

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

ANEXO 1 FICHA TÉCNICA

OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN: CONTRATAR LA EXTENSIÓN DE GARANTÍA PARA LAS LECTORAS DE DOCUMENTOS, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS, CON SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO EN SITIO.

SITUACION ACTUAL:

La Entidad opera directamente cuarenta y nueve (49) Puestos de Control Migratorio (aéreos, terrestres, marítimos y fluviales) a nivel Nacional apoyado en el sistema de información PLATINUM, el cual efectúa las verificaciones necesarias para garantizar que los ciudadanos nacionales y extranjeros realicen el proceso de inmigración y emigración de forma ágil y oportuna.

Es así que, en el ejercicio de la función de control migratorio como organismo de seguridad, tiene entre otras facultades:

- La de inadmitir o rechazar a un extranjero de conformidad con el artículo 2.2.1.11.3.1 y 2.2.1.11.3.2, del decreto 1067 de 2015 modificados por el decreto 1727 de 2020, ordenando su inmediato retorno al país de embarque, de origen o a un tercer país que lo admita, por las siguientes causales:

“ (...)

2. No presentar visa cuando se requiera.

(...)

4. Registrar antecedentes y/o anotaciones judiciales en archivos nacionales o internacionales por hechos delictivos dolosos consagrados en las leyes penales.

(...)

8. Pretender ingresar al país antes de/ término de la sanción de deportación, expulsión o extradición.

(...)

14. Registrar una permanencia en territorio colombiano de 180 días de forma continua o discontinua en un mismo año calendario, y pretender ingresar nuevamente dentro de la misma anualidad o haber superado los tiempos máximos de permanencia en los visados otorgados.

- Poder discrecional y potestativo de imponer medidas de seguridad tales como la expulsión de los extranjeros, en virtud del artículo 2.2.1.11.3.2. del decreto 1067 de 2015 modificado por el Decreto 1727 de 2020.

“(...) que a juicio de la autoridad migratoria realicen actividades que atenten contra la seguridad nacional, el orden público, la salud pública, la tranquilidad social la seguridad pública o cuando existan informaciones de inteligencia que indiquen que representa un riesgo para la seguridad nacional, el orden público, la seguridad pública, o tranquilidad social o cuando se haya comunicado por autoridad extranjera al Estado colombiano, que en contra de la persona se ha dictado en ese país providencia condenatoria o una orden de captura, por delitos comunes o se encuentre registrado en los archivos de Interpol.(...)” Negrita fuera de texto.

- En cuanto a las recomendaciones emitidas por diferentes organismos internacionales, entre ellos la Organización de Aviación Civil Internacional OACI, en su anexo 9 (Seguridad y facilitación), se deben encaminar

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

todas las actividades posibles a fortalecer los procesos de seguridad y facilitación migratoria, en los aeropuertos de operaciones aéreas internacionales. En tal sentido, Migración Colombia como un organismo de seguridad nacional, aúna esfuerzos, a fin de velar y cumplir con las recomendaciones internacionales en el proceso de salida (emigración) ingreso (inmigración) al territorio nacional.

Lo anterior, significa que la Entidad es la primera línea de defensa y la última línea de seguridad nacional que:

- ▯ Certifica la veracidad de los documentos de identidad y de viaje,
- ▯ Controla el estatus migratorio, y
- ▯ Vela permanentemente por el cumplimiento de la normatividad migratoria tanto de nacionales y extranjeros, y es allí donde Migración Colombia confirma o niega la salida (emigración) de personas previa validación de requerimientos, que puedan vulnerar la seguridad nacional tanto en el territorio colombiano como en territorio extranjero.

Fundamentado en las funciones que realiza la Entidad en el marco de la seguridad nacional, los procesos de recolección, almacenamiento, tratamiento de la información sensible relacionada con la información biográfica, biométrica y demográfica de los registros de nacionales y extranjeros, así como, los documentos que contienen información administrativa y judicial e investigaciones de carácter migratorio y todos los movimientos migratorios gozan de reserva.

Igualmente, una de las funciones de la Oficina de Tecnología de la Información de Migración Colombia, es dirigir el mantenimiento, desarrollo y actualización de la plataforma tecnológica con que cuenta la Entidad; con el fin de apoyar las labores misionales de la Entidad, optimizando la prestación del servicio a través de la innovación, reduciendo los tiempos de atención y agilizando el proceso de control migratorio, en los puestos de control migratorio habilitados.

El sistema de información misional PLATINUM está integrado con lectoras de documentos que son propiedad de la Entidad, dichas lectoras son una herramienta valiosa para los Oficiales de Migración, permitiendo identificar la integridad de los documentos de identidad y de viaje autorizados, que son presentados por los ciudadanos nacionales y extranjeros en los puestos migratorios; por lo anterior, Migración Colombia requiere contar con un respaldo de garantía y soporte para su infraestructura a fin de proveer una herramienta tecnológica acorde a las necesidades del servicio.

Actualmente, la Entidad cuenta con un parque tecnológico compuesto por trescientas ochenta y dos (382) lectoras de documentos de viaje referencia AT10K, implementadas en los diferentes Puestos de Control Migratorio a nivel nacional y utilizadas como parte integral de la plataforma tecnológica de verificación documental y control migratorio institucional.

No obstante, únicamente se requiere contratar la extensión de garantía para ciento setenta (170) unidades, por el término de un (1) año contado a partir del perfeccionamiento del contrato, toda vez que durante la vigencia 2025 fueron adquiridas doscientas doce (212) lectoras nuevas. De este total, ciento noventa y dos (192) unidades correspondieron al reemplazo tecnológico de equipos que habían alcanzado su fin de vida útil, las cuales cuentan actualmente con garantía de fábrica por tres (3) años, con cobertura vigente hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2028. Así mismo, para dichas unidades no fue requerida la adquisición de nuevo licenciamiento del software de verificación documental, debido a que se reutilizó el licenciamiento asociado a las lectoras reemplazadas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

Por otra parte, las veinte (20) unidades restantes adquiridas durante la misma vigencia cuentan igualmente con garantía de fábrica por tres (3) años y licenciamiento por un (1) año, con cobertura vigente hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2028, razón por la cual no requieren extensión de garantía dentro del presente proceso contractual.

En concordancia con lo anterior, se requiere contratar la renovación del licenciamiento del software de verificación de documentos para trescientas sesenta y dos (362) lectoras por el término de un (1) año. Adicionalmente, se requiere la renovación del licenciamiento correspondiente a veinte (20) lectoras adicionales, con vigencia a partir del primero (1) de febrero de 2027 y hasta la fecha de vencimiento del licenciamiento asociado al parque total de trescientas sesenta y dos (362) licencias, con el propósito de unificar las fechas de expiración y garantizar la homologación, continuidad operativa y sincronización del periodo de licenciamiento de la totalidad de las lectoras implementadas por la Entidad.

El respaldo técnico requerido deberá contemplar soporte especializado integral para la totalidad de las trescientas ochenta y dos (382) lectoras de documentos, incluyendo la atención de incidentes, diagnóstico de fallas, mantenimiento correctivo, suministro y reemplazo de repuestos, reemplazo total del equipo en caso de falla irreparable, así como soporte técnico asociado al software de verificación documental, gestión de actualizaciones, firmas, parches y nuevas versiones. Dicho soporte deberá garantizar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica institucional hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2026.

Adicionalmente, y considerando que las lectoras de documentos de viaje constituyen un componente crítico dentro de la operación de control migratorio de la Entidad, se hace necesario realizar un (1) mantenimiento preventivo programado durante la vigencia 2026 para la totalidad del parque tecnológico instalado. Lo anterior, con el propósito de garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad, estabilidad operativa y prolongación de la vida útil de las lectoras AT10K, minimizando la ocurrencia de fallas asociadas al desgaste natural de sus componentes electrónicos, ópticos y mecánicos.

Dicho mantenimiento permitirá efectuar actividades especializadas de limpieza técnica, calibración, validación funcional, revisión de componentes internos, actualización de firmware y verificación integral de desempeño, asegurando condiciones óptimas de operación en los diferentes Puestos de Control Migratorio a nivel nacional. Así mismo, estas actividades contribuyen a reducir riesgos de indisponibilidad del servicio, afectaciones en los procesos de verificación documental y posibles interrupciones en la operación misional de control migratorio, fortaleciendo la continuidad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica utilizada por la Entidad.

Es importante precisar que las actividades correspondientes al mantenimiento preventivo no se encuentran cubiertas dentro de las garantías de fábrica de los equipos, toda vez que dichas garantías se limitan a la atención de fallas, defectos de fabricación y reposición de componentes ante eventos correctivos. En consecuencia, la ejecución del mantenimiento preventivo requiere ser contratada de manera independiente, a fin de garantizar la conservación, optimización y adecuado desempeño operativo de las lectoras de documentos instaladas en la infraestructura tecnológica de la Entidad.

Cabe anotar que se trata de un proceso misional de alta prioridad que se enfoca a garantizar la seguridad del país y, por lo tanto, requiere contar con un soporte técnico especializado, capacitado y certificado en este tipo de periféricos, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento y así prestar un excelente servicio a los viajeros.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

La solución requerida corresponde a infraestructura tecnológica existente e integrada con el sistema misional PLATINUM, razón por la cual se requiere compatibilidad funcional, técnica y operativa con las lectoras Thales Document Reader AT10K y su software asociado.

Códigos UNSPSC

UNSPSC – Decreto 1082 de 2015 (o norma vigente)			
ÍTEM	GRUPO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN (Clase o producto)
1	Difusión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.	43211700	Dispositivos informáticos de entrada de datos.
2	Servicios.	81112200	Mantenimiento y soporte de software.
3	Servicios.	81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

CUADRO DE CANTIDADES:

Ítem	Descripción	Cantidad	Fecha Inicio	Fecha de Vencimiento
1	Extensión de la garantía para las 170 lectoras de documentos modelo AT10K.	170	Suscripción del acta de inicio	Por un año contados a partir de la suscripción del acta de inicio
2	Un (1) mantenimiento preventivo a para las 382 lectoras.	1	En la vigencia 2026	En la vigencia 2026
3	Renovación del software de verificación de documentos para 362 lectoras por un (1) año.	362	Suscripción del acta de inicio	Por un año contados a partir de la suscripción del acta de inicio
4	Renovación del software de verificación de documentos para 20	20	01/01/2027	Por seis meses o hasta la finalización del licenciamiento del parque de las 362 lectoras

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado			

	lectoras por seis meses aproximadamente.			
--	--	--	--	--

ESPECIFICACIONES Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS

ITEM 1.

1. EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SERVICIOS DE SOPORTE PARA LECTORAS DE DOCUMENTOS

Suministrar extensión de garantía para 170 Lectoras de documentos de viaje, Thales Document Reader AT10K, que contempla, correctivos a que haya lugar, suministro y logística de repuestos que se detalla a continuación:

NUMERO	MODELO	SERIE	PLACA	UBICACIÓN
1	AT10K	70U23120195	55702	ARAUCA PUENTE PAEZ
2	AT10K	70U23120252	55738	ARMENIA
3	AT10K	70U23120078	55737	ARMENIA
4	AT10K	70U23120231	55750	ARMENIA
5	AT10K	70U23120249	55749	ARMENIA
6	AT10K	70U23120209	55747	ARMENIA
7	AT10K	70U23120253	55748	ARMENIA
8	AT10K	70U23120157	55746	ARMENIA
9	AT10K	70U23120282	55789	BAHIA SOLANO
10	AT10K	70U23120107	55774	BARRANQUILLA
11	AT10K	70U23120096	55773	BARRANQUILLA
12	AT10K	70U23120261	55772	BARRANQUILLA
13	AT10K	70U23120232	55771	BARRANQUILLA
14	AT10K	70U23120285	55770	BARRANQUILLA
15	AT10K	70U23120218	55769	BARRANQUILLA
16	AT10K	70U23120267	55768	BARRANQUILLA
17	AT10K	70U23120262	55767	BARRANQUILLA
18	AT10K	70U23120167	55718	BUCARAMANGA
19	AT10K	70U23120182	55715	BUCARAMANGA
20	AT10K	70U23120210	55716	BUCARAMANGA
21	AT10K	70U23120186	55717	BUCARAMANGA
22	AT10K	70U23120188	55719	BUCARAMANGA
23	AT10K	70U23120152	55720	BUCARAMANGA
24	AT10K	70U23120278	55721	BUCARAMANGA
25	AT10K	70U23120268	55722	BUCARAMANGA
26	AT10K	70U23120098	55734	BUENAVENTURA

NUMERO	MODELO	SERIE	PLACA	UBICACIÓN
27	AT10K	70U23120189	55735	BUENAVENTURA
28	AT10K	70U23120139	55788	CAPURGANA
29	AT10K	70U23120208	55699	CAPURGANA
30	AT10K	70U23120128	55756	CARTAGENA
31	AT10K	70U23120220	55761	CARTAGENA
32	AT10K	70U23120090	55752	CARTAGENA
33	AT10K	70U23120264	55751	CARTAGENA
34	AT10K	70U23120219	55753	CARTAGENA
35	AT10K	70U23120258	55758	CARTAGENA
36	AT10K	70U23120271	55766	CARTAGENA
37	AT10K	70U23120242	55760	CARTAGENA
38	AT10K	70U23120115	55755	CARTAGENA
39	AT10K	70U23120247	55762	CARTAGENA
40	AT10K	70U23120272	55764	CARTAGENA
41	AT10K	70U23120205	55754	CARTAGENA
42	AT10K	70U23120169	55763	CARTAGENA
43	AT10K	70U23120255	55765	CARTAGENA
44	AT10K	70U23120092	55759	CARTAGENA
45	AT10K	70U23120277	55757	CARTAGENA
46	AT10K	70U25240088	58332	CARTAGENA MUELLE
47	AT10K	70U25240129	58335	CARTAGENA MUELLE
48	AT10K	70U25240133	58333	CARTAGENA MUELLE
49	AT10K	70U25240074	58337	CARTAGENA MUELLE
50	AT10K	70U25240110	58338	CARTAGENA MUELLE
51	AT10K	70U25240111	58331	CARTAGENA MUELLE
52	AT10K	70U25240137	58340	CARTAGENA MUELLE
53	AT10K	70U25240131	58334	CARTAGENA MUELLE
54	AT10K	70U25240107	58336	CARTAGENA MUELLE
55	AT10K	70U25240135	58339	CARTAGENA MUELLE
56	AT10K	70U23120165	55713	CUCUTA CAMILO DAZA
57	AT10K	70U23120213	55710	CUCUTA CAMILO DAZA
58	AT10K	70U23120175	55707	CUCUTA CAMILO DAZA
59	AT10K	70U23120147	55712	CUCUTA CAMILO DAZA
60	AT10K	70U23120185	55709	CUCUTA CAMILO DAZA
61	AT10K	70U22400485	55081	CUCUTA CAMILO DAZA
62	AT10K	70U23120181	55711	CUCUTA FRANCISCO DE PAULA
63	AT10K	70U23120179	55706	CUCUTA FRANCISCO DE PAULA
64	AT10K	70U23120160	55714	CUCUTA PUERTO SANTANDER
65	AT10K	70U23120192	55708	CUCUTA PUERTO SANTANDER

NUMERO	MODELO	SERIE	PLACA	UBICACIÓN
66	AT10K	70U23120198	55704	CUCUTA SIMON BOLIVAR VILLA DEL ROSARIO
67	AT10K	70U23120150	55705	CUCUTA SIMON BOLIVAR VILLA DEL ROSARIO
68	AT10K	70U23120168	55703	CUCUTA SIMON BOLIVAR VILLA DEL ROSARIO
69	AT10K	70U22400482	55080	CUCUTA SIMON BOLIVAR VILLA DEL ROSARIO
70	AT10K	70U22400486	55082	CUCUTA SIMON BOLIVAR VILLA DEL ROSARIO
71	AT10K	70U22400493	55087	CUCUTA SIMON BOLIVAR VILLA DEL ROSARIO
72	AT10K	70U22400487	55083	CUCUTA TIENDITAS
73	AT10K	70U22400488	55084	CUCUTA TIENDITAS
74	AT10K	70U22400490	55085	CUCUTA TIENDITAS
75	AT10K	70U22400492	55086	CUCUTA TIENDITAS
76	AT10K	70U22400494	55088	CUCUTA TIENDITAS
77	AT10K	70U22400500	55089	CUCUTA TIENDITAS
78	AT10K	70U22400343	55030	EL DORADO
79	AT10K	70U22400364	55031	EL DORADO
80	AT10K	70U22400365	55032	EL DORADO
81	AT10K	70U22400366	55033	EL DORADO
82	AT10K	70U22400367	55034	EL DORADO
83	AT10K	70U22400369	55035	EL DORADO
84	AT10K	70U22400370	55036	EL DORADO
85	AT10K	70U22400372	55037	EL DORADO
86	AT10K	70U22400373	55038	EL DORADO
87	AT10K	70U22400374	55039	EL DORADO
88	AT10K	70U22400377	55040	EL DORADO
89	AT10K	70U22400400	55041	EL DORADO
90	AT10K	70U22400412	55042	EL DORADO
91	AT10K	70U22400413	55043	EL DORADO
92	AT10K	70U22400414	55044	EL DORADO
93	AT10K	70U22400415	55045	EL DORADO
94	AT10K	70U22400417	55046	EL DORADO
95	AT10K	70U22400420	55047	EL DORADO
96	AT10K	70U22400423	55048	EL DORADO
97	AT10K	70U22400425	55049	EL DORADO
98	AT10K	70U22400428	55050	EL DORADO
99	AT10K	70U22400429	55051	EL DORADO
100	AT10K	70U22400430	55052	EL DORADO
101	AT10K	70U22400432	55053	EL DORADO

NUMERO	MODELO	SERIE	PLACA	UBICACIÓN
102	AT10K	70U22400433	55054	EL DORADO
103	AT10K	70U22400435	55055	EL DORADO
104	AT10K	70U22400437	55056	EL DORADO
105	AT10K	70U22400439	55057	EL DORADO
106	AT10K	70U22400440	55058	EL DORADO
107	AT10K	70U22400441	55059	EL DORADO
108	AT10K	70U22400442	55060	EL DORADO
109	AT10K	70U22400443	55061	EL DORADO
110	AT10K	70U22400445	55062	EL DORADO
111	AT10K	70U22400448	55063	EL DORADO
112	AT10K	70U22400449	55064	EL DORADO
113	AT10K	70U22400452	55065	EL DORADO
114	AT10K	70U22400454	55066	EL DORADO
115	AT10K	70U22400455	55067	EL DORADO
116	AT10K	70U22400459	55068	EL DORADO
117	AT10K	70U22400460	55069	EL DORADO
118	AT10K	70U22400461	55070	EL DORADO
119	AT10K	70U22400462	55071	EL DORADO
120	AT10K	70U22400464	55072	EL DORADO
121	AT10K	70U22400465	55073	EL DORADO
122	AT10K	70U22400466	55074	EL DORADO
123	AT10K	70U22400475	55075	EL DORADO
124	AT10K	70U22400476	55076	EL DORADO
125	AT10K	70U22400478	55077	EL DORADO
126	AT10K	70U22400479	55078	EL DORADO
127	AT10K	70U22400481	55079	EL DORADO
128	AT10K	70U23120153	55701	INIRIDA
129	AT10K	70U23120212	55700	INIRIDA
130	AT10K	70U23120211	55695	JURADO
131	AT10K	70U23120193	55790	MEDELLIN CFMS
132	AT10K	70U23120263	55745	PEREIRA
133	AT10K	70U23120180	55744	PEREIRA
134	AT10K	70U23120279	55743	PEREIRA
135	AT10K	70U23120276	55742	PEREIRA
136	AT10K	70U23120235	55741	PEREIRA
137	AT10K	70U23120225	55740	PEREIRA
138	AT10K	70U23120123	55739	PEREIRA

NUMERO	MODELO	SERIE	PLACA	UBICACIÓN
139	AT10K	70U23120226	55723	PROVIDENCIA
140	AT10K	70U23120275	55780	RIONEGRO
141	AT10K	70U23120288	55786	RIONEGRO
142	AT10K	70U23120224	55781	RIONEGRO
143	AT10K	70U23120187	55694	RIONEGRO
144	AT10K	70U23120227	55784	RIONEGRO
145	AT10K	70U23120222	55785	RIONEGRO
146	AT10K	70U23120173	55792	RIONEGRO
147	AT10K	70U23120207	55693	RIONEGRO
148	AT10K	70U23120076	55787	RIONEGRO
149	AT10K	70U23120204	55697	RIONEGRO
150	AT10K	70U23120257	55791	RIONEGRO
151	AT10K	70U23120238	55783	RIONEGRO
152	AT10K	70U23120237	55782	RIONEGRO
153	AT10K	70U23120236	55778	RIONEGRO
154	AT10K	70U23120162	55696	RIONEGRO
155	AT10K	70U23120110	55732	SAN ANDRES
156	AT10K	70U23120286	55731	SAN ANDRES
157	AT10K	70U23120074	55730	SAN ANDRES
158	AT10K	70U23120228	55733	SAN ANDRES
159	AT10K	70U23120184	55729	SAN ANDRES
160	AT10K	70U23120270	55728	SAN ANDRES
161	AT10K	70U23120254	55727	SAN ANDRES
162	AT10K	70U23120109	55726	SAN ANDRES
163	AT10K	70U23120284	55725	SAN ANDRES
164	AT10K	70U23120164	55724	SAN ANDRES
165	AT10K	70U23120206	55777	SANTA MARTA
166	AT10K	70U23120176	55776	SANTA MARTA
167	AT10K	70U23120166	55775	SANTA MARTA
168	AT10K	70U23120280	55736	TUMACO
169	AT10K	70U23120259	55779	TURBO
170	AT10K	70U23120161	55698	TURBO

1.1. Alcance de la “GARANTÍA Y SERVICIOS REQUERIDOS” de la tabla anterior:

El contratista deberá gestionar ante el fabricante, el servicio de extensión de garantía para las lectoras de documentos de viaje Thales Document Reader AT10K instaladas en las diferentes sedes de Migración Colombia a nivel nacional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

La extensión de garantía deberá incluir soporte técnico especializado, atención de incidentes, diagnóstico, mantenimiento correctivo, reposición de partes, actualización de firmware y acompañamiento técnico requerido para garantizar la operación continua de los equipos.

El servicio deberá prestarse sobre la totalidad de equipos definidos por la entidad durante el plazo de ejecución contractual.

El contratista deberá asumir integralmente todos los costos logísticos, desplazamientos, transporte aéreo, terrestre, marítimo o fluvial, viáticos, seguros y demás gastos necesarios para la prestación del servicio en cualquier sede de la Entidad a nivel nacional, sin generar costos adicionales.

Numero	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Cobertura de la extensión de garantía.	• Soporte técnico especializado sobre hardware y firmware. • Diagnóstico y atención de fallas funcionales. • Reparación o reemplazo de componentes defectuosos. • Suministro e instalación de repuestos originales nuevos. • Actualización de firmware y drivers liberados por fabricante. • Gestión y escalamiento de incidentes directamente con fabricante cuando aplique. • Soporte remoto y/o en sitio según criticidad del incidente. • Garantía sobre los repuestos instalados. • Restablecimiento de operación de los equipos intervenidos.
2	Mantenimiento correctivo	• Diagnóstico técnico de fallas. • Reparación de componentes electrónicos y mecánicos. • Cambio de: - Sensores ópticos - Módulos de iluminación UV/IR - Cables y conectores - Fuentes de alimentación - Tarjetas electrónicas - Cristales de lectura - Componentes internos defectuosos • Ajustes y calibración posterior a la reparación. • Validación funcional y pruebas operativas posteriores a la intervención.
3	Soporte técnico especializado.	• Mesa de ayuda o canal de atención para reporte de incidentes. • Atención remota y/o presencial.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

Numero	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
		• Personal técnico especializado en equipos Thales o soluciones equivalentes de verificación documental. • Escalamiento prioritario de incidentes críticos. • Seguimiento y trazabilidad de tickets o casos reportados. • Acompañamiento técnico durante la ejecución contractual.
4	Firmware y actualizaciones.	• Garantizar acceso a actualizaciones oficiales de firmware liberadas por fabricante. • Realizar instalación y validación de actualizaciones cuando sea requerido. • Verificar compatibilidad con plataformas tecnológicas institucionales. • Aplicar actualizaciones correctivas y de seguridad.
5	Repuestos y componentes.	• Disponibilidad de repuestos originales nuevos y no remanufacturados. • Compatibilidad total de los repuestos suministrados con los equipos AT10K. • Sustitución de partes defectuosas sin costo adicional para la entidad durante la vigencia de la garantía. • Garantía sobre los repuestos instalados.
6	Validaciones funcionales	Posterior a cada intervención, el contratista deberá realizar como mínimo: 1. Pruebas de lectura de documentos: - Pasaportes - Cédulas - Visas - Documentos MRZ 2. Validación de: - OCR - Lectura UV/IR - Captura de imágenes - Velocidad de lectura - Comunicación con estaciones de trabajo 3. Validación de funcionamiento integral del equipo.
7	Seguridad de la información.	• Garantizar confidencialidad sobre la información visualizada durante las pruebas funcionales. • Cumplir políticas y lineamientos de seguridad de la información de Migración Colombia. • Garantizar que las actividades realizadas no comprometan la disponibilidad ni integridad de la información institucional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

Numero	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
8	Equipo Humano	El contratista debe contar con mínimo dos (2) técnicos certificados por el fabricante para prestar soporte especializado de Lectoras Referencia AT10K.
9	ENTREGABLES	• Certificados de extensión de garantía. • Reportes técnicos de atención por cada incidente. • Diagnósticos técnicos realizados. • Relación de repuestos instalados. • Evidencias técnicas y registros de intervención. • Informe consolidado de incidentes atendidos. • Inventario actualizado de equipos intervenidos.

Las garantías y sus actividades asociadas de soporte técnico especializado deben brindarse en forma proactiva y preventiva con el fin de evitar la interrupción al máximo del servicio, el contratista garantizará la operación correcta y permanente de la plataforma.

El contratista debe hacer efectiva ante el fabricante la garantía de los componentes de los equipos que deban ser reemplazados para dejar en perfecto funcionamiento la solución de seguridad de red de datos, los cuales deben ser nuevos, originales de fábrica y de iguales o superiores características técnicas al existente, y se realizará su reemplazo de manera inmediata previa autorización del supervisor del contrato por parte de la Entidad, sin costo adicional para Migración Colombia.

El contratista debe atender a la Entidad, todos los requerimientos técnicos a que haya lugar, durante el periodo de vigencia de las garantías y sus servicios asociados, bien sean consultas técnicas sobre funcionamiento de las herramientas, reconfiguración de la solución y atención a los requerimientos técnicos.

Lo requerimientos y/o incidentes deben estar orientados a apoyar presencialmente y/o remotamente en modalidad 24x7x365x4, es decir, debe estar disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, con atención en sitio con un tiempo de respuesta máximo de cuatro (4) horas. El proveedor atenderá los requerimientos de soporte técnico a los equipos reportados y efectuará la asistencia técnica ante la presencia de fallas.

Cambiar totalmente el equipo por uno nuevo y de iguales o superiores características técnicas, cuando éste presente fallas físicas no reparables, durante el tiempo de garantía objeto de este contrato, sin ningún tipo de costo adicional para la Entidad. Entendiéndose como falla, el desperfecto o no funcionamiento de cualquiera de las partes de hardware o software que conforman el equipo o sistema. Así mismo en caso de requerirse el cambio del equipo, lo debe entregar nuevamente instalado, configurado, implementado y puesto en producción en un plazo no mayor a 24 horas en caso de pérdida total de servicio que controlan las máquinas.

Garantizar que, en caso de no poseer un centro de atención para atender el soporte técnico de mantenimiento preventivo y correctivo cercano a los puestos migratorios, atenderá el servicio enviando una(s) lectora(s) de backup (de las mismas características o superior de la allí instaladas). Cuando la Entidad solicite el soporte en mención, el proveedor deberá atender dicha solicitud en la modalidad uno a uno, es decir una vez que el (los) equipo(s) de backup esté(n) en el sitio (Puesto de Control Migratorio), debe enviar la(s) lectora(s) a su centro de atención más cercano para el servicio. Al terminar la actividad solicitada, el contratista debe retornar la(s)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

lectora(s) a su sitio de origen (Puesto de Control Migratorio) y la(s) lectora(s) de backup a su centro de soporte. Los envíos y todos los costos del transporte asociados son a cargo del contratista.

El contratista deberá contar con un centro de soporte técnico al cliente el cual será el único contacto para la solicitud de requerimientos asociados a las garantías, quien igualmente debe contar con un sistema de gestión de mesa de ayuda en donde se respondan y solucionen todas las peticiones o requerimientos realizados por la Entidad, resolviendo los casos o direccionándolos inmediatamente al fabricante; garantizando el cumplimiento del soporte técnico solicitado por Migración Colombia hasta que se haya terminado y solucionado el incidente; luego el caso será cerrado por la Entidad a través de una notificación. Adicionalmente el centro de atención a clientes deberá hacer el escalamiento y seguimiento a los casos abiertos y dará información a la Entidad sobre los incidentes reportados.

La metodología de escalamiento del soporte técnico a usar es la siguiente:

- 1 nivel: Soporte Técnico del proveedor.
- 2 nivel: Soporte Técnico Especializado.
- 3 nivel: Soporte Técnico Fabricante.

El reporte del incidente técnico deberá hacerse telefónicamente al centro de atención al cliente de esta manera:

- Atender el requerimiento y dar un número de servicio.
- Dar un diagnóstico.
- Dar una solución.
- Solución de un requerimiento de servicio.

Se define que un Requerimiento ha sido solucionado mediante un acuerdo entre el centro de atención al cliente y el supervisor del contrato por parte de la Entidad, cuando típicamente:

- Se ha cambiado el componente dañado de hardware, se ha configurado y dejado en correcto funcionamiento el equipo.
- La Entidad ha recibido información o indicaciones que resuelve el incidente técnico.

El contratista debe entregar informes o documentación detallada de todos los procedimientos realizados después de algún evento, ocurrencia de problemas y/o incidentes presentados, actualizaciones, así mismo se debe detallar en el informe las causas, acciones de mejora y soluciones futuras inmediatas a los problemas o daños presentados en cualquiera de las herramientas.

El contratista debe entregar los documentos de las extensiones de garantía en la ciudad de Bogotá, pero las actividades propias de dichas garantías se deberán realizar en cada una de las ciudades dónde se encuentren los dispositivos de lectura de documentos referencia AT10K.

ITEM 2

2. SERVICIO DE UN (1) MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN SITIO PARA LAS LECTORAS DE DOCUMENTOS

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

Son las actividades que se realizan tendientes a garantizar el funcionamiento continuo de los equipos, con el objeto de prevenir daños en sus sistemas de operación y mantener la vida útil de los mismos.

Las ventanas de mantenimiento preventivo se confirmarán por parte del contratista, mínimo tres (3) días antes de lo programado, y en esta comunicación se confirmará la hora de inicio y los nombres del personal técnico que realizarán el mantenimiento. Lo anterior, teniendo en cuenta que la ejecución de las actividades debe contar con un horario flexible de acuerdo con las políticas que exista en cada aeropuerto o puesto de control migratorio.

El objeto del presente proceso se debe ejecutar en las instalaciones de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, donde se encuentran ubicados los equipos motivo de mantenimiento (servicio “on site”), teniendo en cuenta las consideraciones de proximidad de centros de mantenimiento preventivo del contratista.

2.1. Consideraciones Generales de los Servicios

- La prestación de los servicios de mantenimiento preventivo iniciará a partir de la firma del acta de inicio y deben terminar antes del 10 de diciembre de 2026.
- Los servicios de mantenimiento preventivo a las lectoras de documentos deberán ser congruentes con los procedimientos técnicos establecidos en los manuales de los fabricantes que pueden ser consultados en <https://www.thalesgroup.com/en/solutions-catalogue/public-security/civil-identity/document-readers-and-id-verification-solutions>. Este documento estipula condiciones y características relacionadas con procedimientos técnicos uniformes, pero en ningún caso constituye un manual de mantenimiento ni exime al Contratista de los requerimientos técnicos establecidos por los fabricantes. Se entiende claramente que el Contratista es profesionalmente idóneo, competente, experimentado y cuenta con personal altamente calificado y los equipos apropiados para la correcta ejecución de los trabajos.
- El Contratista deberá suministrar la mano de obra, herramientas, materiales, insumos, transporte, equipos y demás implementos tendientes a lograr la adecuada, suficiente y eficiente ejecución de los mantenimientos. Todos los mantenimientos, incluirán los costos de transporte, mano de obra, personal idóneo y calificado, herramientas, materiales y equipos necesarios para la correcta ejecución de los mantenimientos.

2.3. Alcance y Actividades Mantenimientos Preventivos

Numero	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Planeación y programación del mantenimiento	• Elaborar cronograma detallado de mantenimiento preventivo. • Coordinar fechas y horarios de intervención. • Identificar inventario de equipos objeto de mantenimiento. • Definir procedimientos de contingencia.
2	Inspección física y funcional	• Verificar estado físico general de las lectoras. • Revisar conectores, cables y puertos. • Validar funcionamiento operativo de los equipos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

Numero	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
3	Limpieza técnica especializada	• Realizar limpieza interna y externa con herramientas antiestáticas. • Limpiar sensores OCR, UV, IR, cristales y espejos de lectura. • Realizar el cambio de los cauchos antideslizantes de las lectoras cuando se requiera. • Realizar el cambio de los cristales de las lectoras cuando se requiera. • Utilizar insumos certificados por fabricante.
4	Verificación eléctrica y electrónica	• Validar alimentación eléctrica. • Verificar funcionamiento de módulos electrónicos. • Revisar conexiones internas y externas.
5	Validación de lectura y desempeño	• Ejecutar pruebas de lectura de documentos. • Validar velocidad y precisión OCR. • Verificar integración con software institucional.
6	Ajustes y calibración	• Realizar ajustes menores y calibración de luces ultra violeta infrarroja y visible. • Realizar ajuste y calibración de cámara. • Optimizar parámetros de captura documental. • Garantizar que cada regional cuente con una tarjeta calibradora de lectoras de documentos.
7	Gestión de incidentes y diagnóstico	• Identificar fallas potenciales o recurrentes. • Emitir diagnóstico técnico detallado. • Generar recomendaciones de correctivos. • Gestionar ante el fabricante la activación de la garantía cuando evidencie fallos en las lectoras de documentos.
8	ENTREGABLES	• Cronograma de ejecución. • Formatos de atención por equipo. • Evidencias técnicas y registro fotográfico. • Informe técnico consolidado. • Inventario actualizado.

ITEMS 3

3. RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO POR UN (1) AÑO DEL SOFTWARE ASSURE-ID PARA LA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

El contratista deberá suministrar la renovación de 362 licencias del software de verificación de documentos actualmente utilizado por la entidad, por el término de un (1) contados a partir de la suscripción del acta de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

inicio, incluyendo el derecho de uso, soporte técnico, acceso a actualizaciones, firmas, parches, nuevas versiones y acompañamiento técnico especializado durante la vigencia contractual.

La solución deberá garantizar compatibilidad con las lectoras de documentos y plataformas tecnológicas implementadas por Migración Colombia.

El servicio deberá prestarse a nivel nacional y contemplar soporte sobre la totalidad de las licencias objeto de renovación.

3.1. Alcance de la Renovación del licenciamiento

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Licenciamiento	• Renovar las licencias del software de verificación documental utilizadas por la entidad. • Garantizar licenciamiento legal y vigente durante el plazo de ejecución contractual. • Suministrar licencias originales emitidas o autorizadas por el fabricante. • Garantizar la continuidad de operación de la plataforma sin pérdida de configuraciones, históricos o parametrizaciones existentes. • Entregar certificados de licenciamiento y documentación asociada.
2	Funcionalidades mínimas requeridas	• Verificación y autenticación documental. • Lectura y validación de documentos MRZ. • Validación OCR de documentos de identidad y viaje. • Verificación de elementos de seguridad visibles, UV e IR. • Integración con lectoras documentales utilizadas por la entidad. • Validación de pasaportes, visas, cédulas y otros documentos migratorios. • Captura y procesamiento de imágenes documentales. • Compatibilidad con sistemas operativos de la Entidad. • Gestión y actualización de bases documentales o librerías de validación. • Generación de alertas o notificaciones sobre inconsistencias documentales.
3	Soporte técnico	• Soporte técnico remoto y/o en sitio durante la vigencia contractual.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
		• Atención de incidentes, fallas y requerimientos funcionales relacionados con el software. • Escalamiento con fabricante cuando aplique. • Acompañamiento técnico especializado para diagnóstico y solución de incidentes. • Disponibilidad de mesa de ayuda o canal de atención. • Atención en horario hábil mínimo 5x8x365.
4	Actualizaciones y mantenimiento del software	• Garantizar acceso a nuevas versiones, actualizaciones, parches y mejoras liberadas por fabricante. • Mantener actualizadas las librerías documentales y mecanismos de validación. • Realizar actualizaciones correctivas y preventivas cuando sea requerido. • Garantizar compatibilidad de las actualizaciones con la infraestructura tecnológica existente. • Realizar acompañamiento técnico durante procesos de actualización.
5	Compatibilidad e integración	• Ser compatible con las lectoras de documentos implementadas por Migración Colombia. • Permitir integración con aplicaciones y plataformas institucionales. • Operar sobre los sistemas operativos autorizados por la entidad. • Garantizar estabilidad y continuidad operativa posterior a la renovación.
6	Seguridad de la información	• Garantizar confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada. • Cumplir los lineamientos y políticas de seguridad de la información de Migración Colombia. • Garantizar que el software no contenga vulnerabilidades conocidas que comprometan la operación institucional. • Aplicar actualizaciones de seguridad liberadas por fabricante.
7	ENTREGABLES	• Certificados de licenciamiento. • Documento de activación y habilitación de las licencias.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
		- Informe técnico de renovación e implementación. - Evidencia de actualización de versiones y librerías. - Documento con canales de soporte y procedimientos de escalamiento. - Reporte de incidentes atendidos durante la ejecución contractual.

El Contratista deberá realizar actualizaciones de la base de datos de patrones de documentos (pasaporte y documentos de viaje) de lectura mecánica y chip, cada vez que su casa matriz genere una actualización.

Las actualizaciones que hace **EL CONTRATISTA** a la base de datos se realizan con base en los anuncios que hace ICAO a través de sus reuniones periódicas. Las bases de datos se deben enriquecer de las adiciones que solicitan a nivel mundial los países que tienen implementada esta solución de las lectoras.

En caso que la Entidad requiera adicionar en la base de datos un documento nuevo, algún parámetro de seguridad a algún pasaporte existente o una corrección, **EL CONTRATISTA** se comprometerá a incorporarlo en un plazo no mayor a 30 días calendario contados a partir del momento en que la Entidad reporte el caso vía correo electrónico, sin que esto genere un costo adicional para la Entidad.

En caso de que existan actualizaciones en el SDK, **EL CONTRATISTA** deberá entregar esta actualización y apoyar de forma presencial en la ciudad de Bogotá el proceso de instalación, actualización y/o configuración, para las demás regionales acompañar y proporcionar manuales detallados en español, apoyo telefónico y/o remoto según sea necesario.

ITEM 4

4. RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ASSURE-ID PARA LA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

El contratista deberá suministrar la renovación de veinte (20) licencias del software de verificación de documentos actualmente utilizado por la entidad, con vigencia a partir del 1 de febrero de 2027 y hasta la fecha de terminación del licenciamiento correspondiente al parque total de trescientas sesenta y dos (362) licencias, con el fin de unificar la fecha de expiración y asegurar que todas las lectoras queden sincronizadas en su periodo de licenciamiento, incluyendo el derecho de uso, soporte técnico, acceso a actualizaciones, firmas, parches, nuevas versiones y acompañamiento técnico especializado durante la vigencia contractual.

La solución deberá garantizar compatibilidad con las lectoras de documentos y plataformas tecnológicas implementadas por Migración Colombia.

El servicio deberá prestarse a nivel nacional y contemplar soporte sobre la totalidad de las licencias objeto de renovación.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

4.1. Alcance de la Renovación del licenciamiento

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Licenciamiento	• Renovar las licencias del software de verificación documental utilizadas por la entidad. • Garantizar licenciamiento legal y vigente durante el plazo de ejecución contractual. • Suministrar licencias originales emitidas o autorizadas por el fabricante. • Garantizar la continuidad de operación de la plataforma sin pérdida de configuraciones, históricos o parametrizaciones existentes. • Entregar certificados de licenciamiento y documentación asociada.
2	Funcionalidades mínimas requeridas	• Verificación y autenticación documental. • Lectura y validación de documentos MRZ. • Validación OCR de documentos de identidad y viaje. • Verificación de elementos de seguridad visibles, UV e IR. • Integración con lectoras documentales utilizadas por la entidad. • Validación de pasaportes, visas, cédulas y otros documentos migratorios. • Captura y procesamiento de imágenes documentales. • Compatibilidad con sistemas operativos de la Entidad. • Gestión y actualización de bases documentales o librerías de validación. • Generación de alertas o notificaciones sobre inconsistencias documentales.
3	Soporte técnico	• Soporte técnico remoto y/o en sitio durante la vigencia contractual. • Atención de incidentes, fallas y requerimientos funcionales relacionados con el software. • Escalamiento con fabricante cuando aplique. • Acompañamiento técnico especializado para diagnóstico y solución de incidentes. • Disponibilidad de mesa de ayuda o canal de atención.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
		• Atención en horario hábil mínimo 5x8x365.
4	Actualizaciones y mantenimiento del software	• Garantizar acceso a nuevas versiones, actualizaciones, parches y mejoras liberadas por fabricante. • Mantener actualizadas las librerías documentales y mecanismos de validación. • Realizar actualizaciones correctivas y preventivas cuando sea requerido. • Garantizar compatibilidad de las actualizaciones con la infraestructura tecnológica existente. • Realizar acompañamiento técnico durante procesos de actualización.
5	Compatibilidad e integración	• Ser compatible con las lectoras de documentos implementadas por Migración Colombia. • Permitir integración con aplicaciones y plataformas institucionales. • Operar sobre los sistemas operativos autorizados por la entidad. • Garantizar estabilidad y continuidad operativa posterior a la renovación.
6	Seguridad de la información	• Garantizar confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada. • Cumplir los lineamientos y políticas de seguridad de la información de Migración Colombia. • Garantizar que el software no contenga vulnerabilidades conocidas que comprometan la operación institucional. • Aplicar actualizaciones de seguridad liberadas por fabricante.
7	ENTREGABLES	• Certificados de licenciamiento. • Documento de activación y habilitación de las licencias. • Informe técnico de renovación e implementación. • Evidencia de actualización de versiones y librerías. • Documento con canales de soporte y procedimientos de escalamiento. • Reporte de incidentes atendidos durante la ejecución contractual.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	Solicitud de Información para Estudio de Mercado

El Contratista deberá realizar actualizaciones de la base de datos de patrones de documentos (pasaporte y documentos de viaje) de lectura mecánica y chip, cada vez que su casa matriz genere una actualización.

Las actualizaciones que hace **EL CONTRATISTA**, a la base de datos se realizan con base en los anuncios que hace ICAO a través de sus reuniones periódicas. Las bases de datos se deben enriquecer de las adiciones que solicitan a nivel mundial los países que tienen implementada esta solución de las lectoras.

En caso que la Entidad requiera adicionar en la base de datos un documento nuevo, algún parámetro de seguridad a algún pasaporte existente o una corrección, **EL CONTRATISTA** se comprometerá a incorporarlo en un plazo no mayor a 30 días calendario contados a partir del momento en que la Entidad reporte el caso vía correo electrónico, sin que esto genere un costo adicional para la Entidad.

En caso de que existan actualizaciones en el SDK, **EL CONTRATISTA** deberá entregar esta actualización y apoyar de forma presencial en la ciudad de Bogotá el proceso de instalación, actualización y/o configuración, para las demás regionales acompañar y proporcionar manuales detallados en español, apoyo telefónico y/o remoto según sea necesario.