



|         |                                                         |         |        |
|---------|---------------------------------------------------------|---------|--------|
| PROCESO | GESTIÓN CONTRACTUAL                                     | CÓDIGO  | GCFT08 |
| FORMATO | INFORME DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA | VERSIÓN | 1      |

Aprobado: 04/06/2026

|                                    |  |                                                                                                                                                             |  |
|------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| CONTRATO:                          |  | CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ELECTRONICO No. 001 de 2025 Y SU ADICIÓN Y OTROSÍ No. 02 Y PRORROGA No. 03.                                                    |  |
| CONTRATISTA                        |  | UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.                                                                                                                             |  |
| REPRESENTANTE LEGAL<br>(SI APLICA) |  | LIZBETH LUCELY ROBAYO PERDIGON                                                                                                                              |  |
| OBJETO DEL CONTRATO:               |  | Prestar el servicio de una solución integral que comprenda lo componentes de una plataforma tecnológica, redes WAN, LAN, y demás servicios complementarios. |  |
| CIUDAD:                            |  | BOGOTÁ D.C.                                                                                                                                                 |  |
| FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO: |  | 17 de enero de 2025                                                                                                                                         |  |
| FECHA DE INICIO:                   |  | 17 de enero de 2025                                                                                                                                         |  |
| FECHA DE TERMINACIÓN:              |  | 30 de junio de 2026                                                                                                                                         |  |
| INFORME NRO.                       |  | PAGO No. 5 ADICIÓN                                                                                                                                          |  |
| PERIODO DE EJECUCIÓN:              |  | MES DE MAYO                                                                                                                                                 |  |
| FECHA PRESENTE INFORME:            |  | 14/07/2026                                                                                                                                                  |  |
| PORCENTAJE DE AVANCE               |  | 100%                                                                                                                                                        |  |
|                                    |  |                                                                                                                                                             |  |
|                                    |  |                                                                                                                                                             |  |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS              | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | EVIDENCIA                                                                                             |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.1 Estructura de la Mesa de Ayuda: | <p>El recurso humano de la mesa de ayuda presento disponibilidad en su estructura organizativa, dando cumplimiento a las siguientes características en aspectos organizacionales:</p> <p><b>Estructura Administrativa:</b> Se conto con el personal idóneo quien actuó como canal de comunicación con la RNEC, con el cual se analizaron los casos críticos de operación y se desarrollaron planes de trabajo en conjunto para el mejoramiento de la plataforma y optimización de los recursos, incluyendo en ella la mitigación de riesgos en la operación de los servicios.</p> | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.pdf</p> <p>Grafica - 1.1.1 Relación Roles Primer Nivel</p>                    |
|                                       | <p><b>Estructura de Operación y Servicios:</b> La Mesa de Ayuda conto con un grupo interdisciplinario para la atención de incidentes y requerimientos asociados a los servicios que se prestan a través de la infraestructura tecnológica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                       |
| 1.1.1. Estructura de la Mesa de Ayuda | La Mesa de ayuda deberá garantizar la gestión, atención, análisis, documentación y solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos solicitados por los servidores públicos de la Entidad y sus aliados, en relación con los servicios de TI prestados por la Gerencia de Informática.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Informe mensual de mesa de Servicios                                                                  |
| 1.1.1. Estructura de la Mesa de Ayuda | La Mesa de Ayuda deberá estar en capacidad de recibir todas las solicitudes, mediante diferentes canales: correo electrónico, vía telefónica o cualquier otro medio que se defina por la Gerencia de informática,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe mensual de mesa de Servicios                                                                  |
| 1.1.1. Estructura de la Mesa de Ayuda | realizar el registro en el Sistema de Gestión de servicios dispuesto para tal fin, haciendo uso de las mejores prácticas ITIL, para gestionar, diagnosticar, documentar, escalar a los diferentes Niveles 1, 2 y 3 y cerrar todas las solicitudes dentro de los ANS (acuerdos de niveles de servicios) pactados, asegurando que la totalidad de las solicitudes sean gestionadas.                                                                                                                                                                                                 | Informe mensual de ANS                                                                                |
| 1.1.1. Estructura de la Mesa de Ayuda | Desarrollar planes de trabajo en conjunto para el mejoramiento de la plataforma y optimización de los recursos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Plan de Mejoramiento y seguimiento incluido en los Informes mensuales                                 |
| 1.1.1. Estructura de la Mesa de Ayuda | incluir la mitigación de riesgos en la operación de los servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Matriz de Riesgos                                                                                     |
| 1.1.1. Estructura de la Mesa de Ayuda | La Mesa de Ayuda contará con un grupo interdisciplinario para la atención de incidentes y requerimientos asociados a los servicios que se prestan a través de la infraestructura informática, que se relaciona en el presente documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Listado de disponibilidad por nivel del Personal incluido en el Informe mensual de Mesa               |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa    | Aplicar y desarrollar la gestión del proyecto conforme con las áreas del conocimiento del PMI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Plan global del proyecto                                                                              |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa    | Realizar el seguimiento al proyecto y a los requerimientos del mismo, teniendo como base funcional la triple restricción (alcance, tiempo, costo) y todas las labores de control necesarias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Factura con porcentaje entregado                                                                      |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa    | Realizar el seguimiento al proyecto y a los requerimientos del mismo, teniendo como base funcional la triple restricción (alcance, tiempo, costo) y todas las labores de control necesarias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Resarcimientos                                                                                        |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa    | Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos durante la ejecución del proyecto y gestionar el cumplimiento de los mismos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informes mensuales que incluyan el reporte del seguimiento de los planes de cada servicio, monitoreo, |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS           | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | EVIDENCIA                                                                                                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | incidentes y fallas, plan de acción y seguimiento                                                                               |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Realizar la identificación de riesgos y generar la matriz inicial de gestión de riesgos, así como, realizar control sobre estos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Matriz de Riesgos                                                                                                               |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Hacer control y llevar registro documental de las lecciones aprendidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informes Mensuales y por requerimiento                                                                                          |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Realizar la gestión de la calidad de los servicios entregados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Procesos, procedimientos y actividades que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad para que el proyecto. |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Realizar la gestión e integración documental del proyecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gestión documental procesos                                                                                                     |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Realizar la gestión de las comunicaciones y mantener actualizados los planes de comunicación del proyecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Plan de Comunicación, Árbol de comunicaciones y escalamiento                                                                    |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto: Debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de disparadores de riesgos, sus correspondientes planes de mitigación, remediación y planes de contingencia a los riesgos. Su seguimiento se realizará en la mesa técnica de gestión de riesgos con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.                                                                                                                   | Matriz de riesgos por servicio                                                                                                  |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto: Debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de disparadores de riesgos, sus correspondientes planes de mitigación, remediación y planes de contingencia a los riesgos. Su seguimiento se realizará en la mesa técnica de gestión de riesgos con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.                                                                                                                   | Actas del comité operativo                                                                                                      |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto: Debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de disparadores de riesgos, sus correspondientes planes de mitigación, remediación y planes de contingencia a los riesgos. Su seguimiento se realizará en la mesa técnica de gestión de riesgos con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.                                                                                                                   | acta del comité ejecutivo                                                                                                       |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto: Debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de disparadores de riesgos, sus correspondientes planes de mitigación, remediación y planes de contingencia a los riesgos. Su seguimiento se realizará en la mesa técnica de gestión de riesgos con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.                                                                                                                   | Acta de informes                                                                                                                |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Plan de calidad del proyecto: Debe incluir la definición clara, precisa y concertada de los procesos de aseguramiento y control de calidad de los diferentes entregables, así como los criterios de aceptación de cada entregable (Servicio, producto o documento). De igual forma la definición de pruebas, procedimientos de aceptación y proceso de cierre del proyecto. En este plan se definen los criterios mínimos bajo los cuales el supervisor dará por aceptados los resultados del proyecto. | Acta de definición de Entregables y el estándar.                                                                                |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa | Plan de comunicaciones del proyecto: Debe incluir canales, mecanismos y herramientas de comunicación con los diferentes Stakeholders. (Formatos de reportes, formatos de documentos, matriz de comunicaciones, agenda de reuniones, periodicidad de los                                                                                                                                                                                                                                                 | Matiz de comunicaciones                                                                                                         |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | EVIDENCIA                                                                                |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | informes, reuniones, reportes de avance). Este plan debe ser actualizado y divulgado a todos los Stakeholders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa                      | Plan de mejoramiento continuo sobre los servicios: El Contratista debe establecer a este proyecto un proceso de mejoramiento continuo, para eso debe elaborar semestralmente planes de mejoramiento por cada servicio y gestoría y realizar seguimiento mensual de las acciones de mejora y verificar su efectividad e impacto de estas. Dicho plan de mejora debe incluir el plan, las diferencias y el estado de avance con los stoppers y la solución de los casos.                                                                                                                                          | Plan de mejoramiento<br>Informes mensuales                                               |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa                      | Estrategia de Modelo de servicio: El modelo de servicio deberá incluir la estrategia, protocolos y responsables de brindar atención a los incidentes, requerimientos, solicitudes y problemas asociados a la prestación del servicio de manera articulada con el modelo de servicio de la RNEC. De igual manera, la estrategia y protocolo de atención de las quejas, reclamos o sugerencias sobre el servicio prestado, así como obtener la percepción de los usuarios, a través de encuestas, estudios, estadísticas o cualquier otro esquema que permita evaluar el nivel de satisfacción sobre el proyecto. | Modelo de Servicio y<br>estrategia de servicio                                           |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa                      | Estrategia de Modelo de servicio: El modelo de servicio deberá incluir la estrategia, protocolos y responsables de brindar atención a los incidentes, requerimientos, solicitudes y problemas asociados a la prestación del servicio de manera articulada con el modelo de servicio de la RNEC. De igual manera, la estrategia y protocolo de atención de las quejas, reclamos o sugerencias sobre el servicio prestado, así como obtener la percepción de los usuarios, a través de encuestas, estudios, estadísticas o cualquier otro esquema que permita evaluar el nivel de satisfacción sobre el proyecto. | protocolos de incidentes,<br>requerimientos, solicitudes y<br>problemas.                 |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa                      | Estrategia de Modelo de servicio: El modelo de servicio deberá incluir la estrategia, protocolos y responsables de brindar atención a los incidentes, requerimientos, solicitudes y problemas asociados a la prestación del servicio de manera articulada con el modelo de servicio de la RNEC. De igual manera, la estrategia y protocolo de atención de las quejas, reclamos o sugerencias sobre el servicio prestado, así como obtener la percepción de los usuarios, a través de encuestas, estudios, estadísticas o cualquier otro esquema que permita evaluar el nivel de satisfacción sobre el proyecto. | Protocolo de atención de<br>quejas, reclamos y<br>sugerencias,                           |
| 1.1.1.1. Estructura Administrativa                      | La estructura administrativa de la mesa de ayuda deberá estar conformada por el personal descrito en el Anexo 2 – Perfiles Mesa de Ayuda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Carpeta de las Hojas de vida<br>con el aprobado por parte del<br>supervisor del contrato |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | La RNEC requiere que se conformen comités en los cuales se realiza seguimiento sobre la evolución y resultado del proyecto, entre ellos se encuentran:<br>Los integrantes de los comités se definirán en la etapa de transición de entrada.<br>A las reuniones de trabajo es posible que se inviten a participar a colaboradores de la RNEC o del Contratista cuando las condiciones así lo requieran, en estos casos, la participación de dichas personas será convocada a través del supervisor del contrato o por la persona a quien este designe para ello.                                                 | Acta de comité Operativo<br>Mensual                                                      |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Comité Ejecutivo: Mensualmente o de acuerdo con la necesidad de la RNEC, se reunirán los representantes de la RNEC y del contratista, para hacer seguimiento en temas administrativos y financieros; como también para revisar los escalamientos del comité operativo. Estará                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Acta de Comité Ejecutivo                                                                 |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | EVIDENCIA                                                               |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | conformado por el Supervisor del contrato, los coordinadores de Soporte Técnico y Telecomunicaciones, Grupo Administración e Infraestructura Tecnológica y el Gerente del Contratista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Se deberá garantizar que de cada línea de servicio de especialistas se encuentre disponible 7x24,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Malla de servicio                                                       |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Los servidores y sistemas de almacenamiento que deberá administrar la mesa de ayuda deberán ser como mínimo los siguientes: Listado de Servidores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Informe Mensual (Línea Base e inventario)                               |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Además de los sistemas operativos del listado de estos equipos, la mesa de ayuda deberá administrar toda la infraestructura HP con productos como OnBoard Administrador, Data Protector Manager y demás productos propietarios de HP para la administración de su infraestructura, también deberá asumir la administración de WSUS, Sistema Center, controladores de dominio, Veeam Backup entornos de virtualización VMware, HyperV con Sistema Center, Exchange, Página Web Principal (Linux), entre otros | Informe Mensual (Línea Base e inventario)                               |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Los equipos de seguridad que deberá administrar la mesa de ayuda deberán ser como mínimo los siguientes: Listado de equipos de seguridad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Informe Mensual (Línea Base e inventario)                               |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Se debe mantener actualizada y afinada todas las plataformas de seguridad de acuerdo a las buenas prácticas emitidas por cada fabricante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informe Mensual (plan de mantenimiento)                                 |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Los equipos comunicaciones que deberá administrar la mesa de ayuda deberán ser como mínimo los siguientes: Listado de equipos de Red LAN y WAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe Mensual (Línea Base e inventario)                               |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Actualización de software: Con el suministro de licenciamiento y en la medida que los fabricantes liberen nuevas versiones de software de sistema y/o firmware, la mesa de ayuda se encargará de realizar con previa aprobación por parte de la RNEC la implementación de estas, siempre y cuando sean compatibles con el Hardware que tiene instalado la Entidad, escalándolas al fabricante de ser necesario.                                                                                              | plan de mantenimiento, plan de actualización y seguimiento              |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Informes de uso de las soluciones administradas: Se realizarán informes mensuales por cada solución administrada desde la mesa de ayuda para, Filtrado de Contenido Web, Filtrado de Correo, Soluciones VPN, Correlacionador de Eventos, Firewalls, Red Inalámbrica, Página Web Principal, Antivirus, estado de las actualizaciones Microsoft de servidores y estaciones de trabajo, y de común acuerdo entre las partes la RNEC podrá solicitar otros informes mensuales.                                   | Informes mensuales                                                      |
| 1.1.2. Administración de la Infraestructura Tecnológica | Se deberá realizar el levantamiento del inventario de los equipos y soluciones a administrar, el cual deberá ser actualizado diariamente por la mesa de ayuda y puesto a disposición por la RNEC en una ubicación que se determine por las dos partes.                                                                                                                                                                                                                                                       | Línea Base de los Servicios (Inventario de equipos y soluciones)        |
| 1.1.2. Estructura de Operación y Servicios              | Gestión de incidentes y requerimientos: Atender las solicitudes de acuerdo con su criticidad y evento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Informe Mensual (Estadísticas de Criticidad, Procedimiento de atención) |
| 1.1.2. Estructura de Operación y Servicios              | Gestión de catálogo de servicios: Validar que los servicios operen conforme a su diseño. El diseño se establece por los requerimientos técnicos y operan según la estrategia definida por la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | catálogo de servicios                                                   |
| 1.1.2. Estructura de Operación y Servicios              | Adoptar la información recibida por la gerencia del proyecto con respecto a temas de continuidad del servicio y así mismo comunicar la información relevante que requiere el componente de continuidad para su desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informe mensual (Gestión de disponibilidad y continuidad del servicio)  |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                           | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | EVIDENCIA                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.2. Estructura de Operación y Servicios                         | Recibir información por parte de la gerencia de proyectos y gestionar al interior de la operación. Así mismo reportar a la gerencia la información requerida por esta sobre el desarrollo de los servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Acta de comité ejecutivo                                                                                                                                             |
| 1.1.2. Estructura de Operación y Servicios                         | Mantener la arquitectura de TI para la operación de los servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Arquitectura de los servicios                                                                                                                                        |
| 1.1.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio de Mesa de Ayuda (Nivel 1) | <p>Para el análisis del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), se consideraron un total de <b>8.467</b> incidentes gestionados durante el período evaluado.</p> <p>La evaluación se aplica de manera uniforme a cada uno de los módulos que conforman el servicio, los cuales son: Atención Telefónica - Soporte Remoto - Monitoreo - Soporte en Sitio – WAN.</p> <p><b>1.Creación de ANS:</b> Se evaluó la gestión y el tiempo en la apertura o registro de los tiques e incidentes, clasificados según los niveles de prioridad (alta, media, baja y general (únicamente para el módulo de Atención Telefónica).</p> <p><b>2.Solución y Escalamiento:</b> Se analizó el cumplimiento en los tiempos de resolución o escalamiento de los incidentes, también según los niveles de prioridad establecidos.</p> <p>Con base en el número de incidentes con tiempos de respuesta o solución excedidos, se determina un porcentaje mensual que sirve como indicador del nivel de cumplimiento. Este porcentaje, a su vez, se utiliza para calcular el valor económico de resarcimiento bajo un esquema predefinido.</p> <p><b>ATENCION TELEFONICA</b></p> <p>En este servicio se registraron <b>1.539 tickets</b> con un número de llamadas excedidas <b>en 77 llamadas</b>, en la prioridad <b>GENERAL</b>, lo que representa un <b>5%</b> de exceso y equivale a un <b>10% de incumplimiento</b>. Este resultado genera un valor de resarcimiento por <b>\$ 1.789.557</b> pesos moneda corriente, ya que se encuentra dentro del rango definido de <b>más del 5% y menor e igual al 10% de incumplimiento</b>, activando la penalización económica según el esquema contractual.</p> <p><b>SOPORTE REMOTO</b></p> <p><b>1.CREACIÓN ANS (Soporte Remoto)</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se atendieron <b>8.421 tickets</b>, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de <b>600 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, lo que representa un <b>0%</b> del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b> establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.pdf</p> <p>Grafica - 1.1.2.1 Esquema de Resarcimiento.</p> <p>Atención telefónica</p> <p>Grafica – Soporte Remoto y Atencion Telefónica.</p> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | EVIDENCIA                                                                                                                                                          |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p><b>Prioridad Media:</b> Se atendieron <b>35 tickets</b>, todos gestionados con un tiempo máximo permitido de <b>900 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, lo que representa un <b>0%</b> del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b> establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se atendieron <b>11 tickets</b>, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de <b>1,800 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, porcentaje que está por debajo del umbral de resarcimiento, por lo que no genera penalización.</p> <p><b>2.SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO (Soporte Remoto):</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se gestionaron <b>8.421 tickets</b> con un tiempo máximo permitido de <b>7,200 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>6.948 segundos</b>, lo que representa un <b>0.01%</b> de incumplimiento respecto al tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b> establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se gestionaron <b>35 tickets</b>, con un tiempo máximo permitido de <b>14,400 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido de <b>0 segundos</b>, por lo tanto, sin Impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se gestionaron <b>11 tickets</b>, todos atendidos dentro del tiempo permitido de <b>86,400 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido de <b>0 segundos</b>, por lo tanto, sin impacto ni penalización.</p> <p><b><u>RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO - SOPORTE REMOTO</u></b></p> <p>En los <b>dos (2)</b> componentes evaluados, se acumuló un total de <b>6.948 segundos</b> excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>En la Creación de ANS:</b> <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad alta a <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad media y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad baja.</p> | <p>Grafica – 1.CREACIÓN ANS<br/>(Soporte Remoto )</p><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><p>– Grafica – 2. En Solución y Escalamiento (Soporte en Remoto).</p> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | EVIDENCIA                                                                                                                                     |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p>En la <b>Solución y Escalamiento de los ANS: 6.948 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad <b>alta 0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad <b>media</b> y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de <b>prioridad baja</b></p> <p>Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, NO se genera un valor total de resarcimiento.</p> <p><b>MONITOREO</b></p> <p><b>1.CREACIÓN ANS (Monitoreo):</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se atendieron <b>8.421 tickets</b>, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de <b>600 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, lo que representa un <b>0%</b> del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b> establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se atendieron <b>35 tickets</b>, todos gestionados con un tiempo máximo permitido de <b>900 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, lo que representa un <b>0%</b> del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b> establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se atendieron <b>11 tickets</b>, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de <b>1,800 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, porcentaje que está por debajo del umbral de resarcimiento, por lo que no genera penalización.</p> <p><b>2.SOLUCIÓN Y ESCALAMIENTO (Monitoreo):</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se gestionaron <b>8.421 tickets</b> con un tiempo máximo permitido de <b>7,200 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, equivalente a un <b>0 %</b>. Este valor está por debajo del umbral mínimo para generar penalización, por lo que no aplica resarcimiento.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se gestionaron <b>35 tickets</b>, con un tiempo máximo permitido de <b>14,400 segundos</b>. El tiempo excedido</p> | <p><b>MONITOREO</b></p> <p><b>Grafica - 1.CREACIÓN ANS (Monitoreo)</b></p> <p><b>Grafica - 2. En Solución y Escalamiento (Monitoreo).</b></p> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | EVIDENCIA                                                                                |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p>registrado fue de <b>0 segundos</b>, equivalente a un <b>0 %</b>, igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del <b>1%</b>.</p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se gestionaron <b>11 tickets</b>, todos atendidos dentro del tiempo permitido de <b>86,400 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido de <b>0 segundos</b>, por lo tanto, sin impacto ni penalización.</p> <p><b><u>RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO - MONITOREO</u></b></p> <p>En los dos (2) componentes evaluados, se acumuló un total de <b>0 segundos</b> excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>En la Creación de ANS:</b> <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad alta , <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad media y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad baja.</p> <p>En la <b>Solución y Escalamiento de los ANS:</b> <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad alta , <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad media y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad baja</p> <p>Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, No <b>se genera valor total de resarcimiento</b>.</p> <p><b>SOPORTE EN SITIO</b></p> <p><b>1.CREACIÓN ANS (Soporte en Sitio)</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se atendieron <b>8.421 tickets</b>, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de <b>600 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, lo que representa un <b>0 %</b> del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b> establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se atendieron <b>35 tickets</b>, todos gestionados con un tiempo máximo permitido de <b>900 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, lo que representa un <b>0%</b> del tiempo permitido. Este porcentaje está por debajo del <b>1%</b></p> | <p><b>SOPORTE EN SITIO</b></p> <p><b>Grafica - 1.CREACIÓN ANS (Soporte en Sitio)</b></p> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | EVIDENCIA                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p>establecido contractualmente, por lo que está exceptuado de resarcimiento, sin generar impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se atendieron <b>11 tickets</b>, todos gestionados dentro del tiempo máximo permitido de <b>1,800 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>0 segundos</b>, porcentaje que está por debajo del umbral de resarcimiento, por lo que no genera penalización.</p> <p><b>2.En Solución y Escalamiento (Soporte en Sitio):</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se gestionaron <b>8.421 tickets</b> con un tiempo máximo permitido de <b>7.200 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>753 segundos</b>, equivalente a un <b>0.00 %</b>. Este valor está por debajo del umbral mínimo para generar penalización, por lo que no aplica resarcimiento.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se gestionaron <b>35 tickets</b>, con un tiempo máximo permitido de <b>14.400 segundos</b>. El tiempo excedido registrado fue de <b>0 segundos</b>, equivalente a un <b>0%</b>, igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del <b>1%</b>.</p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se gestionaron <b>11 tickets</b>, todos atendidos dentro del tiempo permitido de <b>86,400 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido de <b>0 segundos</b>, por lo tanto, sin impacto ni penalización.</p> <p><b>RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO – SOPORTE EN SITIO</b></p> <p>En los <b>dos (2) componentes</b> evaluados, se acumuló un total de <b>753 segundos</b> excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>En la Creación de ANS:</b> <b>753 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad alta , <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad media y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad baja.</p> <p>En la <b>Solución y Escalamiento de los ANS:</b> <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad alta , <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad media y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad baja</p> | <p><b>Grafica - 2. En Solución y Escalamiento (Soporte en sitio).</b></p> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | EVIDENCIA                                                                                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p>Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, <b>no</b> se genera un valor de resarcimiento.</p> <p><b>WAN</b></p> <p><b>1.CREACIÓN ANS (WAN)</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se gestionaron <b>8.421 tickets</b> con un tiempo máximo permitido de <b>600 segundos</b>. El tiempo excedido registrado fue de <b>0 segundos</b>, equivalente a un <b>0%</b>, igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del <b>1%.resarcimiento</b> por lo tanto, sin impacto ni penalización.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se gestionaron <b>35 tickets</b>, con un tiempo máximo permitido de <b>0 segundos</b>. El tiempo excedido registrado fue de <b>0 segundos</b>, equivalente a un <b>0%</b>, igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del <b>1%.</b></p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se gestionaron <b>11 tickets</b>, todos atendidos dentro del tiempo permitido de <b>1.800 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido de <b>0 segundos</b>, por lo tanto, sin impacto ni penalización.</p> <p><b>2.En Solución y Escalamiento (WAN)</b></p> <p><b>Prioridad Alta:</b> Se gestionaron <b>8.421 tickets</b> con un tiempo máximo permitido de <b>7,200 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido total de <b>237.348 segundos</b>, lo que representa un <b>39.15%</b> de incumplimiento respecto al tiempo permitido. Este exceso <b>genera un impacto contractual</b>, aplicándose una <b>penalización del 50%</b>, conforme a la tabla de rangos, ya que el porcentaje de tiempo excedido se encuentra entre el <b>20% y el 50%</b>, como resultado, se genera un valor de resarcimiento de <b>(\$5.460.981)</b>.</p> <p><b>Prioridad Media:</b> Se gestionaron <b>35 tickets</b>, con un tiempo máximo permitido de <b>14,400 segundos</b>. El tiempo excedido registrado fue de <b>0 segundos</b>, equivalente a un <b>0 %</b>, igualmente exceptuado de resarcimiento por encontrarse por debajo del <b>1%.</b></p> <p><b>Prioridad Baja:</b> Se gestionaron <b>11 tickets</b>, todos atendidos dentro del tiempo permitido de <b>86,400 segundos</b>. Se registró un tiempo excedido de <b>0 segundos</b>, por lo tanto, sin impacto ni penalización.</p> <p><b><u>RESUMEN GENERAL DEL MÓDULO – WAN</u></b></p> | <p><b>WAN</b></p> <p><b>Grafica - 1.CREACIÓN ANS (Wan)</b></p> <p><b>Grafica - 2. En Solución y Escalamiento (Wan).</b></p> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                                          | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | EVIDENCIA                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                   | <p>En los <b>dos (2) componentes</b> evaluados, se acumuló un total de <b>237.348 segundos</b> excedidos en los tiempos de atención y solución, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>En la Creación de ANS: 0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad alta , <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad <b>media</b> y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de <b>prioridad baja</b>.</p> <p>En la <b>Solución y Escalamiento de los ANS: 237.348 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad <b>alta</b> , <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de prioridad <b>media</b> y <b>0 segundos</b> correspondientes a la gestión de <b>prioridad baja</b></p> <p>Como resultado del análisis y en aplicación del esquema de resarcimiento contractual, <b>se genera un valor total de resarcimiento (\$5.460.981) pesos</b> moneda corriente.</p> |                                        |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Realizar un plan de trabajo anual, distribuido mensualmente que defina las actividades de gestión preventiva de todos los componentes de infraestructura y plataforma vinculados al contrato (Facilidades, seguridad informática, redes, almacenamiento, virtualización, sistemas operativos, bases de datos, contenedores Web, pool de aplicaciones, plataformas colaborativas, instancias de software base en general, aplicaciones).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | plan de mantenimiento de los servicios |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | El plan debe contener la revisión y la gestión de las siguientes actividades, eventos, incidentes o cambios de la infraestructura distribuidos en la operación del día, apoyados por la herramienta de monitoreo y el servicio establecido en la estructura de mesa de ayuda, realizando cómo mínimo las siguientes acciones:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informes mensuales                     |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Verificación física, revisión de componentes en correcto estado y con calidades sistémicas funcionando adecuadamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Informe Mensual                        |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Alarmas o comportamiento inesperado frente al incremento de la temperatura del entorno de los centros de datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Informe Mensual                        |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Alarmas generadas en logs de los componentes de facilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe Mensual                        |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Alarmas en procesos de transferencia o contingencia de los componentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Informe Mensual                        |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                                          | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                           | EVIDENCIA       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Tendencia y cambios en la memoria.                                                               | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Tendencia y cambios en la latencia.                                                              | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Tendencia y cambios en el almacenamiento.                                                        | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Procesos de Backup y/o respaldo de logs y configuraciones.                                       | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Eventos de vulneración o ataque.                                                                 | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Comportamiento inesperado en las peticiones hacia la infraestructura.                            | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Correlación de eventos que generen riesgo a la infraestructura general.                          | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Tendencia y cambios en el Throughput.                                                            | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Tendencia y cambios en espacios, zonas, arreglos o segmentos de recursos.                        | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Tendencia y cambios en las métricas de entrada y salida (IO).                                    | Informe Mensual |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y                           | Revisión de componentes en correcto estado y con calidades sistémicas funcionando adecuadamente. | Informe Mensual |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                                          | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EVIDENCIA                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| plataformas tecnológicas.                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                    |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Actualizaciones de configuración, seguridad y en general de producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informe Mensual                                    |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Informe mensual por componentes presentando el comportamiento, cambios realizados y planes de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informe Mensual                                    |
| 1.1.2.1.1. Plan de administración sobre los servicios y plataformas tecnológicas. | Informe mensual de incidentes y tasa de afectación de la infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe Mensual                                    |
| 1.1.2.1.2. Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura             | Con el objeto de que la RNEC pueda realizar los respectivos seguimientos y definir los resarcimientos a que haya lugar por el no cumplimiento de los ANS, se requiere que el Contratista genere un informe de ANS mensual para cada uno de los servicios, dado que a partir de la verificación de este informe y mediante las herramientas de monitoreo, seguridad y/o gestión se realizarán los seguimientos mensuales, para lo cual deberá otorgar a la Entidad los accesos que se requieran a las diferentes herramientas para efectos de inspección. | Informe de ANS mensual por servicio                |
| 1.1.2.1.2. Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura             | Adicionalmente debe presentar el informe respectivo con el cual se soportará la excepción de las penalizaciones por Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) con la debida evidencia de que la causa del no cumplimiento de cada ANS a excepcionar es ajena a las obligaciones del contratista.                                                                                                                                                                                                                                                              | Informe de Excepciones de ANS mensual por servicio |
| 1.1.2.1.2. Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura             | Debe cumplir con los criterios de ANS establecidos de tal forma que proporcione un excelente servicio para los usuarios de la RNEC, debe garantizar la instalación, administración, operación, mantenimiento y soporte de toda la plataforma tecnológica de la RNEC, tanto propia como arrendada, descrita en este documento.                                                                                                                                                                                                                            | Acta de entrega de la parametrización              |
| 1.1.2.1.2. Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura             | Adicionalmente debe presentar el informe respectivo con el cual se soportará la excepción de las penalizaciones por Acuerdos de Nivel de Servicios con la debida evidencia de que la causa del no cumplimiento de cada ANS a excepcionar es ajena a las obligaciones del contratista.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informe de Excepciones de ANS mensual por servicio |
| 1.1.2.1.2.2. Horarios de soporte y atención                                       | La disponibilidad del soporte debe ser de 7x24x365 sin interrupción, con tiempo de respuesta definida en ANEXO 3 Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Malla de servicio                                  |
| 1.1.2.1.2.2. Horarios de soporte y atención                                       | Se deberá designar un canal principal de contacto técnico entre la Entidad y el contratista, para coordinar a los líderes de servicio con los líderes asignados por la RNEC. El cual deberá realizar los informes respectivos sobre las actividades, reparaciones o cambios realizados sobre la infraestructura o los requeridos por el supervisor del contrato. Dicho canal realizará acompañamiento en sitio, cuando sea necesario,                                                                                                                    | Plan de comunicaciones                             |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                                   | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | EVIDENCIA                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | durante los procesos que impliquen afectación en la operación de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                      |
| 1.1.2.1.2.2. Horarios de soporte y atención                                | Debe contar con un procedimiento detallado de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, problemas e incidentes y seguimiento, el cual será entregado durante la etapa de transición de entrada y estará sujeto a aprobación por parte del supervisor del contrato.                                                                                                                                                                            | Procedimientos, Documento de aprobación.                                             |
| 1.1.2.1.2.2. Horarios de soporte y atención                                | Dentro de dicho procedimiento se debe detallar todos los datos de contacto telefónicos, correo electrónico u otros existentes, también de centro(s) de atención, ubicación y datos de contacto del equipo de trabajo que ofrece el soporte y niveles de escalamiento.                                                                                                                                                                               | Matriz de escalamiento operativo                                                     |
| 1.1.2.1.2.2. Horarios de soporte y atención                                | Los tiempos máximos de atención para los incidentes, problemas y solicitudes dependerán de su severidad, esta prioridad será establecida por la Entidad en el Modelo de la Mesa de Servicio y/o en el ANEXO 3 Gestión de Fallas, Disponibilidad y SLA de Infraestructura.                                                                                                                                                                           | Informe de ANS                                                                       |
| 1.1.2.1.2.2. Horarios de soporte y atención                                | Todo incidente, problema y/o solicitud deberá estar registrado en la herramienta de Mesa de Servicio ya sea a través de procesos manuales o automáticos (Herramientas de monitoreo y seguridad). Es responsabilidad del contratista realizar el registro en caso de haber sido informado de una manera alterna o haber sido quien identifico el incidente.                                                                                          | Informe Mensual                                                                      |
| 1.1.3.1.1. Herramienta de monitoreo de equipos infraestructura informática | Alertar de los dispositivos que están fuera de línea, haciendo más proactiva la respuesta ante incidentes y mejorando los tiempos de recuperación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Informe Mensual                                                                      |
| 1.1.3.1.1. Herramienta de monitoreo de equipos infraestructura informática | Se debe configurar acceso a las herramientas de monitoreo a la RNEC, en los equipos que la RNEC disponga para ello y en el momento que sea requerido por la RNEC, donde enlaces dedicados de datos a nivel nacional y los enlaces dedicados a Internet se puedan discriminar con usuarios de acceso diferentes, las cuales deben permitir el monitoreo en "tiempo real" e histórico de cada enlace, así como acceso a las herramientas de monitoreo | Informe Mensual                                                                      |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes       | Con el apoyo de la herramienta, se deberá entregar un informe mensual con la siguiente información: Porcentaje de solicitudes que se cierran satisfactoriamente en soporte nivel 1 frente al total de solicitudes, discriminando por medio de contacto (verbal, telefónico, correo, etc.)                                                                                                                                                           | Informe Mensual (% de solicitudes y el cierre de cada nivel, discriminado por canal) |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes       | Porcentaje de solicitudes que se cierran satisfactoriamente en soporte nivel 2 frente al total de solicitudes, discriminando por medio de contacto (verbal, telefónico, correo, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe Mensual (% de solicitudes y el cierre de cada nivel, discriminado por canal) |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes       | Porcentaje de solicitudes que se cierran satisfactoriamente en soporte nivel 3 frente al total de solicitudes, discriminando por medio de contacto (verbal, telefónico, correo, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe Mensual (% de solicitudes y el cierre de cada nivel, discriminado por canal) |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                             | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                           | EVIDENCIA                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Porcentaje de solicitudes con abandono de llamadas por parte del solicitante.                                                                                                                                                    | Informe mensual (%de abandono de llamadas)                                                        |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Porcentaje de solicitudes sin retroalimentación por parte del usuario final (verbal, telefónico, correo, etc.)                                                                                                                   | informe mensual (% de retroalimentación)                                                          |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Tiempo promedio solución de incidentes en cada nivel de soporte (1, 2 y 3)                                                                                                                                                       | informe mensual (tiempo % de atención de incidentes por nivel)                                    |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Porcentaje de solicitudes de acuerdo al impacto del incidente (Alto, Medio y Bajo)                                                                                                                                               | Informe mensual (% de solicitudes de acuerdo al impacto)                                          |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Tipos de solicitudes más presentados, los cuales deben ser definidos conjuntamente entre la RNEC y el Contratista (Ejemplo; olvido de contraseña, ofimática, desconexión de red, caída de enlaces, etc.)                         | Informe mensual (top ten de solicitudes nivel II)                                                 |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Informe del total de solicitudes discriminadas por ciudad, oficina y/o persona.                                                                                                                                                  | Informe mensual (anexo de las solicitudes, discriminadas por ciudad, oficina y persona)           |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Número de solicitudes ociosas                                                                                                                                                                                                    | Informe mensual (numero de solicitudes ociosas)                                                   |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Informe discriminado por horas que incluya el número de llamadas.                                                                                                                                                                | informe mensual (anexo de las solicitudes que incluya cuales ingresaron por e-mail, teléfono o W) |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Porcentajes de Indicadores de medición, conforme lo solicite el supervisor del contrato                                                                                                                                          | Informe Mensual                                                                                   |
| 1.1.3.1.2. Herramienta de Seguimiento y Administración de Incidentes | Número de solicitudes y/o incidentes reabiertos.                                                                                                                                                                                 | Informe mensual (% de solicitudes reabiertas)                                                     |
| 1.2. Servicio de Infraestructura                                     | Dicho Datacenter, deberá incluir lo concerniente a sistemas de almacenamiento, servidores, conectividad y seguridad informática, además de que deberá estar basado y normalizado bajo características mínimas TIER 3 o ICREA IV. | Certificación Datacenter                                                                          |
| 1.2. Servicio de Infraestructura                                     | Fuente de energía: se debe buscar que la fuente de energía de la que dependen los dos centros de cómputo sean diferentes.                                                                                                        | Certificación Datacenter                                                                          |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS         | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                   | EVIDENCIA                         |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Se deberá considerar todas las variables de riesgo al momento de proponer la ubicación del DATACENTER, para que se garantice en todo momento la disponibilidad requerida.                                                                | Certificación Datacenter          |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Se deberá contemplar, que la ENTIDAD podrá definir servicios principales en la infraestructura ofrecida o enmarcada como contingencia y/o respaldo, partiendo de las necesidades del servicio.                                           | Certificación Datacenter          |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Dicho Datacenter y los servicios que este incluya, deberán cumplir con una disponibilidad mínima de 99,98% mensual, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de información y denegación del servicio digital que presta la Entidad. | Certificación Datacenter          |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | ver listado de Disponibilidad del Servicio – ANS y sus observaciones.                                                                                                                                                                    | Informe mensual e informe de ANS  |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Para todos los servicios provistos en el Datacenter, se deberá incluir los servicios de: Instalación de sistemas operativos.                                                                                                             | Línea base                        |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Licenciamiento de sistemas operativos.                                                                                                                                                                                                   | Línea base de licenciamiento      |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Control de acceso de usuarios a nivel de sistema operativo.                                                                                                                                                                              | Control de accesos                |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Instalación de actualizaciones para los sistemas operativos.                                                                                                                                                                             | Plan de actualizaciones seguridad |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Instalación de actualizaciones para los sistemas operativos.                                                                                                                                                                             | Plan de actualizaciones Windows   |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Instalación de actualizaciones para los sistemas operativos.                                                                                                                                                                             | Plan de actualizaciones Linux     |
| 1.2. Servicio de Infraestructura | Direcciones IP para gestión y administración.                                                                                                                                                                                            | Línea base                        |

| OBLIGACIONES ESPECÍFICAS                                | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EVIDENCIA       |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.2. Servicio de Infraestructura                        | Monitoreo 7x24x365 del hardware, sistemas operativos y redes.                                                                                                                                                                                                                                            | Informe Mensual |
| 1.2. Servicio de Infraestructura                        | Disponibilidad en el Datacenter para acceder a los equipos contratados.                                                                                                                                                                                                                                  | Informe Mensual |
| 1.2.1. Servicios de Almacenamiento                      | Este almacenamiento deberá tener la capacidad de poderse adicionarse a la capacidad total de almacenamiento del sistema de virtualización solicitado, sin que ello genere erogación económica para la Entidad.                                                                                           | Informe mensual |
| 1.2.2. Servicios de Infraestructura para Virtualización | Para los servicios de infraestructura para virtualización, el proponente, deberá incluir la instalación, configuración, actualización y puesta en marcha del sistema operativo Windows y/o Linux más reciente en el mercado, la línea base será definida por el contratista en coordinación con la RNEC. | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Así mismo, se deberá garantizar las réplicas de todas y cada una de las máquinas virtuales, utilizando las herramientas nativas del software de virtualización VMware,                                                                                                                                   | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | también dar cobertura al licenciamiento de los sistemas operativos y software base solicitado.                                                                                                                                                                                                           | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Actualmente la Entidad, cuenta con sistemas operativos Windows Server 2016, Windows Server 2019, Linux RedHat, Linux CentOS, Oracle Linux.                                                                                                                                                               | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Alta disponibilidad, 99,6% mes.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Escalabilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Seguridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Bajos niveles de throughput, tolerancia <= 2%.                                                                                                                                                                                                                                                           | Informe mensual |
| 1.2.2.1. Servicio para Sistema de Virtualización        | Bajos niveles de latencia, tolerancia <= 2%.                                                                                                                                                                                                                                                             | Informe mensual |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                  | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | EVIDENCIA                   |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.2.3. Servicios de Hosting para la Página Web de la RNEC | La página web de la ENTIDAD deberá ser alojada como servicio, el PROVEEDOR deberá aprovisionar y migrar la página a su modelo propuesto, siendo el Datacenter o servicio del PROVEEDOR la instancia principal. Desde donde podrá ser accedida por los usuarios internos y la ciudadanía en general.                                                                                                                                                                                                          | Informe Mensual             |
| 1.2.3. Servicios de Hosting para la Página Web de la RNEC | Para la protección de esta página el PROVEEDOR deberá suministrar protección de Firewall de aplicaciones web en modalidad SaaS, de manera que se proteja a la página de los principales ataques informáticos dirigidos a la capa de aplicación.                                                                                                                                                                                                                                                              | Acta de entrega             |
| 1.2.3. Servicios de Hosting para la Página Web de la RNEC | Se deberá monitorear, administrar la página web y realizar la gestión completa de procesos según lo definido en el modelo de estructura de mesa de ayuda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Informe Mensual             |
| 1.2.3. Servicios de Hosting para la Página Web de la RNEC | Servicio de alta disponibilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Informe Mensual             |
| 1.2.3. Servicios de Hosting para la Página Web de la RNEC | El servicio de página Web debe ser permanente por lo que se requiere una alternativa de contingencia adicional o servicio alternativo para la continuidad del servicio, independiente del Datacenter principal del PROVEEDOR y el centro de cómputo de la ENTIDAD.                                                                                                                                                                                                                                           | Informe Mensual             |
| 1.2.3. Servicios de Hosting para la Página Web de la RNEC | Reporte periódico de análisis de seguridad sobre la plataforma de cada uno de los componentes anteriormente mencionados,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Informe Mensual             |
| 1.2.5. Servicios de Conectividad                          | Disponibilidad del 99.6% mensual para cada uno de los enlaces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe Mensual             |
| 1.2.5. Servicios de Conectividad                          | Monitoreo a través de Internet del estado y del tráfico de los enlaces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Informe Mensual             |
| 1.2.5.1. Enlace dedicado CAN                              | Canal dedicado entre la RNEC sede CAN en Bogotá Av. Calle 26 # 51-50 y el Data Center con un ancho de banda de 1000 Mbps o superior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Informe Mensual             |
| 1.2.5.3. Internet dedicado                                | Internet dedicado en el Data Center con un ancho de banda mínimo de 1000 Mbps, incluyendo un pool de direcciones IP públicas con disponibilidad de mínimo 30 host más el identificador de red y broadcast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Informe Mensual             |
| 1.2.5.4. Servicio de Balanceo                             | Se deberá incluir un servicio de balanceo en las premisas del servicio de infraestructura, que sea compatible con la solución de balanceo que tiene la RNEC en su centro de cómputo principal, con el fin de realizar el balanceo activo-activo o activo-pasivo de las aplicaciones y/o servicios que defina la entidad.                                                                                                                                                                                     | Informe mensual (LAN)       |
| 1.2.6. Servicios de Seguridad Informática                 | Solución para la seguridad de la información logrando la integridad, disponibilidad y confidencialidad sobre la red de telecomunicaciones e información, para lo cual se deberá incluir elementos de protección perimetral, firewall, WAF, cifrado VPN, anti DDOS y/o similares, que permitan resguardar la información confidencial de la RNEC, protegiéndola de cambios no autorizados, la cual debe ser integral y balanceada con la infraestructura y los servicios del Centro de Cómputo de la ENTIDAD. | Informe mensual (Seguridad) |
| 1.2.6. Servicios de Seguridad Informática                 | La solución debe reducir a casi cero el tiempo de indisponibilidad de los sistemas (Down time), además de predecir eventos, actuar en la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Informe mensual (Seguridad) |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                 | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EVIDENCIA                   |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                          | prevención de problemas y remoción proactiva de incidentes que afectan el desempeño de la infraestructura tecnológica.                                                                                                                                                                                           |                             |
| 1.2.6. Servicios de Seguridad Informática                | Proporcionar continuamente análisis, configuraciones, administración de cambios y especialmente seguridad informática.                                                                                                                                                                                           | Informe mensual (Seguridad) |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | Las actividades para realizar por parte del contratista para este servicio son las siguientes:<br>Administración de la infraestructura de seguridad informática.                                                                                                                                                 | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | A través de la infraestructura de seguridad informática se realizará el control de tráfico con base en las necesidades de la RNEC para el Servicio de Infraestructura (IaaS).                                                                                                                                    | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | Entregar documentación detallada de servidores, sistemas de almacenamiento, dispositivos de red, dispositivos de seguridad informática, con sus respectivas direcciones IP, marca, modelo, seriales, entre otros que requiera la RNEC.                                                                           | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | Entregar diagramas de red de los servidores, dispositivos de red e infraestructura informática ofrecida.                                                                                                                                                                                                         | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | Filtrado de tráfico que curse entre el Centro de Cómputo Principal de la RNEC y el Servicio de Infraestructura (IaaS).                                                                                                                                                                                           | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | Configurar, administrar y operar los dispositivos de seguridad informática de acuerdo a las políticas y reglas de seguridad que la RNEC solicite.                                                                                                                                                                | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | Las características mínimas de la solución de Firewall son: Firewall en alta disponibilidad, firewall Throughput 150 Gbps, con soporte Throughput mínimo de 10 Gbps con funcionalidades activas de firewall, Intrusión Prevención Service, Gateway Anti-Virus and Anti-Spyware, Content and URL Filtering (CFS). | Informe Mensual             |
| 1.2.6.1. Servicios de seguridad perimetral tipo Firewall | La solución se mantendrá actualizada con las últimas versiones liberadas por el fabricante.                                                                                                                                                                                                                      | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Se deberá suministrar un servicio de Firewall de aplicaciones Web en HA, dedicado para la ENTIDAD, con las siguientes características de desempeño que garanticen la disponibilidad del servicio de las aplicaciones web alojadas en el Datacenter: Rendimiento HTTP de 10 Gbps.                                 | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Protección contra el TOP 10 OWASP.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Antidefacement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Machine Learning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Anti-bot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Antimalware.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Informe Mensual             |
| 1.2.6.2. Servicio de WAF                                 | Sandboxing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Informe Mensual             |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                   | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                        | EVIDENCIA                         |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.2.7. Monitoreo remoto centralizado de la infraestructura | Se deberá incluir supervisión permanente 7x24x365 del correcto estado operativo de los componentes de hardware y sistema operativo de la plataforma que la RNEC alojaría en el Data Center de Respaldo.                                                                                                       | Informe Mensual                   |
| 1.2.7. Monitoreo remoto centralizado de la infraestructura | Este servicio incluye como mínimo: Seguimiento a operación de servidores (discos, uso de procesador, uso de memoria).                                                                                                                                                                                         | Informe Mensual                   |
| 1.2.7. Monitoreo remoto centralizado de la infraestructura | Seguimiento a componentes de red (firewall, antispam, terminador VPN).                                                                                                                                                                                                                                        | Informe Mensual                   |
| 1.2.7. Monitoreo remoto centralizado de la infraestructura | Seguimiento a enlaces dedicados e Internet.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Informe Mensual                   |
| 1.2.7. Monitoreo remoto centralizado de la infraestructura | Envío de información vía SNMP.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Informe Mensual                   |
| 1.3. Servicio de Correo Masivo                             | Se deberá incluir la renovación del servicio de correo masivo para uso de la ENTIDAD, desde donde se administra y envían los mensajes de correo electrónico, no obstante, los destinatarios deben ver como remitente una cuenta del dominio registraduria.gov.co. Actualmente el servicio lo presta masivapp. | Acta de entrega Informe Mensual   |
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                         | Como parte del fortalecimiento de la solución actual, se deberá contemplar en modalidad de servicio una solución de seguridad tipo Firewall NGFW, la cual debe incluir cómo mínimo las siguientes características:<br>La solución estará implementada en alta disponibilidad.                                 | Informe mensual y Acta de entrega |
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                         | La solución brindará las funcionalidades de: Firewall, IPS, Control de Aplicaciones, Filtrado Web, Antivirus perimetral, SDWAN, Sandboxing y DLP.                                                                                                                                                             | Informe mensual y Acta de entrega |
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                         | Firewall en alta disponibilidad, firewall Throughput 150 Gbps, con soporte Throughput mínimo de 10 Gbps con funcionalidades activas de firewall, Intrusión Prevención Servicio, Gateway Anti-Virus and Anti-Spyware, Content and URL Filtering (CFS).                                                         | Informe mensual y Acta de entrega |
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                         | La solución se mantendrá actualizada con las últimas versiones liberadas por el fabricante.                                                                                                                                                                                                                   | Informe mensual y Acta de entrega |
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                         | Así mismo se deberá contemplar en modalidad de servicio dos equipos de seguridad tipo Firewall los cuales estarán en modo alta disponibilidad, que permitan coadyuvar el tráfico desde y hacia la Entidad.                                                                                                    | Informe mensual y Acta de entrega |
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                         | El servicio de firewall en alta disponibilidad debe contar con características similares o superiores de soporte Throughput mínimo de 4Gbps, Intrusión Prevención Servicio, Gateway Anti-Virus and Anti-Spyware, Content and URL Filtering (CFS)". Soporte reactivo premium y mantenimiento.                  | Informe mensual y Acta de entrega |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                            | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | EVIDENCIA                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1.2.1. Servicio de Firewall NGFW                  | Dicha solución deberá estar vigente por la duración del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Informe mensual y Acta de entrega                                                                                                                  |
| 3.2.1. Mantenimiento Centros de Cableado            | Verificación del funcionamiento de los elementos activos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informe mensual                                                                                                                                    |
| 3.2.1. Mantenimiento Centros de Cableado            | Etiquetado e identificación de las instalaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Informe mensual                                                                                                                                    |
| 3.2.1. Mantenimiento Centros de Cableado            | Marcación del cableado y mapa de conexión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Informe mensual                                                                                                                                    |
| 3.2.1. Mantenimiento Centros de Cableado            | Retiro de elementos activos de red y limpieza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Informe mensual                                                                                                                                    |
| 3.2.1. Mantenimiento Centros de Cableado            | Conexión acorde al mapa y la marcación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe mensual                                                                                                                                    |
| 3.2.1. Mantenimiento Centros de Cableado            | Reporte de actividades, novedades y sugerencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Informe mensual                                                                                                                                    |
| <b>3.2.1 - Mantenimiento de Aire Acondicionado:</b> | no se realizó ningún mantenimiento sobre el sistema de Aire Acondicionado.<br><br>Fechas estimadas para la ejecución de los mantenimientos:<br>- Ventana N°1: 12/03/2026 (Ejecutado)<br>- Ventana N°2: 07/05/2026 (Ejecutado)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>                                                                                                           |
| <b>3.2.2 - Mantenimiento de UPS:</b>                | No se realizó ningún mantenimiento sobre el sistema de red regulada UPS.<br>Fechas estimadas para la ejecución de los mantenimientos:<br>- Ventana N°1: 20/04/2026 (Ejecutado)<br>- Ventana N°2: 07/05/2026 (Ejecutado)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>                                                                                                           |
| <b>3.2.3 - Bolsa de repuestos:</b>                  | A continuación, se relaciona el comportamiento de la bolsa de repuestos, con el fin de suplir la necesidad de repuestos para el manejo de los mantenimientos correctivos a ejecutar durante el periodo, se relaciona el aprovisionamiento tarjeta de red para la UPS de 60 KVA (Sótano) y el suministro de filtro para aire acondicionado Stulz de 20TR.                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>                                                                                                           |
| <b>5.1 - Servicio de Conectividad:</b>              | Para el Esquema de Resarcimiento por No Disponibilidad se realiza el seguimiento y control del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relacionados con la disponibilidad del servicio de conectividad, se aplicará un esquema de resarcimiento basado en los porcentajes de no disponibilidad mensual.<br><br>La fórmula para calcular la disponibilidad es la siguiente: Donde<br>Horas disponibles en el mes: Corresponde al total de horas en las que el servicio estuvo operativo y disponible para los usuarios durante el mes / Horas totales del mes: Representa el total de horas calendario del mes evaluado. | Resarcimientos mayo 1 - mayo 31 de 2026.xls<br><br>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF<br><br><b>Grafica - 5.1 La fórmula para calcular la disponibilidad</b> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                   | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | EVIDENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>Es importante destacar que, para el cálculo de la disponibilidad, se excluirán los periodos de mantenimiento programado y las interrupciones no imputables al proveedor, conforme a lo establecido en los acuerdos contractuales.</p> <p><b>Esquema de Resarcimiento:</b> El resarcimiento se aplicará de acuerdo con los siguientes rangos de disponibilidad mensual; Este esquema tiene como objetivo garantizar la calidad y continuidad del servicio de conectividad, estableciendo compensaciones proporcionales en caso de incumplimientos en los niveles de disponibilidad acordados.</p> <p><b>Aplicación para el Periodo Evaluado a la Red WAN y SD-WAN</b><br/> <b>Durante el periodo evaluado,</b> se identificaron indisponibilidades en el servicio que superaron los límites de tolerancia establecidos contractualmente. Como consecuencia de lo anterior, se generaron los siguientes valores por concepto de resarcimiento en el servicio de conectividad WAN <b>sin IVA</b> es el siguiente:</p> <p>Por indisponibilidad del servicio WAN (Wide Área Network) o Red de Área Amplia, que es una red de telecomunicaciones encargada de conectar múltiples ubicaciones geográficas, se genera un valor de resarcimiento por la suma de <b>\$17.710.631 pesos moneda corriente sin IVA.</b></p> <p>Por indisponibilidad del servicio <b>SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network)</b> o Red de Área Amplia Definida por Software, que representa la evolución tecnológica de la WAN tradicional y que utiliza software para gestionar de forma centralizada y dinámica el tráfico de datos en la red —optimizando el uso de múltiples tipos de conexiones, se genera un valor de resarcimiento por la suma de <b>\$0 pesos moneda corriente sin IVA.</b></p> <p>Lo anterior arroja un <b>VALOR TOTAL</b> de resarcimiento de <b>\$17.710.631 pesos moneda corriente</b> , el cual será aplicado conforme a lo estipulado en los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p>Para consultar el detalle de los valores por cada canal de conectividad, por favor revise el siguiente anexo: <b>Anexo 1. Resarcimientos mayo 01- mayo 31 de 2026.</b></p> | <p><b>Grafica - 5.1 Tabla de Disponibilidad en rango de porcentajes.</b></p> <p><b>Grafica - 5.1. Valor de Resarcimiento para el Periodo Evaluado a la Red WAN y SD-WAN</b></p> <p><b>Grafica - 5.1. Por indisponibilidad del servicio WAN (Wide Área Network)</b></p> <p><b>Grafica - 5.1 . Por indisponibilidad del servicio SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network)</b></p> |
| <b>5.1.1– Delegaciones Departamentales</b> | <p>El servicio presento el siguiente comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad del <b>100%</b>.</li> <li>- Indisponibilidad del <b>0%</b>.</li> <li>- Monitoreo diario <b>7x24</b>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>5. REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_MAY_2026.pdf</p> <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p><b>Grafica - 5.1.1– Delegaciones Departamentales</b></p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>5.1.2 Registradurías Especiales</b>     | <p>El servicio presento el siguiente comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad del <b>100%</b>.</li> <li>- Indisponibilidad del <b>0.0%</b>.</li> <li>- Monitoreo diario <b>7x24</b>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>5. REPORTE CASOS DISPONIBILIDAD_MAY_2026.pdf</p> <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                 | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | EVIDENCIA                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Grafica - 5.1.2 -<br>Registradurías Especiales                                                                                                                      |
| 5.1.3<br>Registradurías<br>auxiliares<br>Departamentales | <p>El servicio presento el siguiente comportamiento:<br/>Disponibilidad del <b>99,62 %</b>.</p> <p>Indisponibilidad del <b>0,38%</b>. resultado en minutos (8) sedes, de las cuales (6) sedes generaron resarcimiento.</p> <p>Monitoreo diario <b>7x24</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>5. REPORTE CASOS<br/>DISPONIBILIDAD_MAY_2026.pdf</p> <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p>Grafica - 5.1.3 -<br/>Registradurías auxiliares<br/>Departamentales.</p> |
| 5.1.4 -<br>Registradurías<br>Municipales                 | <p>El servicio presento el siguiente comportamiento:<br/>Disponibilidad del <b>99.71%</b>.</p> <p>Indisponibilidad del <b>0.29%</b>. resultado en minutos de (119) sedes, de las cuales (95) sedes generaron resarcimiento.</p> <p>Monitoreo diario <b>7x24</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>5. REPORTE CASOS<br/>DISPONIBILIDAD_MAY_2026.pdf</p> <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p>Grafica - 5.1.4 -<br/>Registradurías<br/>Municipales</p>                 |
| 5.1.5 –<br>Registradurías<br>Distritales Bogotá:         | <p>El servicio presento el siguiente comportamiento:<br/>Disponibilidad del <b>100%</b>.<br/>Indisponibilidad del <b>0%</b>.<br/>Monitoreo diario <b>7x24</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>5. REPORTE CASOS<br/>DISPONIBILIDAD_MAY_2026.pdf</p> <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p>Grafica - 5.1.5 –<br/>Registradurías Distritales<br/>Bogotá.</p>         |
| 5.1.6 -<br>Registradurías<br>auxiliares de<br>Bogotá:    | <p>El servicio presento el siguiente comportamiento:<br/>Disponibilidad del <b>99.97%</b>.</p> <p>Indisponibilidad del <b>0.03 %</b>, resultado en minutos de (1) sede, de la cual (1) genero resarcimiento.</p> <p>Monitoreo diario <b>7x24</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>5. REPORTE CASOS<br/>DISPONIBILIDAD_MAY_2026.pdf</p> <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p>Grafica - 5.1.6 -<br/>Registradurías auxiliares<br/>de Bogotá.</p>       |
| 5.1.7 - Canal<br>dedicado 3000<br>Mbps:                  | <p>Durante el período evaluado, el servicio de canal dedicado de 3000 Mbps presentó una disponibilidad del 100%, garantizando una conectividad estable y de alta velocidad para las operaciones institucionales.</p> <p>Las barras de color verde corresponden al consumo de BW a nivel de descarga o navegación, presentado un promedio de uso en horario laboral del 43.33% equivalente al (1.3 Gbps), sobre la capacidad total 3000 Mbps.</p> <p>La línea de <b>color Azul</b> corresponde al consumo de <b>BW</b> a nivel de carga o subida de información a la nube, presentando un promedio</p> | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p>Grafica - 5.1.7 - Canal<br/>dedicado 3000 Mbps</p>                                                                               |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                   | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | EVIDENCIA                                              |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                            | de uso en horario laboral <b>29.81%</b> equivalente a <b>(894.3Mbps)</b> , sobre la capacidad total <b>3000 Mbps</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |
| <b>5.2. Servicio de Wifi (Solución de Red Inalámbrica)</b> | El servicio de red Wi-Fi se encontró disponible y funcional con el propósito de lograr el mejor cubrimiento para la sede CAN-Bogotá.<br><br>En este apartado se deben describir las actividades acompañado de evidencias que permitan demostrar que el contratista ejecutó este ítem.                                                                                                                                                                                                  | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>               |
| <b>5.3 - Servicio De Internet Móvil</b>                    | Este servicio se presentó con disponibilidad y cumplimiento bajo los siguientes numerales establecidos en el componente técnico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>               |
| 5.3 Servicio de Wi Fi (Solución de Red Inalámbrica)        | Se, deberá proveer en modalidad de servicio por el tiempo de ejecución del contrato, una solución de red inalámbrica, con los equipos de conectividad necesarios para su puesta en funcionamiento con los AP (Indoor) suficientes para cubrir la sede CAN en Bogotá, donde para la sede principal se deben considerar 61 AP`s.                                                                                                                                                         | Informe Mensual                                        |
| 5.3 Servicio de Wi Fi (Solución de Red Inalámbrica)        | Tiempo de entrega: 60 días calendario a partir de la firma del acta de inicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Informe Mensual                                        |
| 5.3 Servicio de Wi Fi (Solución de Red Inalámbrica)        | Los equipos de la solución deben cumplir como mínimo con las siguientes características: Ver tabla de características.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe Mensual                                        |
| 5.3 Servicio de Wi Fi (Solución de Red Inalámbrica)        | La solución a proveer deberá ser compatible con la solución SD-WAN y SD-LAN y el firewall existente en el centro de cómputo de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Informe Mensual                                        |
| 5.3 Servicio de Wi Fi (Solución de Red Inalámbrica)        | Así mismo, la topología de red será definida de común acuerdo entre las partes, y se basará en la que actualmente se encuentra en operación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Informe Mensual                                        |
| <b>5.3.1- Servicio de modem y APN:</b>                     | Durante este Periodo, se contó con disponibilidad para la prestación del servicio de internet móvil a través de la configuración de módems y APN, con los siguientes recursos disponibles:<br><br>APN con operador Claro, con disponibilidad al <b>100%</b> .<br>APN con operador Tigo, con disponibilidad al <b>100%</b> .<br>APN con operador Movistar, con disponibilidad al <b>100%</b> .                                                                                          | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>               |
| <b>5.3.2 Servicio de Internet Satelital:</b>               | El servicio de Internet Satelital, conto con una solución de cinco <b>(5)</b> antenas de Internet Satelital Móvil banda Ka/Ku, garantizando como mínimo una velocidad de <b>10 Mbps</b> permitiendo de esta forma la operatividad de los equipos misionales y administrativos en cualquier sitio del territorio colombiano incluyendo la zona insular.<br><br>Las antenas actualmente se encuentran en servicio, bajo la administración de la Registraduria Nacional del Estado Civil. | <b>15. Informe Mensual Ejecutivo.pdf</b>               |
| <b>5.4 - Servicios de Voz IP</b>                           | Durante el período evaluado, se implementó el servicio de Voz IP en las sedes a nivel nacional, contando con un total de mil cuatrocientos <b>(1.400)</b> extensiones operativas. Estas extensiones se integraron con la planta telefónica <b>NEC9200</b> , propiedad de la Registraduría Nacional del                                                                                                                                                                                 | <b>17. Informe Mensual Telefonía Voz IP – Mayo.pdf</b> |

| OBLIGACIONES ESPECIFICAS                                                     | ACTIVIDADES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | EVIDENCIA                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>Estado Civil (<b>RNEC</b>), permitiendo una comunicación eficiente y escalable entre las diferentes sedes.</p> <p>La infraestructura implementada garantiza la calidad óptima de las llamadas, así como la capacidad de comunicación simultánea entre las sedes, fortaleciendo la red de comunicaciones institucional.</p> <p>Se encontró disponible, garantizando la calidad optima de las llamadas y la comunicación simultánea y escalable entre sedes.</p> |                                                                                                                               |
| <b>6.1 - Suministro e Instalación de switch:</b>                             | <p>En este Periodo, la RNEC recibió <b>(20)</b> elementos, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p>Se entregaron <b>(10)</b> switches administrables de <b>24 puertos SD LAN</b>.<br/>Se entregaron <b>(10)</b> switches administrables de <b>48 puertos SD LAN</b>.</p>                                                                                                                                                                                      | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p><b>Grafica - 6.1 - Suministro e Instalación de switch - Grafica</b></p>                    |
| <b>6.2 - Realizar suministro e instalación de salida de puntos de datos:</b> | <p>En este Periodo, se recibieron 300 puntos de datos y a continuación el consolidado y su disponibilidad, se entregaron <b>(140)</b> puntos y su disponibilidad es de <b>(160)</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p><b>Grafica - 6.2 - Suministro e instalación de salida de puntos de datos -Grafica.</b></p> |
| <b>6.3 - Realizar Suministro E Instalación De Red Eléctrica:</b>             | <p>En este Periodo, se recibieron <b>300</b> puntos de datos y a continuación el consolidado y su disponibilidad, se entregaron <b>(140)</b> puntos y su disponibilidad es de <b>(160)</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p><b>Grafica - 6.3 - Suministro E Instalación De Red Eléctrica - Grafica</b></p>             |
| <b>6.4 - Suministro e instalación de UPS</b>                                 | <p>Hasta este período se ha suministrado e instalado un total de <b>146 unidades de UPS de un total de 159 unidades</b>, distribuidas de la siguiente manera:</p> <p><b>9</b> unidades de 3 KVA.<br/><b>10</b> unidad de 6 KVA.<br/><b>0</b> unidades de 15 KVA<br/><b>93</b> unidades de 3 KVA (en servicio).<br/><b>27</b> unidades de 6 KVA (en servicio).<br/><b>7</b> unidades de 15 KVA (en servicio).</p>                                                  | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p><b>Grafica - 6.4 - Suministro e instalación de UPS: Grafica</b></p>                        |
| <b>6.5 - Visitas de asistencia técnica</b>                                   | <p>En este período, no se recibió ninguna solicitud para visitas de asistencia técnica, , se solicitaron <b>(0)</b> visitas y su disponibilidad es de <b>(15)</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Mayo_2026_EVIDENCIAS.PDF</p> <p><b>Grafica - 6.5- Visitas de asistencia técnica - Grafica</b></p>                          |

#### INFORMACIÓN FINANCIERA PAGO No. 5 DE LA ADICIÓN

Descripción de los pagos y las facturas correspondientes con la relación de las actividades ejecutadas.

El valor total del contrato es de \$ 62.364.500.252, más la Adición y Otrosí No. 1 y Prorroga No. 2 por valor de \$28.759.001.924 y la ADICIÓN Y OTROSÍ NO. 02 y PRÓRROGA No. 03 por valor de \$4.328.499.153, de acuerdo con las actividades antes mencionadas se

programó un quinto pago de la adición por valor de \$ 5.861.832.230, discriminado en las siguientes facturas radicadas por el proveedor:

- BSPU3081443 del 30 de junio de 2026 por valor de \$ 351.376.738
- BSPU3081444 del 30 de junio de 2026 por valor de \$ 5.484.311.684
- BSPU3081445 del 30 de junio de 2026 por valor de \$ 26.143.809
- Nota Crédito No. CU30017078 del 30 de junio de 2026 por valor de \$1

Las facturas antes mencionadas se discriminan en la siguiente información:

### BALANCE

| CONTRATO 001 DE 2025 - UNE             |                   |
|----------------------------------------|-------------------|
| VALOR DEL CONTRATO                     | \$ 62.364.500.252 |
| Adición y Otrosí No. 1 y Prorroga No.2 | \$ 28.759.001.924 |
| Adición y Otrosí No. 2 y Prorroga No.3 | \$ 4.328.499.153  |
| PAGO 1 - ENERO                         | \$ 6.082.790.473  |
| PAGO 2 - FEBRERO                       | \$ 5.997.995.754  |
| PAGO 3 - MARZO                         | \$ 6.272.907.633  |
| PAGO 4 - ABRIL                         | \$ 4.417.586.893  |
| PAGO 5 - MAYO                          | \$ 4.270.899.412  |
| PAGO 6 - JUNIO                         | \$ 4.915.145.657  |
| PAGO 7 - JULIO                         | \$ 4.584.582.573  |
| PAGO 8 - AGOSTO                        | \$ 4.900.850.474  |
| PAGO 9 - SEPTIEMBRE                    | \$ 4.391.855.087  |
| PAGO 10 - OCTUBRE                      | \$ 4.142.462.662  |
| PAGO 11 - NOVIEMBRE                    | \$ 6.614.020.267  |
| PAGO 12 - DICIEMBRE                    | \$ 5.773.403.367  |
| PAGO 1 ADICIÓN - ENERO                 | \$ 8.086.738.250  |

|                                       |                         |
|---------------------------------------|-------------------------|
| PAGO 2 ADICIÓN - FEBRERO              | \$ 5.076.596.044        |
| PAGO 3 ADICIÓN – MARZO                | \$ 4.217.866.269        |
| PAGO 4 ADICIÓN – ABRIL                | \$ 4.217.206.849        |
| PAGO 5 ADICIÓN – MAYO –<br>EN TRAMITE | \$ 5.861.832.230        |
| <b>SALDO</b>                          | <b>\$ 5.627.261.435</b> |

Nota: debido a que los informes mensuales de los servicios presentan información sensible estos son Clasificados, por lo que se presenta el informe de mesa de servicios, ANS, Acta de Comité Operativo, acta de Comité Ejecutivo y Cronograma de Hitos y Actividades.

De acuerdo con lo anterior, la supervisión del contrato confirma que el contratista cumple con los requerimientos establecidos en el Contrato Interadministrativo 001 de 2025.

Así mismo, se adjunta CD con evidencias de las actividades expuestas en el informe.

Que el Contratista acreditó en debida forma, el cabal cumplimiento de las obligaciones relativas al Sistema de Seguridad Social Integral, atendiendo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe, a los (14) días del mes de julio de 2026.

**SUPERVISOR**

  
**HOSLANDER LAI SAENZ BARRERA**  
Gerente de Informática

Proyectó: Ruth Maritza Maldonado Rodriguez / Carmen Leonor Cendales Molina

Revisó: Betsy Maria Ospino Plata / Eduardo Emilio Calderon Narvaez