectoras documentales, infraestructura de servidores y plataformas de software asociadas.

3. SOPORTE TÉCNICO EN SITIO

Como parte de las obligaciones contractuales, se garantiza la disponibilidad de personal técnico especializado para la atención de requerimientos en los diferentes puestos de control migratorio donde se encuentra instalada la solución BIOMIG.

Las actividades de soporte en sitio incluyen:

- Atención inmediata de fallas operativas.
- Verificación física y funcional de equipos.
- Acompañamiento técnico al personal operativo de Migración Colombia.
- Validación del estado de funcionamiento de la infraestructura.
- Ajustes operativos y configuraciones técnicas.
- Revisión de alarmas, sensores y componentes críticos.
- Soporte sobre incidentes relacionados con software y hardware.
- Coordinación de mantenimientos preventivos y correctivos.

USO PUBLICO
Este documento está destinado al público general y no tiene restricciones de uso, pero asegúrese de verificar su precisión antes de compartirlo.
www.Incomelec.com

El servicio se presta de acuerdo con las necesidades operativas definidas para cada sede y conforme a los acuerdos de niveles de servicio establecidos contractualmente.

4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo contempla actividades programadas orientadas a preservar el correcto funcionamiento de la solución BIOMIG y prevenir incidentes que puedan afectar la continuidad operativa del servicio.
Dentro de estas actividades se incluyen:

- Limpieza general de equipos y componentes.
- Verificación de conexiones eléctricas y electrónicas.
- Calibración de cámaras biométricas y dispositivos de captura.
- Ajuste de mecanismos de pasillos automáticos.
- Revisión y validación de sensores.
- Lubricación y ajuste mecánico de componentes móviles.
- Revisión de servidores y almacenamiento.
- Validación de parámetros operativos del sistema.
- Revisión de fuentes de poder y componentes eléctricos.
- Verificación de desempeño y estabilidad operativa.
- Elaboración de reportes técnicos y recomendaciones preventivas.

Los mantenimientos preventivos son ejecutados conforme a cronogramas previamente coordinados con la supervisión del contrato.

5. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo comprende todas las actividades necesarias para solucionar fallas, incidentes o afectaciones que comprometan el funcionamiento normal de la solución BIOMIG.
Las actividades desarrolladas incluyen:

- Diagnóstico técnico especializado.
- Reparación de componentes afectados.
- Cambio de partes y repuestos defectuosos.
- Instalación de componentes homologados por fabricante.
- Configuración técnica posterior a la reparación.
- Actualización de firmware y software cuando aplique.
- Ejecución de pruebas funcionales posteriores a la intervención.
- Validación del correcto funcionamiento de los equipos intervenidos.
- Elaboración de informes técnicos detallados de las actividades realizadas.

Todas las actividades correctivas son ejecutadas por personal técnico especializado y certificado para la atención de la infraestructura tecnológica BIOMIG.

USO PUBLICO
Este documento está destinado al público general y no tiene restricciones de uso, pero asegúrese de verificar su precisión antes de compartirlo.
www.Incomelec.com

6. ACTUALIZACIONES TECNOLÓGICAS Y SOPORTE DE SOFTWARE

Dentro del alcance contractual se contemplan actividades asociadas a la administración, actualización y soporte del software que hace parte de la solución BIOMIG.
Estas actividades incluyen:

- Instalación de actualizaciones de software.
- Aplicación de parches de seguridad.
- Actualización de firmware de dispositivos.
- Corrección de errores de funcionamiento.
- Optimización de rendimiento del sistema.
- Ajustes de configuración técnica.
- Validación de interoperabilidad entre componentes.
- Ejecución de pruebas de funcionamiento antes de despliegues productivos.
- Actualización y respaldo del código fuente cuando aplique.

Las actualizaciones son ejecutadas garantizando la estabilidad operativa y continuidad del servicio de control migratorio automatizado.

7. COBERTURA GEOGRÁFICA DEL SERVICIO

Los servicios de garantía, soporte y mantenimiento son prestados sobre la infraestructura BIOMIG instalada en los siguientes puestos de control migratorio:

- Aeropuerto Internacional El Dorado – Bogotá.
- Aeropuerto Internacional José María Córdova – Rionegro.
- Aeropuerto Internacional Rafael Núñez – Cartagena.
- Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz – Barranquilla.
- Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón – Cali.
- Aeropuerto Internacional Matecaña – Pereira.
- Aeropuerto Internacional Camilo Daza – Cúcuta.
- Puesto de Control Migratorio Terrestre Rumichaca.

En cada una de estas sedes se garantiza atención técnica especializada conforme a las condiciones operativas definidas en el contrato.

8. DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS Y COMPONENTES

El alcance contractual contempla la disponibilidad permanente de repuestos y componentes requeridos para garantizar la continuidad operativa de la solución BIOMIG.
Esto incluye:

- Administración de stock local de repuestos.
- Disponibilidad inmediata de componentes críticos.
- Transporte y logística de partes y equipos.
- Reemplazo de elementos defectuosos.
- Instalación técnica especializada.

USO PUBLICO
Este documento está destinado al público general y no tiene restricciones de uso, pero asegúrese de verificar su precisión antes de compartirlo.
www.Incomelec.com

- Validación de funcionamiento posterior al cambio de componentes.

Todos los repuestos suministrados corresponden a elementos nuevos, originales y homologados por fabricante.

9. VIGENCIA DEL SERVICIO

La prestación de los servicios correspondientes a la extensión de garantía, soporte especializado y mantenimiento de la solución BIOMIG tendrá vigencia desde el día **03 de abril de 2026** hasta el día **02 de diciembre de 2026**, conforme a las condiciones establecidas dentro del Contrato No. CO1.PCCNTR.9285479.

El presente documento se expide como anexo técnico de soporte contractual para efectos de radicación y trámite de factura correspondiente a los servicios prestados dentro de la ejecución contractual.

INCOMELEC

USO PUBLICO
Este documento está destinado al público general y no tiene restricciones de uso, pero asegúrese de verificar su precisión antes de compartirlo.
www.Incomelec.com