

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

CONSIDERACIONES GENERALES

Los acuerdos de nivel de servicio deberán garantizar la atención oportuna y la calidad del servicio ante incidentes y problemas que surjan de la administración, mantenimiento y soporte de los componentes y sistemas tecnológicos que constituyen el alcance de este contrato, de conformidad con lo descrito y acorde a las condiciones presentadas para cada componente en la oferta técnico económica; así mismo, se detallan los requerimientos de disponibilidad de los sistemas tanto críticos como no críticos.

Para los sistemas críticos los ANS serán atendidos en horario calendario (7x24) , los no críticos tendrán una atención en horario hábil (5x8).

Los ANS están divididos en dos clases: **los de oportunidad** que corresponden al tiempo total que se tarda el contratista en darle solución a la pérdida del servicio del componente ó subcomponente y se calcula restando la fecha y hora de cierre del caso en la mesa de ayuda menos la fecha y hora de apertura del incidente y **los de disponibilidad** que relaciona el número de elementos fuera de servicio dividido el número total de elementos que conforman el componente o subcomponente.

Los ANS serán parametrizados en el software Aranda que soporta la Mesa de ayuda del SIES-M. Desde la secretaria de seguridad como administradores del software Aranda se deberá entregar el informe a la ESU de la manera de como se customizo en dichos ANS en el software.

Disponibilidad de los sistemas y subsistemas

Para todos los sistemas, subsistemas y elementos que componen el Edificio Business Plaza y los pisos que se encuentren contratados dentro del alcance del presente contrato deben tener una disponibilidad de atención de 5x8, para el caso de los componentes críticos se requiere una disponibilidad de atención de 7x24.

En caso de presentarse casos fortuitos que imposibilitaron la atención deberán ser debidamente sustentados por parte del contratista y validados por la supervisión del convenio.

Notas:

1. Incidentes con tiempo de no disponibilidad de cualquiera de los elementos del CCTV mayor a los ANS pactados para este componente deben tener un informe RCA (root cause analysis), el cual deberá ser entregado en los siguientes 5 días hábiles a la ocurrencia del evento.



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

2. Los mantenimientos programados no cuentan como un elemento en falla y se deben excluir en el cálculo de la disponibilidad.
3. Las fórmulas de cálculo pueden variar en el momento que se definan las fuentes de información de cálculo y herramientas de gestión y reportes.
4. Los ANS's se deberán revisar entre las partes con el fin de determinar ajustes en los tiempos críticos de información debido a mejoramientos en las plataformas, o degradaciones ocasionadas por procesos de migración tecnológica, cambios en las estrategias de seguridad y otros factores que ameriten ajustes en los acuerdos.
5. Horario de atención para incidentes de CCTV ciudadano debe ser 7x24 de acuerdo con la tabla de prioridad y urgencia.
6. Tiempo de solución aplica para los casos en los que se cuente con los repuestos requeridos, de lo contrario la solución quedaría pendiente de aprobación por parte de la Secretaría de Seguridad y convivencia para la compra del repuesto y el tiempo de importación del mismo.
7. Para los otros tipos de servicios como requerimientos (reporte, informe especial, configuración, actualización) los ANS son los siguientes:

TIPO	TIEMPO DE ATENCIÓN
Reporte	Ocho (8) horas
Informe especial	Tres (3) días
Configuración	Ocho (8) horas
Actualización	Tres (3) días

8. El horario de atención nocturna se realizará de acuerdo con la [tabla de condiciones de soporte nocturno CCTV Ciudadano](#).
9. No aplican ANS's para: compra de repuestos, limpieza y pintura de postes de acuerdo a la prioridad de la Secretaría de Seguridad y Convivencia y actividades de apoyo de Instalación, configuración, seguimiento, soporte técnico, acompañamiento, revisión u otras actividades de apoyo a otros proyectos de implementación o de renovación tecnológica que se van a ejecutar durante la duración del contrato de mantenimiento.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

DIAGNÓSTICO REMOTO (HORAS): Corresponde a las verificaciones de primer nivel de acuerdo con un "checklist" previamente establecido -que se realizan bien sea por conexión VPN o en el centro de control de proveedor seleccionado en el SIES-M - de conectividad fija ó inalámbrica (frecuencias, potencia, perdidas de paquetes, etc) y conectividad por fibra óptica y cobre, verificación de conectividad (Validación de la funcionalidad de los puertos, líneas fijas o celular, perdidas de paquetes, saturación del ancho de banda, etc), verificación de la conectividad del dispositivo y en el caso de cámaras, movimientos PTZ .



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

LLEGADA A SITIO (HORAS): Corresponde al desplazamiento del personal técnico hasta el punto de falla una vez el diagnóstico remoto no presenta los resultados esperados.

DIAGNÓSTICO EN SITIO (HORAS): Corresponde a la verificación por parte del personal técnico de las conexiones y conectores de (energía eléctrica, conectividad de fibra óptica, conectividad línea telefónica, conectividad de operador de celular, conectividad inalámbrica y alineación, estado de los equipos e infraestructura física, configuración y operación.

SOLUCIÓN (HORAS): Corresponde a realizar el correctivo necesario para normalizar el punto de video o falla encontrada.

TIEMPO TOTAL (HORAS): Es la sumatoria de tiempos del diagnóstico remoto, llegada a sitio, diagnóstico en sitio y solución.

MESA DE AYUDA: Para el presente documento la mesa de ayuda es un servicio existente ofrecido por la Secretaría de Seguridad por medio de la plataforma de software Aranda y complementado por los supervisores designados por parte del contratista.

NIVELES DE SOPORTE:

MESA DE AYUDA SOPORTE NIVEL I:

Este nivel de soporte es continuo y comprende asistencia en sitio, telefónica y remota con personal calificado, que le permitan diagnosticar la problemática y priorizar los requerimientos, realizar seguimiento del caso y su solución a distancia. En este nivel se categorizan los casos que puedan ser solucionados en primera instancia por la Mesa de Ayuda; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, capacitaciones o asesorías en general u otras de similar complejidad. Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, clasificará y atenderá el caso en los tiempos establecidos Incluye:

- Diagnósticos de fallas
- Solución de inquietudes
- Reprogramación de equipos por asistencia remota
- Soporte de plataforma
- Registro y seguimiento de los requerimientos o incidentes

Herramientas de apoyo:

- ✓ Reporte de incidencias mediante llamada telefónica
- ✓ Reporte de incidencias mediante mensaje de correo electrónico
- ✓ Reporte de incidencias mediante herramienta de tickets
- ✓ Conferencias en línea
- ✓ Atención directa telefónica con personal técnico calificado

SOPORTE EN SITIO NIVEL II:

Este soporte comprende asistencia en sitio con personal calificado para la solución de fallas y atención de requerimientos, reemplazo de equipos, programación, capacitación o cualquier otro requerimiento que exija la presencia de personal del aliado proveedor. Este será solicitado en común acuerdo con el cliente luego de darse el soporte de nivel I y determinar la necesidad de nuestro personal en sitio y disponibilidad del mismo. En este nivel se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por la Mesa de Ayuda en el nivel I y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; entendiéndose por estos: Lentitud de los aplicativos o desconexión total de la plataforma, errores de acceso por fallo del sistema único de autenticación, fallos en el proceso de sincronización o cualquier fallo de infraestructura tecnológica que pueda afectar el óptimo funcionamiento de la solución. Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su atención en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de segundo nivel lo realizan personas con conocimientos en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras

- Diagnósticos de fallas en sitio.
- Capacitaciones en sitio
- Reparación de equipos en sitio.
- Reprogramación de equipos en sitio
- Desinstalación, instalación y reinstalación de aplicaciones de software en sitio

Herramientas de apoyo:

- Disponibilidad de personal calificado en sitio con los recursos necesarios para solventar la falla detectada en el soporte nivel I.

SOPORTE ESPECIALIZADO NIVEL III:

Este soporte comprende asistencia en sitio con personal especializado para la solución de fallas y atención de requerimientos, reemplazo de equipos, programación o cualquier otro requerimiento que exija la presencia de personal del aliado proveedor. Este será solicitado en común acuerdo con el cliente luego de darse el soporte de nivel I y determinar la necesidad de nuestro personal en sitio y disponibilidad del mismo. En este nivel se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por el Soporte de Segundo Nivel y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; denota los métodos de



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

solución a nivel de experto y análisis avanzado. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no solo para ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos. El personal de nivel 3 tiene la misma responsabilidad que los de nivel 2 en la revisión del trabajo y evaluar el tiempo establecido con el cliente para asignar prioridades.

En este nivel se debe determinar:

- Si se puede o no resolver el problema.
- Si para resolver el problema se requiere información adicional.
- Si se dispone de tiempo suficiente.
- Encontrar la mejor solución a los problemas.

Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de tercer nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, fabricante y equipo de desarrollo

SOPORTE ESPECIALIZADO NIVEL IV:

Este soporte contempla nuevos desarrollos a nivel de software y hardware que impacten favorablemente (económica y técnicamente) el desempeño de los elementos tecnológicos del respectivo componente que hace parte de este anexo técnico. Este soporte se presenta de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Seguridad y se evaluará en una mesa de trabajo conjunta entre la misma secretaría y el contratista.

CLASIFICACIÓN DE PRIORIDADES (APLICA PARA TODOS LOS COMPONENTES)

La prioridad de atención del incidente se puede clasificar como alta, intermedia o baja. Esta categorización será ingresada por el usuario – que registra el incidente – en el software Aranda de acuerdo con la siguiente guía:

Prioridad 1 (Crítico): La solución está “caída” o el impacto sobre su operación es crítico. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido, para atender la situación. Máximo nueve (9) horas después de reportado el incidente por el canal establecido, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología del cliente, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos.

Prioridad 2 (Mayor): La operación de la solución está severamente degradada o aspectos importantes de la operación de su negocio se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de estos. Todas las partes



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para atender esta situación. Máximo once (11) horas después de reportado el incidente por la línea de soporte, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información del cliente, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos.

Prioridad 3 (Media): El desempeño operativo de la solución está deteriorado, mientras que las operaciones del negocio funcionan normalmente. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para atender el servicio. Máximo doce (12) horas después de reportado el incidente por la línea de soporte, un ingeniero experto y certificado en la tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información del cliente, para iniciar la solución del problema, en los tiempos establecidos.

Prioridad 4 (Menor): Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre Instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requeridos. Máximo dieciséis (16) horas debe ser atendido en el tiempo establecido.

Prioridad 5 (programada): Se requiere asistencia en sitio para configuraciones no críticas o para soporte de capacitación de personal en sitio. Las partes pactan una fecha de ejecución de la actividad.

Tipo de Prioridad	Tiempo de solución
Prioridad 1 (Crítico)	9 horas
Prioridad 2 (Mayor)	11 horas
Prioridad 3 (Media)	12 horas
Prioridad 4 (Menor)	16 horas
Prioridad 5 (Programado)	Programado

Clasificación de los componentes susceptibles de medición de ANS's

COMPONENTES CRÍTICOS	COMPONENTES NO CRÍTICOS
Aire acondicionado de precisión	CCTV interno y control de acceso
Sistema de energía y equipos especiales	Automatización, Iluminación y sonido ambiental
CCTV ciudadano	Detección y Extinción de incendios
Planta Telefónica asociada al NUSE 123 del SIES-M	Pisos 10, 12 y sótano
Aire acondicionado de confort	
Sistema de cámaras corporales Bodycam	
Alarmas comunitarias y botones de pánico (eventos con mayor afectación al 40%)	

Nota: Los ANS aplican siempre y cuando las fallas **NO** estén sujetas a causas por casos fortuitos (descargas atmosféricas, vandalismos, siniestros, robos, salida de servicio de los operadores de valor agregado, suspensión del fluido eléctrico). Para tal efecto deberá entregarse un informe técnico detallando estas causas y los sistemas que fueron afectados.

Estos ANS deberán replicarse con los diferentes proveedores, contratistas y subcontratistas que presenten los servicios para cada componente.

Tiempo de atención de incidentes para componentes no críticos

TIPO INCIDENTE	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	ALTO DESEMPEÑO	BAJO DESEMPEÑO
Caída del componente o subcomponente	2 horas	=< 12 horas	< 2 horas	>12 horas

A continuación, se presentan los ANS para los componentes críticos que se deben cumplir con prioridad 1 (crítico)



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

COMUNAS	DIAGNÓSTICO REMOTO (HORAS)	LLEGADA A SITIO (HORAS)	DIAGNÓSTICO EN SITIO (HORAS)	SOLUCIÓN (HORAS)	TIEMPO TOTAL (HORAS) PACTADO
Cámaras Comunas: 70, 15, 14, 16, 10, y 13.	1	4	2	2	9
Estaciones Base	1	4	2	2	9
Centros de Monitoreo	1	4	2	2	9
Servidores	1	4	2	5	12

COMUNAS	DIAGNÓSTICO REMOTO (HORAS)	LLEGADA A SITIO (HORAS)	DIAGNÓSTICO EN SITIO (HORAS)	SOLUCIÓN (HORAS)	TIEMPO TOTAL (HORAS) PACTADO
Cámaras Comunas: 11, 3, 5, 80, 60, 7, 6, 2	1	5	2	2	10
Comunas: 50, 90, 1, 12, 4, 8, 9	1	6	2	2	11
Video Wall	1	5	2	2	10
Sistema almacenamiento	1	4	2	2	9
Cámaras Jardín Circunvalar	2	4	2	8	16
Cámaras LPR	1	4	2	2	9
Cámaras Fase 4	1	4	2	2	9
Aire acondicionado de Confort	1	2	2	2	7
Aire acondicionado de Precisión	1	2	2	2	7
Energía y Equipos Especiales	1	2	2	2	7
Planta Telefónica	1	1	2	2	6
Alarmas comunitarias y botones de Pánico	1	2	2	2	7
Bodycam	1	4	2	2	9

Descuentos operativos (Sólo se aplican a los componentes críticos)

El incumplimiento evidenciado de los ANS anteriormente descritos podrá generar descuentos operativos correspondientes al componente y al periodo durante el cual se presentó el incumplimiento, y este descuento se aplicará a la facturación mensual correspondiente al subcomponente o equipo afectado.

Estos valores se describen en la siguiente tabla:

TIPO DE ANS	GRADO DE CUMPLIMIENTO	DESCUENTO OPERATIVO	ESPECIFICACIONES DEL DESCUENTO	SALVEDADES
Disponibilidad (KPId: Disponibilidad mensual)	$95\% \leq KPId \leq 100\%$	0%	Mensual sobre el componente respectivo (Se aplicará sobre el valor mensual – mes vencido - del servicio de mantenimiento correctivo del sistema correspondiente ejecutado por el proveedor seleccionado por la ESU, sin incluir valor de los repuestos)	Solo aplica para los subsistemas categorizados como críticos, los no críticos serán sometidos a cálculo pero no aplica penalidad, se aplicará un plan de mejoramiento.
	$95\% < KPId \leq 90\%$	1%		
	$90\% < KPId \leq 85\%$	2%		
	$KPId < 85\%$	4%		
Oportunidad(K Plo:Oportunidad Mensual)	$95\% \leq KPIo \leq 100\%$	0%	Mensual sobre el componente respectivo (Se aplicará sobre el valor mensual – mes vencido - del servicio de mantenimiento correctivo del sistema correspondiente ejecutado por el proveedor seleccionado por la ESU, sin incluir valor	Solo aplica para los incidentes de prioridad mayor. Los de prioridad media y menor serán sometidos a cálculo pero no aplica penalidad, se aplicará un plan de mejoramiento.
	$95\% < KPIo \leq 90\%$	1%		
	$90 < KPIo \leq 85\%$	2%		
	$KPIo < 85\%$	4%		



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

TIPO DE ANS	GRADO DE CUMPLIMIENTO	DESCUENTO OPERATIVO	ESPECIFICACIONES DEL DESCUENTO	SALVEDADES
			de los repuestos)	

KPI Y DESCUENTO OPERATIVO

TIPO DE ANS	GRADO DE CUMPLIMIENTO	DESCUENTO OPERATIVO	ESPECIFICACIONES DEL DESCUENTO	SALVEDADES
Disponibilidad (KPId: Disponibilidad mensual)	$95\% \leq \text{KPId} \leq 100\%$	0%	Mensual sobre el componente respectivo (Se aplicará sobre el valor mensual – mes vencido - del servicio de mantenimiento correctivo del sistema correspondiente ejecutado por el proveedor seleccionado por la ESU, sin incluir valor de los repuestos)	
	$95\% < \text{KPId} \leq 90\%$	1%		
	$90\% < \text{KPId} \leq 85\%$	2%		
	$\text{KPId} < 85\%$	4%		

Detalle de cálculo de los ANS's y KPI

La tabla general de ANS's y KPI's del contrato describe de forma detallada los acuerdos de niveles para los sistemas críticos y no críticos, tanto para temas de atención y solución de incidentes como de disponibilidad de los mismos, los KPI's del servicio, describe también la meta establecida y acordada para cada uno de



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

los mismos e indica si corresponde a un ANS para el que aplica un descuento operativo en caso de incumplimiento de la meta. ver [tabla general de ANS y KPIs](#)

[Ver tabla de cálculo de los KPI.](#)

Condiciones de soporte nocturno

En la tabla “Condiciones de soporte nocturno CCTV Ciudadano” se encuentran especificadas las zonas, barrios y sectores de la ciudad en los cuales los aliados de la ESU podrán prestar el servicio, para los demás sitios se entenderán excluidos y en caso de ocurrencia de un incidente en horario nocturno (6:00 pm a 6:00 am) que requiera desplazamiento al sitio se atenderá en horario diurno.

[Ver tabla anexa: “Condiciones de soporte nocturno CCTV Ciudadano”](#)

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

La Secretaria de Seguridad y convivencia y el contratista (LAS PARTES) reconocen que la información suministrada por ellos en ejecución del presente contrato o la que con ocasión del mismo tengan acceso, que no constituya información de público conocimiento, tienen un carácter estrictamente confidencial. Cada una de las partes se obliga a guardar confidencialidad en relación con cualquier información, datos o documentos, que hayan sido recibidos de la otra parte. La información que entreguen LAS PARTES durante la ejecución del presente contrato, o de las actas de ejecución o contratos específicos que se suscriban, tendrá la reserva y confidencialidad acorde con la Ley. La información confidencial o reservada sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer y mantener los pactos aquí regulados. LAS PARTES o los funcionarios o contratistas que accedan a ella, no podrán utilizar dicha información, datos o documentos confidenciales para fines distintos a los requeridos para la ejecución del contrato, de las actas o contratos específicos que se suscriban en relación directa o indirecta con el presente documento; ni podrán publicar o divulgar a terceros dicha información, datos o documentos, salvo en los siguientes casos: 1. Cuando así lo exijan las disposiciones legales vigentes. 2. Cuando así lo exija una autoridad competente. Las partes intervinientes establecerán o designarán, los responsables administrativos de

cada entidad, para realizar un seguimiento a los avances e implementaciones que del presente instrumento se deriven. La obligación de reserva se extiende a sus aliados, proveedores o contratistas hasta después de terminado el contrato y subsistirá mientras la información tenga las características para ser considerada secreta.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga para con **EL MUNICIPIO DE MEDELLÍN** a cumplir con todas las especificaciones técnicas que se relaciona en el estudio previo y en la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA** y aceptada por **EL MUNICIPIO DE MEDELLÍN**, las cuales hacen parte integrante del contrato.

1. Ejecutar el contrato conforme a las especificaciones técnicas, documento que hace parte integral de este contrato, y demás documentos que lo componen y los requerimientos remitidos por la Secretaría de Seguridad y Convivencia.
2. Presentar al supervisor del contrato informes mensuales de su gestión dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, y entregar las actas suscritas de terminación y liquidación previa elaboración del municipio de Medellín.
3. Presentar informe técnico final sobre las actividades realizadas durante la ejecución del contrato; este informe se presentará en medio físico y magnético en un archivo Word y Excel con el estado de los requerimientos de compra o adquisición de bienes y servicios donde se detallará el nombre del cliente, el No. del contrato interadministrativo, valor recursos a administrar, línea de negocios, radicado, descripción del requerimiento, responsable, proveedor asignado, No. de contrato, valor de la compra, fecha de entrega de los bienes o servicios, estado del requerimiento y observaciones.
4. En los procesos contractuales que adelanten con ocasión del mandato sin representación dado por la Administración Municipal, el mandatario deberá respetar y seguir las normas y procedimientos previstos en la Ley, sus decretos y su reglamento de contratación (Acuerdo 055 de 2014 modificado por el Acuerdo 077 de 2017 modificado por el acuerdo 090 de 2019).

5. Exigir en los procesos de contratación con terceros, las garantías necesarias de conformidad con lo establecidos por la ley y sus decretos, estableciendo como beneficiarios al municipio de Medellín y al mandatario. e incluirán expresamente el amparo por Responsabilidad Civil Extracontractual cuando sea aplicable de acuerdo a la naturaleza del contrato, por una vigencia igual a la del contrato interadministrativo y una cuantía mínima de 200 SMLMV de cubrimiento, misma que deberá variar de acuerdo a la suficiencia exigida en virtud del valor del contrato. En general preverá, establecerá y exigirá todas las garantías que seas necesarias para que se cumpla el objeto contractual y se mitiguen los riesgos derivados de esta actividad. Al finalizar el contrato, suministrará paz y salvos de las entidades y/o personas subcontratadas donde conste que se les ha pagado oportunamente.
6. Garantizar en todos los procesos de contratación el equilibrio contractual tanto de los contratistas como de los recursos municipales.
7. Garantizar la buena calidad de los repuestos suministrados de acuerdo con la propuesta, los cuales son originales, nuevos, no usados, ni remanufacturados y/o repotenciados y reemplazarlos de manera inmediata contra defectos de fabricación. Asimismo, garantizará la mano de obra eficiente, en forma inmediata y sin costo adicional para la Entidad contratante.
8. Exigir y hacer llegar copia al Municipio de Medellín – Secretaría de Seguridad y Convivencia las garantías contractuales que se hayan elaborado con terceros, de conformidad con lo establecido por la Ley estableciendo como beneficiarios y asegurados al Municipio de Medellín – Secretaría de Seguridad y convivencia y al contratista. En general preverá, establecerá y exigirá todas las garantías que sean necesarias para que se cumpla el objeto contractual y se aminoren los riesgos derivados de esta actividad.
9. Emplear para la ejecución del contrato, proveedores ampliamente experimentados y calificados en el área de mantenimiento preventivo y correctivo.
10. Deberá garantizar a través de los proveedores contratados por el mandatario, las herramientas o equipos especializados para cada reparación o mantenimiento, según el caso.

11. Informar oportunamente al MUNICIPIO DE MEDELLÍN, sobre las solicitudes de conciliaciones prejudiciales, notificaciones y demandas que se presenten con ocasión de la ejecución del Contrato Interadministrativo de mandato, acompañado del concepto técnico del Supervisor y concepto jurídico del mandatario sobre el asunto y enviando a la Subsecretaría de Prevención del daño antijurídico del MUNICIPIO DE MEDELLIN todo la información correspondiente, a fin de que se analice el asunto al interior de ésta.
12. El contratista deberá manejar una cuenta exclusiva para el manejo de los recursos reportada por este una vez se firme el contrato entre las partes.
13. El personal que participe en la ejecución del contrato será contratado directamente por el contratista de acuerdo con las disposiciones legales vigentes en Colombia, por lo que el municipio de Medellín no adquiere con éstos ninguna responsabilidad de vinculación laboral, administrativa ni de otra índole.
14. Facilitar la labor de la supervisión dando respuesta oportuna a las recomendaciones, observaciones o requerimientos que se realicen por parte del supervisor del contrato para efectos de ejecutar en debida forma el objeto contractual.
15. Garantizar la información contractual y de gestión que se le requiera por cualquier dependencia del Municipio, de manera oportuna, suficiente y completa, en los tiempos y formatos solicitados desde la supervisión.
16. El contratista se obliga con la Administración Municipal, a participar de diferentes eventos, reuniones y demás convocatorias, en que sea requerido, a fin de dar buen cumplimiento al proyecto, como también atender las recomendaciones que sean formuladas por el supervisor para efectos de ejecutar en debida forma el objeto contractual.
17. Destinar los recursos del Municipio de Medellín únicamente a la ejecución del presente contrato, y de conformidad a la distribución del presupuesto en los diferentes componentes.
18. Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato así como sus modificaciones, adiciones, prorrogas y asumir los costos de éstas.
19. Comunicar al MUNICIPIO DE MEDELLÍN cuando exista o sobrevenga alguna de las inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Constitución y en la Ley, como también garantizar la información contractual que se le requiera por cualquier dependencia del MUNICIPIO, de manera oportuna, suficiente y completa.
20. LA ESU contratará los bienes y servicios solicitados por el municipio de Medellín, garantizando siempre los precios del mercado y acatando el presupuesto asignado para cada ítem o componente. No obstante,

informará al Supervisor cuando se presenten eventos presupuestales que afecten la correcta ejecución de los recursos y las partes deberán realizar los ajustes necesarios, previa sustentación por parte de la ESU de los precios del mercado y su correspondiente justificación al supervisor del contrato.

21. El contratista deberá cumplir a tiempo con los pagos de las obligaciones a favor de terceros, surgidas en cumplimiento del objeto de este contrato acorde a la disponibilidad de recursos en la cuenta bancaria del recurso a administrar.
22. En ningún momento y por ningún motivo, el Contratista podrá hacer uso de las bases de datos o cualquier otro tipo de información para propósitos diferentes a los establecidos en las especificaciones técnicas.
23. La información utilizada para el desarrollo del presente contrato es de carácter confidencial y deberá abstenerse de reproducirla o darla a conocer, y utilizarse exclusivamente en relación con el propósito que ha señalado el contratante. Así mismo deberá informar de la naturaleza de reservada de la misma a cada una de las personas que tengan acceso a ella.
24. Atender las quejas, solicitudes y peticiones y reclamos presentados por la ciudadanía de manera íntegra y oportuna.
25. Presentar en los tiempos establecidos por la supervisión, de acuerdo a los cronogramas de la Administración Municipal, los informes para la aprobación previa a los pagos acordados, con los correspondientes soportes y registros fotográficos, así como el informe final.
26. Contar con licencias, permisos y autorizaciones respectivas, vigentes y conformes a la normatividad colombiana para el desarrollo del presente contrato. Así mismo, asegurarse que los terceros a emplear cumplan con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normatividad.
27. Adquirir bienes y servicios de manera oportuna cumpliendo con las especificaciones establecidas en el estudio previo, los demás documentos que lo componen y los requerimientos por la Secretaría de Seguridad y Convivencia.
28. Cuando la actividad o servicio sea realizada directamente por el CONTRATISTA en línea con su objeto social, no será objeto de cobro por concepto de HONORARIOS.
29. Las demás inherentes y necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del presente contrato.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST):

El contratista debe cumplir las disposiciones contempladas en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 y las demás disposiciones vigentes en materia de Seguridad Social y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Esta obligación será verificada por los supervisores o interventores según aplique, con los siguientes documentos:

- 1.** La Autoevaluación del SGSST o autoevaluaciones del año en curso. Conforme a los resultados de la autoevaluación que aporte el contratista, éste asume unas obligaciones que están expresas en el artículo 28 Resolución 0312 de 2019, las cuales serán verificadas por el supervisor según sea el caso.
- 2.** Plan de Trabajo del SG-SST acorde a la autoevaluación o autoevaluaciones del año en curso.
- 3.** En los contratos donde el contratista deba dotar de elementos de protección personal, el supervisor debe constatar en campo dicha obligación, y solicitar al contratista formato de entrega de los elementos de protección personal que lleve la firma de los trabajadores que están prestando sus servicios en el Municipio de Medellín, dejando todas las evidencias en el informe parcial de supervisión, y debe ser revisada en cada pago.

OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN:

- 1.** Transferir lo correspondiente por honorarios de administración y desembolsar los recursos a administrar en las formas pactadas, de acuerdo al clausulado contractual y previa presentación de las facturas o cuentas de cobro correspondientes, y los demás documentos exigidos.
- 2.** Suministrar la información que requiera la ESU para el desarrollo del contrato y que sea de importancia para su ejecución.
- 3.** Adoptar las acciones necesarias para mantener el equilibrio económico del contrato interadministrativo de acuerdo con lo previsto en la ley.

4. Designar un servidor(a) para ejercer la supervisión técnica, administrativa, contable y jurídica sobre el cumplimiento del contrato a nombre de la Secretaría de Seguridad y Convivencia. Este servidor está facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente.
5. Permitir que el mandatario ejecute, de acuerdo con su reglamento de contratación, directamente o por medio de contratación con terceros, el encargo que se le extiende y garantizando, en todo caso, la eficiencia y eficacia de los recursos y la calidad de los productos.
6. Dar respuesta oportuna al mandatario de las comunicaciones por ésta remitidas sobre circunstancias sobrevivientes de que haya sido informado.
7. Cumplir con las obligaciones que a su nombre haya contraído el mandatario, dentro de los límites del encargo que se le ha extendido.
8. Llamar en Garantía al mandatario y a las compañías aseguradoras cuando sea demandado, con ocasión de los hechos o causas relacionadas con la ejecución de los objeto de los contratos específicos.
9. Efectuar por escrito y de manera oportuna requerimientos al contratista ante incumplimientos a lo estipulado en las especificaciones técnicas, para el establecimiento de los correctivos necesarios.
10. Realizar los requerimientos en los tiempos, formatos y procedimientos establecidos entre las partes.
11. Las demás inherentes y necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del presente contrato.