

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA - ESU

NIT 890.984.761-8

CONTRATO No.

202100068

T-M6-GC-01 Versión: 07

CONTRATISTA		NIT	TELÉFONO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	
WALTER BRIDGE Y CIA S.A.		800006911	300 655 40 24	25/03/2021	
REPRESENTANTE LEGAL		CÉDULA	DIRECCIÓN DE CONTACTO		TEL./CEL. CONTACTO
FEDERIK GEORGE BRIDGE GUTIÉRREZ		70074136	Cra 43a nro. 25 a 25. Medellín		300 655 40 24
CORREO ELECTRÓNICO		CIUDAD DE EJECUCIÓN	RADICADO REQUERIMIENTO	BIENES O SERVICIOS	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
gfernandez@walterbridge.com		MEDELLÍN	2021101319	BIENES Y SERVICIOS	2021000323
CONVENIO	CENTRO DE COSTOS	RUBRO PRESUPUESTAL	DESCRIPCIÓN RUBRO	VALOR CONTRATO	COMPROMISO PRESUPUESTAL
4600087438 de 2020	31952	232020200 80002-0	SOPORTE PLANTA TELEFÓNICA	\$27.405.700	2021000477

OBJETO:

El contratista se obliga con la ESU a realizar “**MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, DE ACTUALIZACIÓN Y SOSTENIMIENTO DE LA PLANTA TELEFÓNICA DEL NUSE 123 DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN**”; de conformidad con los términos y condiciones de contratación y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la ESU, documentos que hacen parte integrante del contrato.

ALCANCE DEL OBJETO:

Soporte, Mantenimiento (preventivo, correctivo y de actualización) a la planta telefónica asociada al NUSE 123 del SIES-M

- Servicios de Asesoría y Consultoría especializada.
- Atención a fallas e incidentes en los equipos y plataformas de comunicaciones de Avaya.
- Dos (2) capacitaciones en 12 meses - al personal que disponga la secretaría de seguridad y convivencia.
- Instalación, alquiler y pruebas de funcionamiento de equipos de tecnología Avaya.

Los servicios brindados estarán enmarcados dentro de los siguientes alcances:

- ✓ Todas las visitas técnicas, de tipo correctivo, por llamada, que se requieran durante la vigencia del acuerdo, serán atendidas por las personas designadas o de ser requerida canalizada con la base de Ingenieros expertos en el sistema.
- ✓ Respuesta para fallas críticas a través de Conexión Remota a fin de mejorar los tiempos de respuesta y solución.
- ✓ Acceso a disponibilidad y respaldo de repuestos y partes en las plazas indicadas de acuerdo con la cobertura del fabricante Avaya(reemplazo de partes de procesamiento, no incluye teléfonos y diademas).
- ✓ Acceso al servicio de diagnóstico y reprogramación remota tipo Help Desk y atención en sitio atendido por personal de ingeniería certificado por la compañía (LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD debe proveer acceso mediante VPN o PSTN).
- ✓ Préstamo de equipo similar en caso de falla menor que no amerite reemplazo de partes bajo la figura de repuestos lo cual garantiza la continuidad del servicio telefónico (valido para todos los equipos incluidos los teléfonos, de los cuales se dispondrán de equipos en las gamas de nivel de entrada, con entrega prioritaria para funcionarios VIP).
- ✓ Registro y control sistematizado de llamadas de soporte desde su apertura hasta el cierre con facilidades de seguimiento en tiempo real y estadísticas históricas documentadas basados en plataformas CRM lo cual facilita el diagnóstico y la solución futura de fallas y/o requerimientos técnicos o comerciales.

NOTA: Las interacciones cuyo objetivo sea el intercambio de partes, tales como teléfonos, serán ejecutados con orientación a brindar tiempos de entrega cortos, de tal forma que no requiere la participación de un técnico especializado en su entrega. Las labores de apoyo que sean requeridas como resultado de ésta interacción, que impliquen la intervención de un técnico, deberán ser solicitadas a través de la línea de respuesta del Help Desk y programadas por ésta vía únicamente

Entregables:

Facturas, Fichas Técnicas, Documentos de Garantía, Informes de actividades realizadas, productos tangibles. El subsistema de Soporte planta telefónica es considerado "Sistema Crítico".

En el documento "Anexo Especificaciones técnicas planta telefónica", se relaciona el desglose de las actividades previstas que debe ejecutar el contratista, no obstante, debe realizar las actividades adicionales que considere necesarias para garantizar la disponibilidad del sistema según los ANS's definidos.

La Secretaría de Seguridad del Medellín de Medellín dentro de su infraestructura tecnológica, cuenta con una plataforma de telefonía y Call Center AVAYA. Estos dispositivos prestan los servicios de telefonía IP, correo de voz, sistema de mensajería, centro de llamadas del 123, reportes y grabación de llamadas, entre otras aplicaciones, que permiten que las comunicaciones de telefonía se encaminen de manera adecuada entre todos los usuarios de las diferentes áreas de la Secretaría y se optimice el desempeño de las labores de los servidores públicos, logrando así prestar un buen servicio a la comunidad.

Se requiere contratar un servicio de soporte y mantenimiento de dichas plataformas, que permita restablecer los servicios de manera oportuna si se llegara a presentar una falla en algunos de los equipos, mantener la continuidad y la disponibilidad del 100% de la red telefónica y de Call Center, realizar correctivos, y atender oportunamente el sistema teniendo en cuenta: la garantía, la disponibilidad de repuestos y cambios de partes.

SERVICIO REQUERIDO
Soporte y mantenimiento, 7x24 de los elementos que conforman la plataforma de comunicaciones y Call Center Avaya.

Elementos que componen las plataformas:

CANTIDAD	NOMBRE DEL COMPONENTE	DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE
2	G450 Media Gateway	Gabinetes G450 con fuentes de poder redundantes.
2	ACP 120 DELL SRVR P4 BUNDLE	Servidor Duplex Avaya Aura CORE; Incluyen las plataformas de Communication Manager, Session y System Manager, AES, WEB LM, entre otras.
1	S8300E SERVER	Servidor de Supervivencia Local (LSP) S8300E
111	AURA R8 CORE	Licencias para extensiones Core Edition Versión 8
6	MM710	Tarjeta para troncales PRI.
111	CC R8 ELITE AGENT	Licencias de agente Call Center Elite.
111	WFO R15 QM PKG	Licencias de Work Force Optimization Quality Monitor.
111	WFO R15 REDUN CR PKG	Licencias de Alta Disponibilidad de Work Force Optimization Quality Monitor.
201	AES R8 BSC TSAPI	Licencias de TSAPI Básico.
2	AES R8 ADV TSAPI	Licencias de TSAPI Avanzado.
1	ACP 130 DELL SRVR P2 BUNDLE	Servidor Primario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes.
1	R620 SERVER CMS	Servidor Secundario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes. Alta Disponibilidad.
111	CMS R18 AGT LIC	Licencias de Agente de CMS.
111	CMS R18 AGT HA LIC	Licencias
7	CMS R18 SUPERVISOR	Licencias de Supervisor del Call Center.
2	CMS R18 ECH HANDLER	Licencias
1	CMS R18 ADMIN SYNC	Licencia de Sincronización de los Servidores CMS
2	CMS R18 3PTY RLTM	Licencias para Exportar Reportes en Tiempo Real de los Servidores CMS.
2	DELL POWEREDGE R620	Servidores Dell sobre los que está implementada la solución WFO: Grabación, almacenamiento y Calidad.
3	R330 MID RANGE SRVR ASBCE	Servidor Session Border Controller
120	ASBCE R8 STD SVCS LIC	Licencias estándar de Session BorderController.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

En este numeral se establecen los parámetros bajo los cuales WALTER BRIDGE Y CIA S.A. prestará servicios a la Secretaría de Seguridad de Medellín para las plataformas (equipos y licenciamiento) relacionados en la presente oferta, en su carácter de Proveedor de los mismos. La Secretaría de Seguridad de Medellín definirá el funcionario responsable de ser su interlocutor válido, siendo el Ingeniero Coordinador del Servicio por parte de WALTER BRIDGE su representante.

SOPORTE TÉCNICO

- El contratista deberá suministrar datos de contacto para soporte y un instructivo de como generar los casos. Para este punto, cabe aclarar que, si cambia algún canal para generar un soporte, este documento debe ser actualizado inmediatamente.
- El proveedor no podrá cerrar los tickets (requerimientos, incidentes y/o problemas) hasta que se verifique la solución del caso.
- Las actividades de actualización que se requerían se deberán programar en comité de cambios.
- El servicio de soporte debe ser prestado por personal certificado en la solución.
- El servicio de soporte para los incidentes reportados debe ser atendido según los ANS.
- La atención vía telefónica, correo electrónico y soporte remoto por parte del contratista deberá garantizarse en los horarios determinados en el presente contrato.

SOPORTE TÉCNICO EN SITIO

Soporte en sitio con horario de atención 7x24, para todos los dispositivos de la solución.

INCLUYE:

- Atención telefónica: línea de atención telefónica y correo electrónico, 7 días a la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Personal experto y certificado en el manejo de los equipos a soportar, que cuenta con los recursos necesarios para diagnosticar rápidamente y resolver problemas de hardware, software y conectividad de los equipos.
- Respuesta rápida en caso de emergencia por medio de acceso remoto (internet) de acuerdo a los ANS.
- Atención en sitio para diagnosticar y resolver: En caso de que el acceso remoto no sea efectivo, se debe desplazar un ingeniero certificado al sitio en donde se reporta el problema, para agilizar su diagnóstico y solución.
- Atención a casos de consulta sobre productos y consulta de temas particulares de operación y mantenimiento de los equipos bajo el contrato.
- Acceso a la documentación necesaria para la operación y diagnóstico de fallas de los equipos.
- Se debe adjuntar una comunicación expedida por fábrica donde certifique que respalda la oferta de soporte 7x24.

HORARIOS DE ATENCIÓN:

Atención de domingo a domingo – jornada continua, en horario 7 x 24 x 365 (siete días a la semana, veinticuatro horas al día, los 365 días del año).

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS

Se podrá acceder al servicio de la siguiente forma:

- En el Horario de 7:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes, mediante la línea telefónica **3853000 Extensión 1114**: Esta extensión está habilitada exclusivamente para atender los casos de la Línea de Emergencias 123, siempre estará disponible una persona para atenderla.
- En el Horario de 5:30 pm a 7:30 am en la línea **celular 312 842 9824**, la cual siempre será atendida por el Ingeniero disponible.
- En el horario 7 x 24 en el correo electrónico **emergencias123@walterbridge.com**, este llega simultáneamente a la mesa de servicios y a los Ingenieros disponibles, designados para atender la línea de emergencias 123.

La persona a cargo de la coordinación del servicio genera un número de caso y lo asigna a un ingeniero de la mesa de ayuda, quien realiza el diagnóstico inicial, y proporciona estrategias de solución a la solicitud o la escala a un ingeniero dependiendo su complejidad.

ESCALABILIDAD DE FALLOS EN EL SERVICIO:

En caso de no ser atendida la solicitud, no cumplir los tiempos de respuesta o presentarse alguna inconformidad con el servicio prestado, pueden comunicarse con el Director de Servicios (Jorge Eliécer Henao) mediante el correo electrónico jhenao@walterbridge.com, a la línea telefónica 3853000 Ext. 1119 o al número de celular 300d 655 3650.

Un segundo nivel de escalabilidad sería con el Gerente de TICS Julian Posada número celular 3004760526, un tercer nivel con el Gerente General, Fredy Bridge, mediante el número celular 3006554034.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Los Niveles de Servicio que tendrán aplicación dentro de la ejecución del acuerdo, están enmarcados conforme el nivel de criticidad asociado al evento presentado, independientemente del horario en que sea reportado el servicio.

El nivel de criticidad como tal se establece de acuerdo con los siguientes criterios predefinidos:

FALLAS CRÍTICAS:

Tiempo de Atención no mayor a 20 minutos con respuesta telefónica y establecimiento del diagnóstico del evento por conexión remota siempre que éste sea posible por esa vía o a través del acceso remoto al sistema y desplazamiento a sitio simultaneo de otro Ingeniero NO mayor a dos (2) horas. Walter Bridge, siempre cuenta con dos Ingenieros disponibles las 24 horas del día para brindar soporte a las Fallas críticas de la LÍNEA DE EMERGENCIAS 123 del Municipio de Medellín.

Con base en la confirmación del diagnóstico, se determinará la estrategia de solución más adecuada para poner en operación el sistema, para dar solución efectiva al evento crítico presentado, Walter Bridge brindará soporte sobre los mismos, con base en su propio stock, siempre y cuando tenga disponibilidad de las mismas, colocando un equipo de características similares a fin de dar continuidad a la operación mientras llega el componente solicitado. Si se ha establecido que la estrategia involucra el cambio de partes, éstas se entregarán en un lapso no mayor a 8 horas, luego de acordada la estrategia de solución.

En caso de establecerse que la falla del equipo se origina por agentes externos no cubiertos como descargas eléctricas, inundación, incendio, terrorismo, el equipo suministrado deberá ser asumido por LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD, WALTER BRIDGE dejará en operación un equipo en reemplazo por un tiempo aproximado de veinte días mientras La Secretaría legaliza los trámites internos con la aseguradora.

FALLAS NO CRÍTICAS:

Tiempo de Atención no mayor a ocho (8) horas. – respuesta telefónica y establecimiento del diagnóstico del evento, siempre que éste sea posible por esa vía o a través del acceso remoto al sistema.

Si el evento impide acceder remotamente a la plataforma, se coordinará la asistencia de personal técnico directamente a las instalaciones donde se encuentran alojados los equipos, el mismo día o al día hábil siguiente, según la hora de reporte del caso a fin de establecer un diagnóstico certero del incidente.

Con base en la confirmación del diagnóstico, se determinará la estrategia de solución más adecuada para poner en operación el sistema.

Si se ha establecido que la estrategia involucra el cambio de partes, éstas se entregarán en el espacio de tiempo comprendido entre la definición de la estrategia de solución y un periodo no superior a dos (2) días, dependiendo de la disponibilidad de las mismas por parte de AVAYA.

En todo caso las fallas no críticas serán atendidas en los horarios de lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm en jornada continua.

CAMBIOS DE CONFIGURACIÓN:

Tiempo de Atención no mayor a cuatro (4) horas hábiles.

Los cambios de configuración que podrán ser solicitados dentro del acuerdo ofrecido, tendrán atención remota y serán realizados una vez confirmada la ventana de tiempo requerida para su implementación. El lapso de cuatro (4) horas hábiles citado, será usado para valorar el impacto sobre la plataforma del cambio solicitado y su conveniencia en el ambiente implementado. En caso de tener que realizar algún cambio se someterá al comité de cambios de LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD para evaluar el impacto sobre la plataforma.

Los niveles de servicios podrán ser cambiados de común acuerdo, en respuesta a los requerimientos puntuales de LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD, lo cual podría conllevar a modificar las condiciones y alcances del servicio del contrato.

Con base en los eventuales cambios en los niveles de servicio, se podrá acordar nuevos precios, que una vez convalidados por las partes, motivarán la generación de un OTRO-SI sobre el contrato inicial. El procedimiento de servicio ofrecido compromete al contratista a responder en los citados tiempos de respuesta, tanto para establecer un diagnóstico del evento presentado, como para el cumplimiento de los procedimientos y estrategias pertinentes a fin de retornar los equipos, lo más prontamente a su operación normal.

Los tiempos de la solución del incidente, podrán ir desde el mismo momento de reportado el mismo, y dependerán igualmente de las características del evento y las posibilidades técnicas de contar con acceso remoto a la plataforma.

Así mismo, se establece que la solución podrá alcanzarse desde el primer momento, a través de la aplicación de la estrategia sugerida, en cuyo caso el incidente se cerrará con la elaboración del correspondiente reporte, dejando constancia de aceptación de las partes, con la rúbrica de los funcionarios de LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD y WALTER BRIDGE, Si la solución no se alcanza en ésta fase del servicio se analizarán opciones adicionales, todas orientadas a poner en funcionamiento la plataforma o equipos en falla, de lo cual se comunicará la nueva estrategia adoptada y el progreso periódicamente, hasta alcanzar la solución de la falla.

Si agotados los anteriores pasos no se ha logrado la solución del evento, se podrá escalar al fabricante, bajo el entendimiento que el tiempo de solución, dependerá en lo sucesivo de los tiempos de respuesta de AVAYA.

Las fallas no críticas serán atendidas en horario 5x8, en cuyo caso si resulta pertinente la visita del ingeniero, éste la realizará en horario hábil, bien el mismo día, o al día siguiente, dependiendo de la hora del reporte del evento.

DEFINICIÓN DE FALLA CRÍTICA

Se define como Falla Critica todo evento que represente una pérdida funcional igual o superior al cincuenta por ciento (50%) de las facilidades del sistema. así como también los siguientes incidentes: Falla completa en el gateway central o en el servidor de telefonía.

- Falla completa en el servicio de telefonía.
- Error en la entrada o salida de llamadas.
- Más de 5 extensiones de los agentes del Call Center por fuera de servicio.
- Cuando el servicio de grabación deje de operar
Cuando el sistema reportador CMS deje de operar

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

El Mantenimiento Correctivo se realiza cada vez que sea requerido, dentro del horario establecido en la cobertura acordada. El Mantenimiento Correctivo se atenderá, estableciendo un plan de contingencia para superar las fallas si estas implican una suspensión de un 50% de las troncales, afectación de servidores o Gateway de voz, en funcionamiento conforme se indica en el numeral "Acuerdos de Nivel de Servicio" y "Definición de Fallas Críticas".

WALTER BRIDGE S.A suministrará los repuestos y partes necesarias para el Mantenimiento Correctivo de los equipos así como las herramientas y accesorios necesarios para su correcta ejecución. Los equipos y partes se matricularán en el esquema de Service Support y Advanced Replacement de AVAYA para garantizar la operatividad y oportunidad del servicio.

En el momento en que sea necesario realizar un mantenimiento correctivo, las principales actividades que se llevarán a cabo se listan a continuación:

- Revisión de las instalaciones eléctricas.
- Revisión de la configuración de los equipos.
- Chequeo de funcionamiento lógico y físico.
- Chequeo de logs.
- Estatus de funcionamiento de las tarjetas.
- Estatus de procesamiento.
- Estatus de memoria del equipo.

Después del reemplazo de partes y / o piezas, será necesario realizar pruebas para el correcto funcionamiento y determinar si existen nuevas necesidades.

Después de realizar cada mantenimiento correctivo, WALTER BRIDGE presentará un informe de las actividades, describiendo su realización y las partes o equipos que se vieron involucrados en dicha labor, quedando igualmente consignadas las observaciones del funcionario responsable por parte de LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD y su correspondiente calificación del servicio.

PERSONAL INVOLUCRADO

WALTER BRIDGE Y CIA S.A. ha destinado para la adecuada prestación de los servicios comprometidos con base en los alcances de la presente oferta el siguiente personal que tendrá bajo su responsabilidad la prestación de los servicios:

- Ingeniero Coordinador de Servicio: Su responsabilidad será brindar de forma permanente atención a los requerimientos de LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD.
- Gerente de TICS se encargada de garantizar la buena operación del servicio. Ingeniero de Soporte en campo: Será la persona que técnicamente desarrolle los servicios directamente en sitio para LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD.

CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE AVAYA

El proponente debe certificar que es DIAMOND PARTNER y que está autorizado por el fabricante para diseñar, vender, implementar y soportar soluciones Avaya de la familia de productos AVAYA AURA.

ANS Y DESCUENTOS OPERATIVOS

Para la gestión de estos ANS, el contratista debe facilitar a la Mesa de Ayuda todo el inventario actualizado de equipos y dispositivos correspondientes al sistema de la plataforma AVAYA, esto con el fin de registrar los requerimientos a través del software Aranda y tener un control sobre los tiempos de respuesta del servicio

Requerimientos adicionales:

Se deberá llevar un inventario actualizado de todos los elementos que conforman el sistema que incluya el listado de todos los equipos, seriales, ubicación, configuración física y lógica, estado y última actualización el cual debe ser verificado y actualizado cada seis (6) meses durante las rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo, debe incluir la actualización del inventario que comprenda las actividades ejecutadas en cada uno de los componentes que conforman el subsistema, dicho inventario debe mantener actualizado y disponible para la Secretaría de Seguridad Convivencia.

El contratista debe usar las herramientas de monitoreo, control, y diagnóstico que tienen los elementos del sistema e incluir las que considere necesarias para garantizar la prestación del servicio. Para los sistemas críticos el contratista debe garantizar su constante monitoreo y debe informar a la supervisión las necesidades de contingencias para la continuidad en el funcionamiento de estos sistemas. Para los sistemas que tengan una contingencia implementada el proveedor deberá realizar pruebas controladas que permitan verificar el correcto funcionamiento de dicha contingencia.

Todas las actividades necesarias para el mantenimiento de los diferentes componentes deberán incluir por parte del contratista la herramienta, equipos y materiales

El proveedor del servicio y el contratista deben considerar la gestión administrativa que corresponda a nivel documental y de evidencias para cada una de las tareas a ejecutar en la herramienta autorizada por la secretaria de seguridad (Aranda-Mesa de Ayuda) y se definirá el modelo de operación para uso de la herramienta. Para el uso de esta herramienta el proveedor de servicio y el contratista recibirán el apoyo de la Secretaría de Seguridad. La herramienta Aranda puede ser fuente de consulta del estado de operación de los sistemas para la Secretaría de Seguridad

- Diagnóstico inicial del sistema: Informe con el estado de funcionamiento de los elementos.
- Plan de mantenimiento preventivo: Corresponde a un cronograma de trabajo que relaciona las actividades que se ejecutarán de los diferentes componentes definidos en el alcance técnico.
- Plan de mantenimiento correctivo, si se requiere basado en el diagnóstico inicial.
- Matriz de escalamiento y plan de comunicaciones: Documento que especifica quién es responsable de ejecutar las actividades del contrato, a quién se debe escalar novedades técnicas, quién debe ser consultado y/o informado. Se deberá entregar máximo a los 5 días hábiles a partir de la firma del acta de inicio del ejecutante con el proveedor seleccionado. Esta matriz de escalamiento debe estar vinculada con el software Aranda para el seguimiento de los diferentes requerimientos relacionados con los componentes del alcance técnico.
- Actas de mantenimientos, traslados o actualizaciones: Por cada mantenimiento preventivo, correctivo o actualizaciones de firmware o hardware, o traslado de elementos, se debe realizar un informe donde se indique el estado de cada uno de los elementos y el detalle de las actividades realizadas. Debe incluir registro fotográfico. Se deberá entregar en el informe mensual.
- Informe mensual de la ejecución del contrato: Informe que consolide las actividades ejecutadas durante el mes, porcentaje físico de ejecución y el estado de todos los elementos del sistema, el avance en los planes de mantenimientos, la medición de los ANS con las respectivas recomendaciones o planes de mejoramiento para aplicar cuando no se cumplan los ANS e indicadores de gestión

en los planes de mantenimientos, la medición de los ANS con las respectivas recomendaciones o planes de mejoramiento para aplicar cuando no se cumplan los ANS e indicadores de gestión

- Debe incluir recomendaciones para mejorar el desempeño, la capacidad, la seguridad, disponibilidad y operación del sistema.
- Certificados de elementos nuevos: Por cada elemento nuevo que se suministre como parte de la ejecución del contrato, se debe entregar las facturas, las fichas técnicas y los certificados de garantía.
- Todos los sistemas deberán mantenerse de acuerdo a la tabla general de ANS Y KPI como mínimo en un 98% de buen estado de todos sus servicios.

Todas las actividades necesarias para el mantenimiento de los diferentes componentes deberán incluir por parte del contratista la herramienta, equipos y materiales

Parágrafo: se entienden incorporados al contrato 202100068 las especificaciones técnicas del contrato interadministrativo 4600087438 de 2020 y el cual cuenta con modificación al contrato No. 1 para ampliación hasta el 30 de abril de 2021, suscrito entre la empresa para la Seguridad Urbana ESU, las cuales son parte integrante del presente contrato.

PLAZO:

A partir de la legalización de las garantías por la Secretaría General de la ESU, hasta el 30 de abril de 2021.

El plazo del contrato podrá ser modificado antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes, previa verificación de la necesidad o conveniencia por parte del supervisor, teniendo en cuenta el cumplimiento del contrato, los precios y las condiciones de ejecución del contrato.

VALOR:

Veintisiete millones cuatrocientos cinco mil setecientos pesos (\$27.405.700) IVA INCLUIDO.

TITULAR DESTINATARIO:

Los bienes y/o servicios antes descritos son con destino a la Secretaría de Seguridad y Convivencia, en virtud del Contrato Interadministrativo N° 4600087438 de 2020, con modificación No. 1 – ampliación hasta el 30 de abril de 2021.

FORMA DE PAGO:

La ESU cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales mensuales o pago contra entrega; y con el recibo previo recibo de cumplimiento de la prestación del servicio y emisión del recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

- La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el Artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando.
- Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa, estampilla o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause con ocasión del contrato serán a cargo exclusivo del contratista.
- Una vez recibida a satisfacción la factura o cuenta de cobro correspondiente, la ESU tendrá treinta (30) días calendario para proceder a su pago. En caso de incurrir en mora en los pagos, la ESU reconocerá al contratista un interés equivalente al DTF anual de manera proporcional al tiempo de retraso.
- Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal; y la carta donde se especifique la Entidad y el número de cuenta bancaria a la cual se le deberá realizar el pago.

Para el caso de proveedores que se encuentren obligados a facturar electrónicamente, la facturación deberá ser remitida al correo electrónico facturacion@esu.com.co y la fecha límite para la recepción de las mismas estará sujeta a las fechas definidas en la circular 001 del 3 de enero de 2020, documento donde adicionalmente se define la elaboración del recibo a satisfacción por parte del supervisor designado y el proceso de cierre contable en calidad de empresa industrial y comercial del estado.

CRUCE DE CUENTAS:

Con la firma del presente contrato el contratista autoriza a la ESU, para que al momento de efectuar cualquier pago a su nombre, de manera automática y sin previo aviso, la ESU realice cruce de cuentas para compensar los dineros que el contratista adeuda a la Entidad por cualquier concepto, salvo que sobre los mismos se tenga suscrito un acuerdo de pago entre las partes.

LUGAR DE EJECUCIÓN:

La entrega de todos los bienes y/o servicios se hará en el municipio de Medellín, previa coordinación con el supervisor del contrato.

PARÁGRAFO: Estarán a cargo del contratista todos los costos, trámites y documentos que se deriven del cumplimiento del objeto contractual, inclusive la entrega, bodegaje, transporte, pruebas en caso que aplique, en el Municipio de Medellín en el sitio que le defina la ESU.

GARANTÍA CONTRACTUAL:

El Contratista se obliga a constituir a favor de “La Empresa para la Seguridad Urbana - ESU Y el MUNICIPIO DE MEDELLÍN”, una garantía única de las expedidas para Entidades estatales que ampare el cumplimiento de las obligaciones contractuales, otorgada por una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia por la Superintendencia Financiera y preferiblemente con poderes decisorios en la Ciudad de Medellín:

Garantías y Mecanismos de cobertura del riesgo: El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de la ESU, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la siguiente tabla:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento: (si aplica)	20%	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más
Calidad del servicio y de los elementos suministrados	20%	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más
Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal: (si aplica)	10%	con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más

PARÁGRAFO 1: El contratista deberá modificar el monto de la garantía cada vez que sea necesario, en razón del incremento del contrato o la afectación por reclamaciones. Si el contratista se negare a constituir o a reponer la garantía exigida, la ESU directamente solicitará a la Compañía de Seguros la modificación de la misma, además podrá dar por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que haya lugar a reconocer o pagar indemnización alguna.

PARÁGRAFO 2: Al recibo del contrato, el contratista contará con máximo dos (2) días hábiles para la constitución de la póliza única de cumplimiento y entrega de la documentación respectiva.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:

La ESU en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y deberes: **1)** Exigir al contratista

la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. **2)** Actualizar y adoptar las medidas necesarias cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato, previo informe del supervisor, sobre la ocurrencia de tales hechos. **3)** Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato. **4)** Ejercer las acciones a que haya lugar, por las situaciones administrativas de la Entidad, como consecuencia del presente contrato. **5)** Pagar oportunamente al contratista el valor del contrato, de conformidad con lo establecido en el contrato. **6)** Facilitar al contratista lo necesario para la adecuada ejecución del objeto contractual.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

El contratista en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y obligaciones: **1)** Recibir oportunamente el pago estipulado en el contrato. **2)** Cumplir de buena fe con el objeto del presente contrato, de conformidad con la propuesta adjunta, la cual hace parte integral del contrato y en los términos del Código Civil. **3)** Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes. **4)** Presentar los informes requeridos sobre la ejecución del contrato. **5)** Presentar las observaciones y recomendaciones para el buen desarrollo del contrato. **6)** Cumplir con el objeto contractual acordado en la forma, cantidad, lugar, fechas y especificaciones requeridas por la ESU. **7)** Constituir las garantías que le sean exigidas en el presente contrato y mantenerlas vigentes por el tiempo estipulado por la ESU. **8)** Acreditar el pago de aportes parafiscales y seguridad social para cada uno de los pagos. **9)** Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato le hagan el supervisor y/o la contratante. **10)** Considerar que las relaciones contractuales están basadas en el reconocimiento, seguimiento de las reglas, principios de la ética y la buena fe contractual; en un ambiente de respeto y de confianza que genere valor para las partes y para la sociedad en general. **11)** Rechazar las prácticas corruptas y delictivas en general; se prevendrá y combatirá el fraude, el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción. **12)** Tanto en el desarrollo de los proyectos y procesos, como en su área de influencia, el contratista promoverá prácticas que reflejen la protección y conservación del medio ambiente, el respeto al pluralismo democrático, a las minorías étnicas, a la equidad de género y a los derechos humanos en general. **13)** Velar por el respeto de la dignidad en las condiciones de trabajo por parte de sus contratistas y subcontratistas, por lo que no se avalarán prácticas discriminatorias, trabajo forzado o de menores. **14)** Cumplir con las políticas de prevención que eviten la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de sus actividades comerciales, así como a no contratar menores de edad en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. **15)** Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

EVALUACIÓN:

De conformidad con la política de evaluación de proveedores establecida por la Entidad se podrán realizar evaluaciones durante la vigencia del contrato que se derive de la contratación. La evaluación estará a cargo del supervisor de la ESU de conformidad con la información aportada por cliente y en el formato que se establezca para el efecto. El resultado de esta evaluación se tendrá en cuenta para eventuales modificaciones del contrato. No obstante, estas modificaciones serán potestativas de la ESU.

SUPERVISIÓN:

La supervisión del Contrato será realizada por el profesional universitario de la unidad estratégica de sistemas de la información y seguridad - SIS, o quien sea designado por el funcionario competente. Al Supervisor le corresponderá realizar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del contrato. En todo caso la designación podrá hacerse directamente por el Gerente.

INDEMNIDAD:

De conformidad con el reglamento de contratación de la ESU el Contratista se obliga a indemnizar a la Entidad con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a la ESU de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Igualmente, el Contratista mantendrá indemne a la Entidad por cualquier obligación de carácter laboral, o relacionadas que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:

De conformidad con el artículo 1592 del Código Civil Colombiano, las partes convienen que en caso de incumplimiento del contratista en las obligaciones del contrato, o de la terminación del mismo por hechos imputables a él, pagará a la ESU en calidad de cláusula penal pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Si lo anterior no fuere posible, se cobrará por la vía judicial. Las partes convienen, conforme lo establece el artículo 1600 del código civil, que podrá pedirse a la vez la pena y la indemnización de perjuicios a que hubiere lugar.

PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO CONTRACTUAL:

El incumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones, contenidas en los pliegos de condiciones, con sus documentos anexos, la propuesta comercial presentada y demás documentos integrantes, así como los postulados de la diligencia y buena fe contractual, dará lugar a que la ESU inicie un procedimiento sancionatorio de carácter contractual (si aplica)

EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:

El contratista ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, sin relación de subordinación o dependencia, por lo cual no se generará ningún tipo de vínculo laboral.

CESIÓN DEL CONTRATO:

EL contratista no podrá ceder total o parcialmente su posición contractual sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU. EL contratista tampoco podrá ceder total o parcialmente derechos u obligación contractual alguna sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU.

UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA EN LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:

La ESU y el contratista buscarán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual. Para tal efecto, al surgir las diferencias acudirán al empleo de los mecanismos de solución de controversias contractuales, a la conciliación, a la amigable composición o a la transacción. En todo caso, la implementación de los anteriores mecanismos estará supeditada a la necesidad del servicio por parte de la ESU o de sus clientes.

CONFIDENCIALIDAD:

En caso que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información, la cual deberá estar previamente marcada como tal, para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. Cada una de las partes acuerda mantener la confidencialidad de la información Confidencial de la otra parte durante un periodo de tres años contados a partir de la fecha de revelación.

TERMINACIÓN:

El presente contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: **1)** Cuando se alcance y se cumpla el objeto del contrato. **2)** Por mutuo acuerdo de las partes. **3)** Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito se haga imposible el cumplimiento del objeto contractual. **4)** Por el incumplimiento del contrato declarado por la ESU.

5) Por vencimiento del plazo pactado. **6)** Por las demás causales señaladas en la Ley.

LIQUIDACIÓN:

El contrato será objeto de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

Dentro de este plazo, las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar, de los cuales quedará constancia en el acta de liquidación. Si es del caso, para la liquidación se exigirá al CONTRATISTA la ampliación de la vigencia de los amparos y garantías para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato.

En todo caso la liquidación del contrato estará sujeta a las disposiciones del reglamento de contratación de la ESU.

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:

El contratista con la firma del presente contrato, declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución y la Ley. La contravención a lo anterior, dará lugar a las sanciones de ley.

TRATAMIENTO DE DATOS:

El contratista asume la obligación de proteger los datos personales a los que acceda con ocasión del contrato, así como las obligaciones que como responsable o encargado le correspondan acorde con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en cuanto le sean aplicables. Por tanto, deberá adoptar las medidas de seguridad, confidencialidad, acceso restringido y de no cesión en relación con los datos personales a los cuales accede, cualquiera que sea la forma de tratamiento. Las medidas de seguridad que deberán adoptarse son de tipo lógico, administrativo y físico acorde a la criticidad de la información personal a la que accede y/o recolecta, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y no será sometida a tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto contractual. En caso de tratarse de datos sensibles, de niños, niñas y adolescentes, tales como origen racial, organizaciones sociales, datos socioeconómicos, datos de salud, entre otros, las medidas de seguridad a adoptar serán de nivel alto. El contratista aportará, para la formalización del contrato, copia de su Política de Protección de Datos Personales y de Seguridad de la Información de la ESU, la cual deberá dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones referente a protección de datos personales. El contratista, con la presentación de la oferta manifiesta que conoce la Política de Protección de Datos de la ESU y que, de ser aceptada la oferta en el proceso del asunto, acepta y se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en ella y demás protocolos establecidos por la ESU para el tratamiento de datos personales. Igualmente, El contratista se compromete a informar y hacer cumplir a sus trabajadores las obligaciones contenidas en esta cláusula y las demás que contenga la normativa referente a la protección de datos personales, asimismo los trabajadores de El contratista deben conocer y aceptar la Política de Protección de Datos Personales de la ESU. El contratista indemnizará los perjuicios que lleguen a causar a El contratante como resultado del incumplimiento de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, aplicables al tratamiento de la información personal, así como por las sanciones que llegaren a imponerse por violación de la misma. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de esta cláusula se considera como un incumplimiento grave por los riesgos legales que conlleva el indebido tratamiento de datos personales, y en consecuencia será considerada justa causa para la terminación del contrato, y dará lugar al cobro de la cláusula penal pactada, sin necesidad de ningún requerimiento, a los cuales renuncia desde ahora.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG - SST):

El contratista deberá encontrarse en las adaptaciones que den lugar para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con el Decreto 1072 de 2015, así como sus modificaciones y los documentos que los complementen. En todo caso previo el inicio de la ejecución del contrato, el contratista deberá presentar las evidencias de las acciones realizadas en la implementación del mencionado, y el cumplimiento de la tabla de valores de la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo.

DOCUMENTOS DEL CONTRATO:

1- Disponibilidad y compromiso presupuestal. 2- Cedula de Ciudadanía. 3- Propuesta presentada por el contratista. 4- RUT. 5- Certificado de Existencia y Representación legal. 6- Certificado de paz y salvo aportes al sistema de seguridad social y parafiscal. 7- Certificado de antecedentes disciplinarios. 8- Certificado de antecedentes fiscales. 9. Certificado de antecedentes judiciales. 10- Registro Nacional de Medidas Correctivas - RNMC. 11- solicitud de propuesta comercial, Consulta de Inhabilidades de la Ley 1918 de 2018 y Decreto 753 de 2019 - 12- Demás documentos que se deriven del presente contrato.

NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO:

Este Contrato se rige por las normas comerciales y civiles, y especialmente, por el Reglamento de Contratación de la Entidad, expedido por la Junta Directiva de la ESU.

DOMICILIO: El domicilio contractual es el Municipio de Medellín.

POR LA ESU,



JUAN FELIPE HERNÁNDEZ GIRALDO
Secretario General

POR EL CONTRATISTA,



FEDERIK GEORGE BRIDGE GUTIÉRREZ
Representante Legal contratista

Aprobó: Jairo Andrés Londoño Pardo - Subgerente de Servicios 

Aprobó: Marelbi Verbel Peña - Subgerente financiera 

Revisó: Ramiro Mejía Bedoya - Profesional Especializado - Unidad de Gestión Jurídica 

Proyectó: Harley Castrillón Palacios – Líder Servicios de Logística 

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.