	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</b>	Código: FT-M6-GC-07.
		Versión: 09
		Página 1 de 8

**INFORMACIÓN GENERAL**

Objeto del contrato	<i>Suscripción de renovación de licencia para Soporte nivel SNTP 7x24 del equipo y plataforma VPN C6807XLC Serial SMC19060043 por un año, para la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín</i>		
Radicado requerimiento	2022100699	No. Proceso de contratación	2022-14
Modalidad de selección	SPVA-ALIADOS	Fecha del informe de evaluación	22/02/2022
Cliente	Secretaría de seguridad y Convivencia	Fecha del comité de contratación	22 FEB. 2022
Número Contrato interadministrativo	4600091116 DE 2021	Tipo de informe	Definitivo
Fecha de terminación Contrato Interadministrativo	28 de febrero de 2022	Fecha de terminación Contrato Marco	14/09/2022

**INFORMACIÓN PRESUPUESTAL**

No. Certificado de disponibilidad presupuestal - CDP	2022000255	Fecha CDP	03/02/2022
No. Rubro presupuestal	23202010040004-0/4529001	Valor CDP	\$70.000.000

**INFORMACIÓN JURÍDICA**

DOCUMENTOS DEL PROCESO CONTRACTUAL					
Cumplimiento de requisitos jurídicos					
		SI	NO	NO APLICA	Observaciones
1	Certificado de existencia y representación legal (Con fecha no anterior a 3 meses).	x			YEAPDATA S.A.S NIT: 900311748-1 04/01/2022  INSITEL S.A: 816001431-6 01/02/2022
2	Certificado de autorización para contratar, cuando aplique.			x	

*[Handwritten signature]*




**INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL  
COMITÉ DE CONTRATACIÓN**

Código: FT-M6-GC-07

Versión: 09

Página 2 de 8

3	Certificado de registro mercantil (Con fecha no anterior a 3 meses). (Si aplica)			x	
4	Registro único tributario - RUT. <i>*No aplica en caso de cláusulas adicionales, excepto cuando el documento tenga alguna modificación.</i>	X			UNION TEMPORAL TECNOLOGÍA 4.0 NIT: 901.519.940-6
5	Cédula de ciudadanía representante legal. <i>*No aplica en caso de cláusulas adicionales, excepto cuando el documento tenga alguna modificación.</i>				CC: 76.319.576 JULIAN ALBERTO CLAVIJO GONZALEZ
6	Certificado de antecedentes judiciales (Con fecha no anterior a 3 meses).				YEAPDATA:26/01/2022 INSITEL: 21/02/2022
7	Certificado de Contraloría General de la Nación (Con fecha no anterior a 3 meses).				INSITEL: 21/02/2022 YEAPDATA: 26/01/2022
8	Certificado de Procuraduría General de la Nación (Con fecha no anterior a 3 meses).				INSITEL: 21/02/2022 YEAPDATA: 21/01/2022
9	Certificado de medidas correctivas (Con fecha no anterior a 3 meses).				YEAPDATA: 21/02/2022 INSITEL: 21/02/2022
10	Consulta de Inhabilidades de la Ley 1918 de 2018 y Decreto 753 de 2019 (Con fecha no anterior a 3 meses).				YEAPDATA: 21/02/2022 INSITEL: 21/02/2022
11	Certificado de pago de aportes a la seguridad social (Planilla o certificación según corresponda) Fecha de expedición no anterior a 1 mes.				YEAPDATA: 25/01/2022 REVISOR FISCAL: Franklin Efrén Barrera Castañeda. 172038-T JCC: 22/02/2022

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</b>	Código: FT-M6-GC-07
		Versión: 09
		Página 3 de 8

<i>*En caso de certificación expedida por revisor fiscal, anexar copia de la tarjeta profesional del contador y certificado de antecedentes vigente de la JCC.</i>				----- INSITEL S.A: 07/02/2022 REVISOR FISCAL: Leidy Serna TP: 221179-T JCC:06/12/2021
--	--	--	--	--

**VERIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SG-SST)**

No.	OFERENTE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Unión Temporal Tecnología 4.0	X	

Ver Anexo de verificación de implementación del sistema de gestión de seguridad en el trabajo (SG-SST)

**INFORMACIÓN LOGÍSTICA**

**1. ESTUDIOS PREVIOS Y/O REFERENCIAMIENTO DE PRECIOS**

Los proveedores que enviaron información para estudios previos fueron:

No	OFERENTE	VALOR
1	MicroHard S.A.S	\$101.321.259 Incluido IVA
2	Unión Temporal Territorios Inteligentes	\$62.741.013 Incluido IVA
3	Unión Temporal Tecnología 4.0	\$59.851.669 Incluido IVA
4	Unión Temporal Colombia Segura	\$98.456.911 Incluido IVA
5	Unión Eléctrica S.A	\$101.950.870 Incluido IVA
6	Spectra Ingeniería S.A	\$103.630.555 Incluido IVA

El presente proceso cuenta con matriz de riesgos.

**2. PROVEEDORES INVITADOS AL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

La apertura del proceso fue el día 18 de febrero de 2022 a las 4:30 pm, y se invitaron a los aliados de Telecomunicaciones.

No	PROVEEDOR
1	Unión Temporal Tecnología 4.0
2	Energizando Ingeniería Y Construcción S.A.S
3	Unión Temporal Territorios Inteligentes

*ASB*



**INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL  
COMITÉ DE CONTRATACIÓN**

Código: FT-M6-GC-07

Versión: 09

Página 4 de 8

### 3. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

La recepción de propuestas se realizó el **22 de febrero de 2022**, mediante portal de contratación. Cumpliendo con la fecha establecida en los pliegos de condiciones de la **SPVA 2022-14**, se presentaron las siguientes PROPUESTAS:

No	OFERENTE	NIT	MEDIO DE ENTREGA	VALOR
1	Unión Temporal Tecnología 4.0	901.519.940-6	Portal de Contratación	\$67.033.869 IVA incluido
2	Unión Temporal Territorios Inteligentes	901.526.018-9	Portal de Contratación	\$69.044.884 IVA incluido
3	Energizando Ingeniería Y Construcción S.A.S	900.155.215-7	Portal de Contratación	No se presenta, informa no cumplimiento de los requisitos Habilitantes

Los oferentes (Unión Temporal Tecnología 4.0 y Unión Temporal Territorios Inteligentes) que presentaron propuesta económica realizaron observaciones durante la etapa de publicación del pliego de condiciones. En virtud de las observaciones se solicitó prorrogar el plazo para la recepción de ofertas, con el argumento que el fabricante estaba realizando ajustes al precio final de la licencia Smartnet y en consecuencia era necesario revisar el valor final de la misma.

Como respuesta a estas observaciones, se publicó la respectiva adenda por la que se modificó la fecha y hora del cierre del proceso quedando como fecha final el 22 de febrero de 2022 a las 10:30 am.

El aliado proveedor Energizando Ingeniería Y Construcción S.A.S comunicó que la razón por la cual no realizó una oferta económica, consiste en que este no cumple con requisitos técnicos exigidos en el pliego de condiciones del proceso SPVA 2022-14.



**INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL  
COMITÉ DE CONTRATACIÓN**

Código: FT-M6-GC-07

Versión: 09

Página 5 de 8

Itagüí, 21 de febrero de 2022

Señores:  
EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU  
Carrera 48 No. 20-114 - Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río - torre 3 - piso 5 - Poblado  
Medellín - Colombia

Referencia: No cumplimiento de condiciones técnicas para presentación de oferta.

El suscrito **JOSE GERARDO GÓMEZ HOLGUÍN**, en calidad de representante legal de **ENERGIZANDO INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.S** identificada con NIT 900.155.215.-7, de acuerdo con los pliegos de condiciones de la Solicitud Privada de Oferta cuyo objeto es "Suscripción de renovación de licencia para Soporte nivel SNTF 7x24 del equipo y plataforma VPN C6807XLC Serial SMC19060043 por un año, para la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín", me permito informar que nuestra compañía no cumple con algunas condiciones técnicas requeridas por la entidad en el pliego de condiciones del proceso, por lo cual no se podrá presentar oferta.

Agradecemos tenernos presentes para sus proyectos y esperamos participar en procesos futuros.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal: **JOSE GERARDO GÓMEZ HOLGUÍN**  
C. C. No. 70.470.733  
Dirección de correo: Calle 31# 6-24 Itagüí-Antioquia

#### 4. VERIFICACIÓN DE PROPUESTAS

La verificación de las propuestas fue realizada con base en el cumplimiento de los requisitos de participación y en la evaluación de aspectos, jurídicos, técnicos y económicos.

#### 5. METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

La verificación de los requisitos habilitantes se realizó únicamente al proponente que ha ofertado el precio más bajo. La ESU podrá solicitar las aclaraciones que considere pertinentes, las cuales deberán ser resueltas por el proponente en el término concedido por la Entidad para ello. En caso de que éste se considere no habilitado, se procederá a la verificación del proponente ubicado en segundo lugar y así sucesivamente.

Al realizar el análisis de las ofertas se evidencia el aumento de las propuestas económicas con respecto al referenciamiento inicial del servicio, para lo cual se solicitó a los oferentes presentar justificación de la variación en los precios.

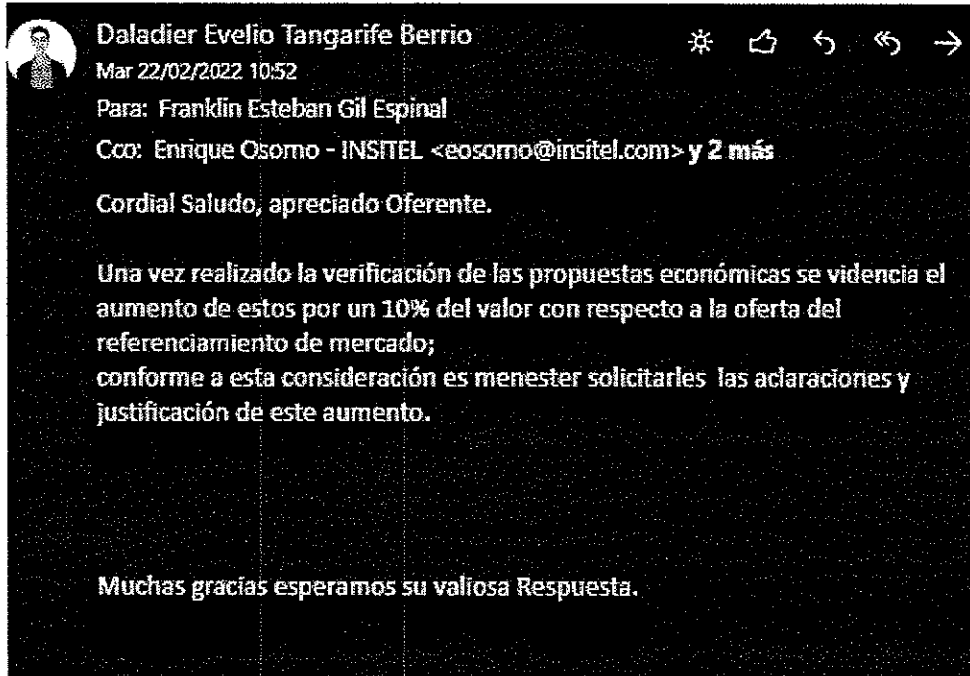


INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL  
COMITÉ DE CONTRATACIÓN

Código: FT-M6-GC-07

Versión: 09

Página 6 de 8



El oferente evaluado, Unión Temporal Tecnología 4.0, informa que el motivo en la variación de precios corresponde a un incremento en los precios del fabricante dada la situación a nivel mundial. Se presenta la siguiente evidencia:

De: Enrique Osorno - INSITEL <eosorno@insitel.com>  
Enviado: martes, 22 de febrero de 2022 12:28  
Para: Daladier Evelio Tangarife Berrio <dtangarife@esu.com.co>; Franklin Esteban Gil Espinal <fgil@esu.com.co>  
Cc: Andrea Gutiérrez (YEAPDATA) <alianzas@yeapdata.com>  
Asunto: Re: APERTURA PROCESO SPVA 2022-14 ALIADOS TELECO

Estimados Señores, muy buenas tardes


Es correcta su apreciación y nos hemos visto obligados a ello debido a los incrementos provenientes de fábrica que nos afectan a todos los canales en este proyecto y en muchos otros para el año fiscal relacionado por fábrica. Esperábamos que no fuera a afectar a este proyecto, pero definitivamente no ha sido posible mantener los precios del estudio de mercado debido a que la fábrica con los mayoristas han tenido que hacer un incremento dada la situación a nivel mundial.

Adjuntamos el comunicado de fábrica como sustentación del incremento realizado.

Cordial Saludo / Best Regard



**ENRIQUE OSORNO**  
Gerente de Cuentas Corporativas  
Medellín (Colombia)  
Cel: +57 322 249 65 40

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</b>	Código: FT-M6-GC-07
		Versión: 09
		Página 7 de 8

## 6. VERIFICACIÓN ASPECTOS HABILITANTES

La verificación de los requisitos habilitantes se realiza únicamente a la propuesta con el mejor precio ofertado.

No.	OFERENTE	JURÍDICO	TÉCNICO-ECONÓMICO
1	Unión Temporal Tecnología 4.0	X	X

## 7. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Teniendo en cuenta la evaluación anterior en donde el oferente que presentó la oferta con el menor precio se encuentra habilitado en los aspectos jurídicos, técnicos y económicos y de conformidad con lo establecido en los pliegos de condiciones de la SPVA 2021-14, se recomienda contratar con Unión Temporal Tecnología 4.0 identificado con NIT. 901.519.940-6, por un valor de SESENTA Y SIETE MILLONES TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/L (\$67.033.869) Incluido IVA. El contrato saliente del presente proceso cuenta con un plazo hasta el veintiocho (28) de febrero de 2022, el cual inicia una vez aprobada la garantía única de cumplimiento por la Unidad de Gestión Jurídica de la ESU. En todo caso el plazo del contrato podrá adicionarse, antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes.


## 8. ANEXOS (Si aplica)


Se relacionan como soporte los siguientes anexos:


- ✓ SG-SST – UNIÓN TEMPORAL TECNOLOGÍA 4.0
- ✓ ANEXO 2. Formulario de precios y cantidades adjudicado.
- ✓ CORREO Justificación de variación de precios.

Comité Evaluador,

  
**DALADIÉR EVELIO TANGARIFE BERRÍO**  
 Profesional Universitario  
 Unidad Estratégica de Servicios de Logística

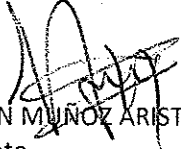
  
**JUAN PABLO OSPINA**  
 Abogado  
 Unidad de Gestión Jurídica



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</b>	Código: FT-M6-GC-07
		Versión: 09
		Página 8 de 8

**RECOMENDACIÓN COMITÉ DE CONTRATACIÓN**

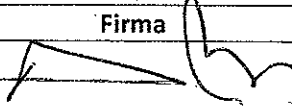
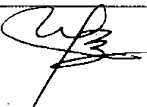
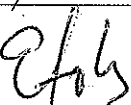
Teniendo en cuenta la evaluación anterior en donde el oferente que presentó la oferta con el menor precio se encuentra habilitado en los aspectos jurídicos, técnicos y económicos y de conformidad con lo establecido en los pliegos de condiciones de la SPVA 2021-14, se recomienda contratar con Unión Temporal Tecnología 4.0 identificado con NIT. 901.519.940-6, por un valor de SESENTA Y SIETE MILLONES TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/L (\$67.033.869) incluido IVA. El contrato saliente del presente proceso cuenta con un plazo hasta el veintiocho (28) de febrero de 2022, el cual inicia una vez aprobada la garantía única de cumplimiento por la Unidad de Gestión Jurídica de la ESU. En todo caso el plazo del contrato podrá adicionarse, antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes.

  
 EDWIN MUÑOZ ARISTIZABAL.  
 Gerente

  
 JUAN FELIPE HERNÁNDEZ G.  
 Secretario General

  
 MAURICIO ALEJANDRO PATIÑO.  
 Subgerente Servicios

Invitados:

Unidad	Nombre y Cargo	Firma
Delegado Auditoría Interna (Con voz pero sin voto)	Director Auditoría Interna	
Subgerencia Administrativa y Financiera (Con voz pero sin voto)	Subgerente Administrativa y Financiera	
Unidad de Compras y Contratación (Con voz pero sin voto)	Líder de Programa	





Anexo de Verificación de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

FT-M5-SST-31

Nombre del proponente y NIT:

UT TECNOLOGIA 4.0 - 9015199406

Sí el Proponente es extranjero - Y tiene trabajadores a su cargo en Colombia, deberá diligenciar el presente formato (sea persona natural o jurídica): - Y no tiene trabajadores en Colombia, NO le APLICA la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Persona Jurídica (Deberá diligenciar el presente formato)

Sí el Proponente es nacional:  Persona natural sin personas a cargo (NO APLICA implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)).

Persona natural con personas a cargo (Deberá diligenciar el presente formato)

Ítem	Criterio a evaluar	Cumple (X)	No cumple (X)	Factores a verificar	Criterio de calificación	Observaciones
1	Tabla de valores de la Resolución 0312 de 2019 (Artículo 27) debidamente firmado por el representante legal y por el responsable del SG-SST.	X		<p>Qué el documento cuente con la firma del representante legal (la firma debe coincidir con el nombre del representante legal registrado en el certificado de existencia y representación legal).</p> <p>Qué el documento cuente con la firma de la persona <b>designada como responsable</b> del SG-SST.</p>	<p><b>Cumple:</b> Cuando presenta a satisfacción los dos (2) componentes del ítem a verificar.</p> <p><b>No cumple:</b> Cuando falte al menos uno de los criterios a verificar.</p>	
2	Copia de la designación del responsable del SG-SST.	X		<p>Qué el documento cuente con la firma del representante legal (la firma debe coincidir con el nombre del representante legal registrado en el certificado de existencia y representación legal).</p>	<p><b>Cumple:</b> Cuando presenta a satisfacción el documento.</p> <p><b>No cumple:</b> Cuando no presenta el documento o no coincide la firma con el nombre del representante legal registrado en el certificado de existencia y representación legal.</p>	
3	<p>Licencia de Seguridad y Salud en el Trabajo del responsable del SG-SST (vigente), de acuerdo con los siguientes parámetros:</p> <p><b>N° Trabajadores Vrs Riesgo = Experiencia Laboral certificada.</b></p> <p>*De 0 a 10 + I, II, III = Técnico SST con un (1) año de experiencia laboral certificada.</p> <p>*De 11 a 50 + I, II, III = Tecnólogo SST con dos (2) años de experiencia laboral certificada.</p> <p>*Mas de 50 + I, II, III, IV, V ó sin tener en cuenta el N° de trabajadores, y tiene al menos un trabajador en actividades cuyos niveles de riesgo sean IV o V = Profesional en SST ó Profesional con especialización en SST = No se requiere acreditar experiencia laboral.</p>	X		<p>La licencia tiene vigencia de diez (10) años, verifique la fecha de expedición,</p>	<p><b>Cumple:</b> Cuando presenta a satisfacción los componentes del ítem a verificar.</p> <p><b>No cumple:</b> Cuando falte al menos uno de los criterios a verificar.</p>	
		X		<p>Verificar las certificaciones de la experiencia laboral requerida: un (1) año para técnico o dos (2) años para tecnólogos, expedido por las empresas o entidades en que laboró en el desarrollo de actividades de SST</p>		
4	Copia del certificado de aprobación del curso virtual de las cincuenta (50) horas del SG-SST de la persona designada como responsable del SG-SST.	X		<p>El certificado del curso de las cincuenta (50) horas, tiene vigencia de tres (3) años, verifique la fecha de expedición.</p> <p><b>Nota:</b> Mientras no se reglamente la capacitación virtual de veinte (20) horas por parte del Ministerio de Trabajo, se exigirá la establecida en la Resolución 4927 de 2016, es decir, la aprobación del curso virtual de (cincuenta) 50 horas.</p>	<p><b>Cumple:</b> Cuando presenta a satisfacción el ítem a verificar.</p> <p><b>No cumple:</b> Cuando no presenta el certificado a verificar o no está vigente.</p>	
5	Certificado de pago de aportes parafiscales de los últimos seis (6) meses del contratista.	X		<p>Certificado de pago de aportes a la seguridad social (Planilla o certificación según corresponda) con fecha de expedición no anterior a un (1) mes.</p> <p>*En caso de certificación expedida por revisor fiscal, anexar copia de la tarjeta profesional del contador y certificado de antecedentes vigente de la JCC.</p>	<p><b>Cumple:</b> Cuando presenta a satisfacción los componentes del ítem a verificar.</p> <p><b>No cumple:</b> Cuando falte al menos uno de los criterios a verificar.</p>	
<b>Número de trabajadores:</b>		178				
<b>Niveles de riesgo de la empresa</b>		II-III				
<b>MÓNICA LILIANA GARRO ARIAS</b>					25/02/2022	
<b>Nombre y apellidos</b>				<b>Firma</b>	<b>DD/MM/AAAA</b>	
<b>Responsable de la verificación</b>						

## **ANEXO No. 1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Bogotá, 21 de febrero de 2022

Señores:

**EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU**

Carrera 48 No. 20-114 - Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río - torre 3 - piso 5 - Poblado Medellín – Colombia

**Objeto:** "Suscripción de renovación de licencia para Soporte nivel SNTP 7x24 del equipo y plataforma VPN C6807XLC Serial SMC19060043 por un año, para la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín".

El suscrito JULIAN ALBERTO CLAVIJO GONZALEZ, en calidad de representante legal de UT TECNOLOGIA 4.0 identificada con NIT 901.519.940-6, de acuerdo con los pliegos de condiciones de la Solicitud Privada de Oferta cuyo objeto es la "***Suscripción de renovación de licencia para Soporte nivel SNTP 7x24 del equipo y plataforma VPN C6807XLC Serial SMC19060043 por un año, para la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín***", presento la siguiente oferta. En caso de resultar favorecido y ser aceptada nuestra oferta, me comprometo a firmar el contrato correspondiente.

Declaro así mismo que:

1. Tengo facultad legal para firmar y presentar la oferta.
2. Esta oferta y el contrato que llegase a celebrarse sólo a mí me compromete, o a la sociedad que legalmente represento (en caso de persona jurídica).
3. Ninguna Entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta, ni en el contrato que de ella se derive.

PBX: +57 (1)6200177 FAX: +57 (1) 6200177

Calle 144 # 21- 44 Bogotá D.C - Colombia

UT TECNOLOGÍA 4.0

4. Conozco las leyes de la República de Colombia que rigen la presente contratación.
5. Conozco, comprendo y acepto las obligaciones que se derivan del Reglamento de Contratación de la ESU.
6. Conozco la información general y específica y demás documentos de la contratación y acepto los requisitos en ellos contenidos.
7. Realizaré los trámites necesarios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato en el plazo señalado en las condiciones de la Invitación.
8. Ni yo, ni la sociedad que legalmente represento (en caso de persona jurídica), nos encontramos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señalada por la constitución política, por la ley 80 de 1993 y demás normas que rigen.
9. Los precios de la propuesta se mantendrán sin variación durante la vigencia de la selección y la ejecución del contrato.
10. Autorizo expresamente a la ESU para verificar toda la información incluida en la propuesta.
11. Ofrezco entregar las cantidades que figuran en el formulario de precios y cantidades y valor total de la oferta, así como el cumplimiento de los requerimientos técnicos.
12. Me comprometo a ejecutar, dentro del plazo establecido, el objeto del contrato, según las obligaciones pactadas y los términos prescritos por la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
13. Bajo la gravedad de juramento declaro que no me encuentro reportado en el Boletín de responsables fiscales que expide la Contraloría General de la República o en caso de estarlo, tener vigente un acuerdo de pago y me encuentro al día en los pagos.
14. Bajo la gravedad del juramento declaro que no me ha sido notificado por parte de la Cámara de Comercio de ningún recurso de reposición frente a la información contenida en el RUP.
15. Bajo la gravedad del juramento declaro no tengo conflicto de interés, ni los directivos de la sociedad que represento y el equipo de trabajo con que se ejecutarán los servicios contratados.
16. No realizaré reclamación administrativa ni judicial por la terminación anticipada del proceso de selección debido a circunstancias objetivas.
17. Acepto la Matriz de Riesgos del Proceso de contratación contenida en los Pliegos de condiciones de la Presente Solicitud Pública de Oferta.
18. En virtud del artículo 10 de la Ley 2080 de 2021, expresamente acepto que la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU me notifique todos los actos administrativos de carácter particular al correo electrónico: [jclavijo@insitel.com](mailto:jclavijo@insitel.com).
19. Manifiesto de manera inequívoca conocer y aceptar voluntariamente las facultades de negociación directa, ajuste económico, adjudicaciones parciales y demás que se derivan de la naturaleza jurídica de la Entidad contratante.

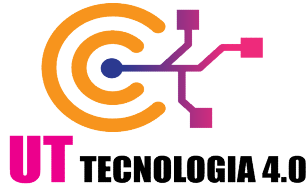
La dirección comercial donde se pueden remitir o enviar por correo notificaciones relacionadas con esta contratación es CL 144 # 21-44, Bogotá D.C.. Me comprometo a informar a la EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU todo cambio de residencia o domicilio que ocurra durante el desarrollo del contrato que se suscriba como consecuencia de esta contratación y hasta su liquidación final.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal JULIAN ALBERTO CLAVIJO GONZALEZ  
C.C. No 76.319.576  
Dirección de correo CL 144 # 21-44  
Dirección electrónica jclavijo@insitel.com  
Ciudad Bogotá D.C



(Firma del Representante Legal)



ANEXO No. 2 - FORMULARIO DE PRECIOS Y CANTIDADES

SOPORTE NIVEL 2 SW CORE					
Item	Descripción	Unidad	Cant	V Unitario antes de iva	V Parcial
1	Soporte Level SNTP (corresponde a atención 7x24.) for VPN SNT-C6807-XLC Serial SMC19060043 starting on 01/03/2022 ending on 28/02/2023 (MARCA CISCO). Incluyendo Product Returns and Replacement (RMA).	Año	1	\$ 56,330,982	\$ 56,330,982
<b>Subtotal</b>					<b>\$ 56,330,982</b>
<b>IVA</b>				<b>19%</b>	<b>\$ 10,702,887</b>
<b>Total GENERAL</b>					<b>\$ 67,033,869</b>

VALOR TOTAL EN LETRAS: *Sesenta y siete millones treinta y tres mil ochocientos sesenta y nueve pesos m/cte.*

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: JULIAN ALBERTO CLAVIJO GONZALEZ

C. C. No: 76.319.576

DIRECCIÓN DE CORREO: CL 144 # 21-44

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: jclavijo@insitel.com

CIUDAD: Bogotá D.C.

Bogotá, 21 de febrero de 2022.

#### **ANEXO No. 4 - SUBCONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES**

Señores

#### **EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS-ESU**

Carrera 48 No. 20-114 - Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río - torre 3 - piso 5 -  
Poblado

Medellín - Colombia

El suscrito JULIAN ALBERTO CLAVIJO GONZALEZ, en calidad de representante legal de UT TECNOLOGÍA 4.0, identificada con NIT 901.519.940-6 de acuerdo con las condiciones generales de los pliegos de condiciones, especialmente numeral denominado "cesión del contrato", informa que:

En caso de ser adjudicado el proceso NO se realizará subcontratación de actividades.

Nombre del Representante Legal JULIAN ALBERTO CLAVIJO GONZALEZ

C.C. No 76.319.576

Dirección de correo Carrera CL 144 # 21-44

Dirección electrónica jclavijo@insitel.com

Ciudad Bogotá D.C



**DISEÑAMOS  
SOLUCIONES,  
CONSTRUIMOS  
CONFIANZA.**



#YeapExperience



#YeapMatrix



#YeapVoice



#YeapCollaboration



#YeapContact



#YeapPower

*Propuesta Comercial*

## **PROPUESTA COMERCIAL**

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Smartnet

CODIGO DE LA PROPUESTA:

FECHA DE LA PROPUESTA: 8/02/2022

Bogotá, Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>1</b>
<b>4.</b>	<b>ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>EXCLUSIONES</b>	<b>15</b>
<b>6.</b>	<b>PROPUESTA COMERCIAL</b>	<b>16</b>
	<b>ACERCA DE YEAPDATA</b>	<b>17</b>



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata



Bogotá, 22 de Febrero de 2020

Señores:  
**Smartnet**  
Bogotá

***Referencia: licencia y soporte***

Estimados señores,

Dando respuesta a su solicitud, presentamos la propuesta económica para la solución en referencia, en el presente documento encontrará el alcance de la solución, detalle técnico y condiciones económicas.

Yeapdata cuenta con el equipo humano, los procesos y la tecnología necesarios para prestarle a su empresa una solución adecuada con las necesidades de su negocio.

En espera de que nuestra propuesta resulte del entero agrado y conveniencia, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

<NOMBRE COMERCIAL>  
Desarrollador de Negocios  
EMAIL

## 1. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

**Yeapdata** y ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.se obligan a guardar estricta confidencialidad y reserva sobre toda la información compartida; correspondencia, documentos, diseños e información que la otra parte tenga o maneje como parte del desarrollo de su actividad, información que se llegue a dar a conocer como parte del desarrollo de la propuesta y que sea calificada por alguna de las partes como confidencial, y que no tengan el carácter de públicos.

En consecuencia se obligan a no divulgar a través de ningún medio, información o documentos a algún tercero sin la previa y expresa autorización escrita de la otra parte. Esta obligación continuará vigente durante un (1) año después de la entrega de la información a su contraparte o por el tiempo indicado en el acuerdo de confidencialidad, en caso de que partes lo han suscrito previamente.

En consecuencia, en caso de que cualquiera de las partes tenga prueba que la otra ha divulgado información confidencial, la parte que realice dicha divulgación indemnizará a la otra por los daños y perjuicios que por tal hecho ocasione.

## 2. AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales suministrados a nuestro personal para la presentación de esta oferta comercial serán tratados de manera confidencial con los fines de envío por cualquier medio de información comercial, publicitaria, promocional sobre productos, servicios, eventos y promociones, así como la ejecución de las relaciones contractuales y comerciales, realizar las actividades necesarias para la provisión de productos y servicios, y demás finalidades señaladas en la Política de Protección de Datos Personales de **YEAPDATA SAS** que puede consultar en [www.yeapdata.com](http://www.yeapdata.com) en donde además encontrará los canales y procedimientos dispuestos para la atención de consultas o ejercicio de derechos sobre sus datos personales. La autorización para cualquier tratamiento de datos personales será recogida por nuestra compañía siempre con anterioridad a la recepción de estos datos. Nos



Diseñamos **soluciones**, construimos **confianza**

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ [info@yeapdata.com](mailto:info@yeapdata.com)

🌐 [yeapdata.com](http://yeapdata.com)

🐦 [@yeapdata](https://twitter.com/yeapdata)

📘 [@yeapdata](https://www.facebook.com/yeapdata)

📷 [@yeapdata](https://www.instagram.com/yeapdata)

🌐 [Yeapdata](https://www.linkedin.com/company/yeapdata)

encuentra en la Carrera 19b # 84-17 Piso 4 Torre: OVER III. Bogotá, D.C., Teléfono: (1) 7430077 o en el correo electrónico: [servicioalcliente@yeapdata.com](mailto:servicioalcliente@yeapdata.com)

### 3. REQUERIMIENTO DEL CLIENTE

El cliente solicita soporte Level SNTP for VPN SNTC-C6807XLC starting on 01/03/2022 ending on 28/02/2023 (MARCA CISCO).



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ [info@yeapdata.com](mailto:info@yeapdata.com)

🌐 [yeapdata.com](http://yeapdata.com)

🐦 [@yeapdata](https://twitter.com/yeapdata)

📘 [@yeapdata](https://www.facebook.com/yeapdata)

📷 [@yeapdata](https://www.instagram.com/yeapdata)

🌐 [Yeapdata](https://www.linkedin.com/company/yeapdata)

#### 4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

##### 4.1 ALCANCE TÉCNICO

Proporcionaremos el licenciamiento para el equipo Catalyst6807 por un año, de igual manera el soporte 7x24 por un año.

##### 4.2 ALCANCE DE SERVICIOS

Alcance	
ANS	Premium

Cobertura	
Horario	7*24
Termino (meses)	12



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

## 1. SOPORTE BÁSICO

Soporte Básico está compuesto por la Gestión de incidentes & soporte remoto, adicionalmente dispone de opciones a nivel de soporte en sitio y repuestos para potencializar la eficacia en la solución y la reducción de tiempos de restablecimiento del servicio. A continuación, se describe el alcance de los entregables que hacen parte de la oferta básica de soporte.



Fig. 1 Esquema soporte Básico

### A. Gestión de Incidentes

La gestión de incidentes tiene como objetivo maximizar el estado de disponibilidad de la plataforma y asegurar la mayor eficacia en la solución de las interrupciones o degradaciones del servicio. Se entiende por incidente una interrupción en la operación normal en el servicio de la plataforma o de alguno de los componentes de esta.

Para la atención de incidentes Yeapdata cuenta con un Service desk remoto que actúa como punto único de contacto para el levantamiento de requerimientos de servicio, que en adelante serán referidos como “casos”. Los casos podrán ser levantados al service desk y pueden ser abiertos para solución de incidentes, problemas o requerimientos de cambio, conforme a los entregables que el cliente haya adquirido como parte del alcance de soporte.

**PROPUESTA COMERCIAL**

Cuando una falla sea detectada por el cliente o por el Service desk de Yeapdata se procederá a abrir un caso en el service desk y luego de la apertura se iniciará su solución, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados con el cliente. Si la falla es reportada por el Cliente, deberá hacerse a través del personal técnico autorizado por este y a través de los canales de comunicación definidos por Yeapdata, para la apertura de casos.

- Línea de contacto: (+57) (1) 7430077
- Correo electrónico: [servicedesk@yeapdata.com](mailto:servicedesk@yeapdata.com)
- Chat - Hangouts: [servicedesk@yeapdata.com](https://hangouts.google.com/join?id=servicedesk@yeapdata.com)
- Portal cliente: [www.myconnectwise.net/yeapdata](http://www.myconnectwise.net/yeapdata)

Para la apertura del caso el Service Desk solicitará la siguiente información:

- Razón Social del cliente.
- Nombre de la persona que solicita el servicio.
- Equipo en falla (incluyendo modelo, versión y software load, si es necesario).
- Ubicación del equipo en falla.
- Severidad de la falla (Ver definiciones más adelante).
- Nombre de persona o cantidad de personas afectada(s) en el CLIENTE.
- Clara y detallada descripción de la incidencia.
- Descripción de las acciones que hasta el momento hayan sido tomadas para resolver la incidencia y los resultados de cualquier prueba que ya se haya realizado.

En respuesta al requerimiento, el Service Desk entregará al solicitante un número de Caso que será el identificador para efectos de seguimiento e Inmediatamente procederá a la asignación de un ingeniero de soporte, el cual se comunicará con el personal de contacto técnico del cliente, confirmará los datos suministrados e Iniciará de manera remota los procesos y procedimientos aplicables para solucionar el caso. La falta de respuesta por parte del cliente motivará el cierre de la llamada sin que este pueda alegar falta de Yeapdata en el cumplimiento de sus obligaciones.

Con el fin de garantizar que la gestión de incidencias sea eficaz el Service Desk de Yeapdata contara con:

**Coordinador Servicios:** El coordinador se encargará de velar y controlar el cumplimiento de los estándares y ANS predefinidos con el cliente, asimismo, efectuará el seguimiento y control del correcto cumplimiento de los objetivos de solución para todos casos catalogados como problema, al igual que los compromisos asumidos por las unidades resolutorias para dar solución al caso. Efectuará un análisis mensual de Índices y Datos, cuyo objetivo es evaluar el comportamiento en el tiempo de todos los indicadores, según acuerdos de servicio, alertando oportunamente los desvíos que puedan producirse, y generando propuestas de acciones correctivas o de mejora para la mejora del servicio y minimización de incidentes. Además, genera un servicio de encuesta a los usuarios o



Diseñamos **soluciones**, construimos **confianza**

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ [info@yeapdata.com](mailto:info@yeapdata.com)

🌐 [yeapdata.com](http://yeapdata.com)

🐦 [@yeapdata](https://twitter.com/yeapdata)

📘 [@yeapdata](https://www.facebook.com/yeapdata)

📷 [@yeapdata](https://www.instagram.com/yeapdata)

🌐 [Yeapdata](https://www.linkedin.com/company/yeapdata)

al conjunto de usuarios asociados al servicio de soporte, a fin de identificar debilidades en la atención y establecer el plan de mejoramiento continuo.

**Informes de gestión:** Yeapdata entregará al cliente un informe mensual de gestión del servicio, con ello se busca garantizar el correcto flujo de información para el debido control, medición, gestión y operación del servicio entre las partes.

A continuación, se relaciona la información que contendrá cada informe y su respectiva Periodicidad, Responsable directo de la entrega, su Contenido y consecuente Método de Generación, Dirigido a quien corresponda.

- Cliente
- Número de Caso
- Tipo de Caso (Incidente, Problema, MAC, Consulta, etc.)
- Clasificación del incidente.
- Fecha y Hora de apertura
- Fecha y Hora de respuesta
- Descripción del incidente
- Fecha y Hora de solución.

NOTA: Yeapdata no realiza personalizaciones de Informes de gestión. Si el cliente requiere personalizaciones en el informe de gestión, entonces, Yeapdata validará el requerimiento y si este es viable, entregará (cuando aplique) cotización según el tipo de personalización que el cliente solicite. La Gestión de incidentes no incluye en ningún caso reportes o informes de resolución de casos, informes de análisis de causa raíz o cualquier tipo de informe asociado al proceso de solución de un caso específico.

## B. Soporte Remoto

Representa el primer punto de contacto técnico con el usuario para brindar soluciones de primer o segundo nivel de soporte de manera remota. Este está conformado por personal especializado a cargo de resolver incidencias, basados en procedimientos relevados para resoluciones en primera instancia.

El soporte remoto se prestará principalmente por vía telefónica, o a través de medios electrónicos de interacción como Chat o e-mail, si el ingeniero a cargo del caso determina la necesidad este accederá la plataforma de manera remota para evaluar y/o aplicar la solución para cada caso. El acceso se realizará por VPN asignada por el cliente o por herramientas propias de Yeapdata como lo son: Go to assist o Team Viewer cuando aplique.

El soporte Remoto estará orientado a dar solución a los siguientes tipos de casos:

**Consultas:** Resolución de dudas técnicas sobre la administración, manejo de facilidades o uso de los productos soportados y que hacen parte de la solución desplegada por Yeapdata en el Cliente. Para



Diseñamos soluciones, construimos confianza

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📺 @yeapdata

🌐 Yeapdata

la resolución de consultas, el personal de Yeapdata guiará al Cliente sobre la documentación disponible del producto y referirá a este sobre la documentación aplicable para que el cliente pueda y resolver las dudas que originan la apertura del caso de consulta. Los tiempos de solución de Consultas estarán sujetos a los Acuerdos de nivel de servicio ANS definidos en el presente alcance.

**Incidentes:** Resolución remota de fallos o mal funcionamiento de elementos de Hardware o Software que hacen parte de la(s) plataformas soportadas por Yeapdata. El personal de Yeapdata trabajará para resolver de manera remota los fallos que puedan presentarse sobre el Hardware o Software de cada una de las plataformas soportadas y aplicará los procesos y procedimientos técnicos conocidos en cada caso para lograr la restauración del servicio afectado. En caso de que el personal de soporte remoto determine que para resolver el fallo se requiere del reemplazo de partes, aplicación de parches, updates de software o Firmware, se procederá a gestionar con el cliente el envío al Cliente del SW y/o del HW.

El despacho de partes en avance se gestionará por el soporte remoto únicamente cuando el Cliente ha adquirido como parte del alcance servicios el envío de repuestos en avance o en su defecto cuando el cliente ha colocado una orden de compra para el aprovisionamiento de los repuestos, en este caso no aplican los ANS para el envío de repuestos.

El envío de software de actualización (Parches, updates o firmware) por parte del personal de Yeapdata se efectuará si el fabricante del producto los ha liberado de manera general o en su defecto si el cliente ha incluido como parte del alcance el acceso a actualizaciones de software. El reemplazo de piezas de HW o aplicación de software de actualización en sitio será de entera responsabilidad del Cliente en cabeza administrador de la plataforma a menos de que este incluya en el alcance soporte en sitio.

Los tiempos de solución de incidentes técnicos estarán sujetos a los Acuerdos de nivel de servicio ANS pactados en el alcance. Una vez determinada y/o aplicada la solución, según el alcance pactado, el service desk procederá a dar cierre al caso. El cliente podrá re-apertura mediante un caso relacionado con el incidente inicial cuando aplicación del procedimiento no entregue los resultados esperados.

**Problemas:** En caso de que el incidente reportado no tenga una solución definida o el procedimiento establecido no arroje los resultados esperados, este pasará de calificarse de Incidente a calificarse como "Problema Técnico". Yeapdata buscará restablecer remotamente de ser posible el servicio a través de un workaround (solución alternativa) y procederá en paralelo a escalar el caso directamente al fabricante para que este trabaje conjuntamente en la solución. El personal de Yeapdata realizará de manera remota y juntamente con el Cliente en cabeza del administrador de la plataforma, los procesos y procedimientos recomendados por fábrica para dar solución al Problema. Yeapdata y el fabricante realizarán su mejor esfuerzo para solucionar el problema dentro de los Objetivos Nivel de Servicio –ONS- propuestos en el presente alcance para la solución de problemas, sin embargo, la solución definitiva del problema estará sujeta a los tiempos que el



Diseñamos soluciones, construimos confianza

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata



fabricante determine para el desarrollo de Parches, firmware o reemplazo de hardware aplicable a cada problema en particular.

El despacho de partes en avance se gestionará por el soporte remoto cuando el Cliente ha adquirido como parte del alcance servicios el envío de repuestos en avance o en su defecto cuando el cliente ha colocado una orden de compra para el aprovisionamiento de los repuestos, en este caso no aplican los ANS para el envío de repuestos.

El envío de software de actualización (parches, updates o firmware) por parte del personal de Yeapdata se efectuará si el fabricante del producto los ha liberado de manera general o en su defecto si el cliente ha incluido como parte del alcance el acceso a actualizaciones de software.

**NOTA 1:** La aplicación de versiones mayores de software –Upgrades–, no hacen parte de este alcance, su aplicación está sujeta a la definición de un plan de trabajo y a la ejecución de servicios profesionales.

**NOTA 2:** El reemplazo de piezas de HW o aplicación de actualizaciones menores en sitio será de entera responsabilidad del Cliente en cabeza administrador de la plataforma a menos de que este haya adquirido los servicios de soporte en sitio.

### C. Soporte en sitio

Yeapdata se compromete a asistir en sitio al cliente cuando el service desk determine que es requerido el desplazamiento de un técnico a sitio para apoyar la solución del caso. El service desk notificará al cliente la necesidad de trasladar un técnico a sitio y coordinará fecha, hora y permisos de acceso para el desplazamiento.

Una vez llegue a sitio el ingeniero de campo realizará los procesos necesarios para solucionar la incidencia reportada con apoyo del service desk. Una vez solucionada la incidencia, el ingeniero de soporte de campo lo notificará al contacto del cliente y se procederá a cerrar el Ticket/Caso.

El ingeniero de campo realizará un reporte de “Atención en Sitio” donde se consignará la siguiente información:

- Hora de Llegada
- Hora de Solución de la falla
- Hora de Salida
- Descripción de actividades realizadas
- Observaciones adicionales

Este informe debe ser firmado por el administrador de la plataforma del cliente o a quien este autorice. Si el problema no puede ser resuelto, el service desk iniciará procesos de “escalamiento técnico” según se definió anteriormente.

El soporte en Sitio será despachado para a dar apoyo al soporte remoto con los siguientes procedimientos/servicios:



Diseñamos soluciones, construimos confianza

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

**Reemplazo de Partes:** En el momento que el service desk determine que se requiere un cambio de parte, se procederá a solicitar el envío de la(s) parte(s) al cliente y coordinar el desplazamiento de un ingeniero de campo para que ejecute los procedimientos de reemplazo.

**Aplicación de software:** En el momento que service desk determine que se requiere una aplicación de SW en sitio (Parche, Firmware, o update) el service desk coordinará con el administrador de la plataforma del cliente para generar el plan de trabajo y ejecutar las tareas requeridas en sitio.

**Mantenimiento Correctivo:** Se denomina mantenimiento correctivo, aquel que corrige los defectos observados en los equipos o por fallas en su funcionamiento. Su actuar consiste en localizar y aislar las averías o defectos, y proceder a corregirlos y/o repararlos. Este tipo de mantenimiento generalmente se realizará luego que ocurre un fallo en los equipos soportados y que por su naturaleza (Impacto/Urgencia) no pueden planificarse en el tiempo y requieren una actividad inmediata.

El mantenimiento correctivo incluye:

- **Mantenimiento de Software**

El mantenimiento de Software está orientado a realizar acciones correctivas necesarias para garantizar la normal operación del software de la plataforma instalada e incluyen todas las actividades de aplicación de software o reinstalaciones.

NOTA: La aplicación de updates o firmware se realizará en la medida que el fabricante libere el software para uso general o para la plataforma que se está siendo corregida. La aplicación de algunos updates, Firmware estará sujeta a que el Cliente haya adquirido los servicios de upgrade como parte del alcance.

Las actividades de Mantenimiento de Software incluido en nuestra oferta son:

- Reemplazo de medios de software
- Acceso a parches de Software para corregir fallas
- Acceso a versiones menores de Software para corregir fallas
- Acceso a firmware para corregir fallas.

Las aplicaciones de versiones mayores de software Upgrades, no hacen parte de este alcance, Su aplicación está sujeta a la definición de un plan de trabajo y a adquisición de servicios profesionales.

- **Mantenimiento de Hardware**

Cuando el Service desk determine que es necesario ejecutar rutinas de soporte de Hardware en sitio o reemplazo de partes. El ingeniero a cargo del caso ordenará el desplazamiento de



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

un técnico a sitio el cual realizará todo el protocolo de pruebas en sitio que sea necesario para aislar la falla y de requerirse ejecute cambios de Hardware.

En el caso de que se requiera cambio de partes el Ingeniero de campo procederá a informarle al cliente la necesidad de solicitar aprobación para interrupción del servicio (si aplica) y ejecutará el procedimiento de reemplazo de la pieza según se describe en el alcance de Reemplazo de partes descrito en este alcance.

**NOTA:** Para la prestación del servicio de soporte en sitio es requerido que el cliente incluya como parte del alcance el servicio de reemplazo de partes.

Adicionalmente y como parte del soporte en sitio se realizarán mantenimientos preventivos sobre las plataformas que hacen parte del alcance.

- **Mantenimiento Preventivo:** El mantenimiento preventivo es un conjunto de actividades realizadas para la conservación y el buen funcionamiento de los componentes de la solución ofrecida garantizando su buen funcionamiento, fiabilidad y mitigando proactivamente cualquier punto de fallo que ponga en riesgo la disponibilidad de la plataforma.

Este mantenimiento se realizará como mínimo dos (2) veces al año (un mantenimiento en sitio y un mantenimiento remoto) si el Service desk lo determina Yeapdata podrá realizar mantenimientos preventivos adicionales durante el año. El mantenimiento preventivo incluye las siguientes actividades:

- Verificación del estado del hardware que compone la solución (en sitio);
- Verificación de las condiciones eléctricas del sitio donde están alojados los equipos (en sitio);
- Verificación de las condiciones ambientales del sitio donde están alojados los equipos (en sitio);
- Limpieza de equipos (no incluye la limpieza de terminales) (en sitio);
- Identificación y valoración de errores y alarmas (en sitio y remoto);
- Revisión del espacio en disco (en sitio y remoto);
- Estado del Procesamiento (Uso de la CPU y dispositivos de control común) (en sitio y remoto);
- Estado de las interfaces (en sitio y remoto);
- Ejecución de Prueba de Diagnóstico de software y hardware (en sitio y remoto);
- Backup de la configuración y bases de datos del sistema (en sitio y remoto);
- Instalación (cuando aplique) de updates y parches liberados por el fabricante para la plataforma (en sitio y Remoto);



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

- Instalación (cuando aplique) de actualizaciones de Firmware liberados por el fabricante para la plataforma (en sitio y remoto);

Se debe tener en cuenta que para realizar algunas de las acciones arriba mencionadas se debe realizar apagado de equipos. Por lo tanto, la programación de este tipo de mantenimiento se realizará de acuerdo con la disponibilidad del cliente para realizar la ventana de mantenimiento. Al final de cada mantenimiento preventivo se entregará un reporte de las actividades realizadas y el resultado de estas.

## D. Repuestos

Yeapdata como parte de su oferta de servicios habilita el acceso a repuestos tanto de HW. El cliente como parte del servicio puede optar por la inclusión de estos entregables en el servicio. A continuación, se describe el alcance de cada uno de los entregables que hacen parte de esta opción.

**Despacho de partes:** Si el cliente ha optado por incluir en el alcance el despacho de partes, entonces Yeapdata se compromete a realizar el envío de los repuestos en avance para aquellos elementos que presenten fallas en su funcionamiento. Si durante el proceso de solución del incidente o problema, el personal de soporte de Yeapdata a cargo del caso, determina que para solucionar el fallo se requiere del reemplazo de una parte de hardware, entonces procederá a ordenar el envío de la pieza por una igual o funcionalmente equivalente. El envío de la pieza se ejecutará de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio ANS acordados con el Cliente para el despacho de partes.

El despacho de la pieza se realizará a la dirección donde se encuentra el equipo con falla y en atención al administrador de la Plataforma o a quien este determine para recibir la pieza. El cliente recibirá una pieza de iguales características o una funcionalmente equivalente. Será responsabilidad del cliente:

- Recibir la pieza de reemplazo.
- Desempacar y reemplazar la pieza en el sistema
- Embalar la pieza dañada en la caja donde se entregó la pieza.
- Regresar al Service desk de Yeapdata la pieza en falla.

El cliente recibirá la pieza dañada en modalidad de canje y devolverá a Yeapdata la propiedad de la pieza dañada, El cliente tendrá un espacio de quince (15) días calendario para hacer la devolución de la pieza con fallo, de lo contrario, Yeapdata facturará a El cliente la pieza entregada en avance, sin que medie una orden de compra por parte del Cliente para tal efecto.



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

El despacho de partes aplicará para aquellos casos donde se determine que la falla es ocasionada por fallo propio del equipo. En los casos donde el fallo se produzca por causas externas y ajenas a Yeapdata o por manipulación de personal no autorizado por Yeapdata, Yeapdata realizará el despacho en avance de la(s) parte(s) necesaria(s) para restablecer el servicio y facturará a El Cliente las piezas dañadas, sin que medie una orden de compra por parte del Cliente para tal efecto, en este evento las piezas dañadas serán propiedad del Cliente.

El reemplazo de la pieza en sitio será de entera responsabilidad del administrador de la plataforma o de una persona certificada por Yeapdata para realizar el procedimiento, a menos de que el cliente haya contratado el servicio de soporte en sitio.

1. Soporte Premium

SOPORTE PREMIUM							
Tiempos en los cuales se soluciona o escala los incidentes asociados a cada prioridad:	Definición:	NIVELES DE PRIORIDAD			Problema Crítico	Problema Mayor	Problema Menor
		Tiempo de Respuesta	Se entiende como "tiempo de respuesta" el periodo que transcurre desde que una solicitud de atención de una falla es recibida por la Mesa de Ayuda de acuerdo con el Manual de procedimientos de atención.	30 Minutos			
Tiempo Plan de Resolución	Se entiende como Tiempo Plan de resolución el	2 Hora	4 Horas	16 Horas			



Diseñamos soluciones, construimos confianza

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

**PROPUESTA COMERCIAL**

	periodo que transcurre hasta que un ingeniero de YEAPDATA accede de forma remota con un diagnóstico y plan de acción.				
Tiempos de Solución de Incidentes	Se entiende como "Tiempos de Solución de incidentes." el periodo que transcurre desde que YEAPDATA recibe el caso en la Mesa de Ayuda y la solución definitiva de la falla.	8 Horas	10 Horas	32 Horas	
Tiempos de Llegada a Sitio	Se entiende como "Tiempo de Llegada a Sitio." el periodo que transcurre desde que el ingeniero administrador de la plataforma en sitio cliente de YEAPDATA solicita un recurso para atención de un problema o	5 Horas	8 Horas	NBD	



Diseñamos soluciones, construimos confianza

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

- 🌐 yeapdata.com
- 🐦 @yeapdata
- 📘 @yeapdata
- 📷 @yeapdata
- 🌐 Yeapdata

## PROPUESTA COMERCIAL

	cambio de parte, hasta su llegada a la sede del cliente.				
--	--	--	--	--	--



Diseñamos **soluciones**, construimos **confianza**

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

## 5. EXCLUSIONES

El alcance de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo no incluye ninguna acción bajo las siguientes condiciones:

- Exposición del equipo a condiciones ambientales inadecuadas o inclusive condiciones diferentes de las recomendadas por el fabricante, incluyendo, pero sin limitación alguna, fallas en el suministro de energía eléctrica, cambios de temperatura generados por defectos del aire acondicionado y/o factores externos, limpieza del entorno o controles inadecuados de la humedad.
- Intervención sobre la solución soportada de personal no autorizado;
- Instalación, operación o mantenimiento inadecuados llevados a cabo por terceros, así como su inadecuado uso o gestión;
- La imposibilidad de YEAPDATA para llevar a cabo en forma directa o remota el diagnóstico de algún problema del Cliente debido a factores ajenos a YEAPDATA.
- Soporte ante cambios (físicos o cualquier otro cambio a los equipos) que no hayan sido autorizados por YEAPDATA;
- Deficiencias en cualquier otro equipo, software, productos, conexiones, etc., que no se encuentren cubiertos dentro de la solución entregada por YEAPDATA;
- El soporte a los aparatos telefónicos se limita a brindar el acceso en línea al Cliente de las últimas versiones de software disponible.
- Razones de causa mayor ajenas al control de YEAPDATA.
- Ampliaciones del sistema, desarrollo de aplicaciones, integraciones, traslados a más de 0 metros o procedimientos de Actualización a versiones mayores de Software (Upgrades) no están incluidos en este alcance, Yeapdata cotizará materiales, servicios profesionales y la gerencia de proyecto según aplique en cada caso.
- El presente alcance no incluye ningún tipo de material (baterías, cables, patch cords, etc.), estos deberán ser provistos por el cliente, en cualquier caso. El equipo de administración en sitio no realizará labores de limpieza, reparación o desensamble/ensamble de equipos terminales y equipos consumibles como (diademas, botoneras, etc.)



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata



## 6. PROPUESTA COMERCIAL

### CONDICIONES COMERCIALES

1. Esta propuesta tiene una vigencia de 60 días calendario de acuerdo a la solicitud del proceso SPVA 2022-14.
2. Los precios están expresados en COP\$ Pesos Colombianos
3. El Servicio se prestará a partir de la firma del contrato o la puesta de la orden de servicio.
4. Garantía: De acuerdo con las políticas del fabricante y al tiempo de contratación.
5. Forma de Pago: Pago único de acuerdo al proceso SPVA 2022-14.

**Nota:** La demora en la entrega de la implementación por causas atribuibles a EL CONTRATANTE no constituye justificación para no aceptar la factura, no realizar el pago o para retardarlo.



Diseñamos soluciones, construimos confianza

Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata

**ACERCA DE YEAPDATA**

Yeapdata SAS (anteriormente Avaysys SAS) nace como resultado de la fusión por absorción que Avaysys SAS hace de la empresa STIC SAS, este proceso permitió a Yeapdata mejorar su posición en el mercado, adquirir una mayor solidez financiera y ampliar su portafolio de soluciones y servicios. Yeapdata nace con más de 5 años de experiencia, atendiendo el mercado corporativo Colombiano e incursionando como nuevo jugador dentro del mercado Peruano.

Con una reconocida reputación en el diseño, Implementación y operación de soluciones de comunicaciones, el mercado nos reconoce como una empresa orientada al Cliente, que trabaja incansablemente para ofrecer soluciones que generan valor al negocio y que integran las mejores tecnologías existentes con modelos de soporte y gestión, ágiles, de calidad y orientados a satisfacer y cumplir las necesidades y exigencias del usuario final.

Yeapdata actualmente posee alianzas con reconocidas empresas líderes del mercado, dentro de las cuales encontramos marcas como Avaya, Ciena, Mitel, Hewlett Packard, Aranda software, Plantronics, entre otras. Estos productos que integrados a nuestro modelo de servicio nos ha hecho reconocidos por importantes empresas como uno de sus mejores proveedores de soluciones empresariales, nos permite ofrecer una amplia gama de soluciones tanto en modalidad CAPEX como en OPEX.

Actualmente tenemos capacidad para implementar, integrar y soportar plataformas de nuestros aliados e incluso llegar a operar y gestionar plataformas de comunicaciones con múltiples tecnologías y múltiples fabricantes, esto con el fin de ofrecer un modelo de servicio estandarizado y de calidad a los usuarios finales.

Ofrecemos igualmente servicios de consultoría de negocio y consultoría técnica, servicios que nos han permitido generar valor y hacer más eficientes las comunicaciones en las operaciones de nuestros Clientes.

Si está interesado en conocer más a fondo alguno de nuestros productos o servicios, por favor contacte a su desarrollador de negocios de Yeapdata, este junto con todo el equipo trabajaremos para diseñar y construir una solución que haga sentido a las necesidades de su negocio.



Colombia · Estados Unidos · Perú

📍 Carrera 19B # 84-17,  
Ofc 403 / 404  
Bogotá, Colombia

☎ (+57) 1 743 0077

✉ info@yeapdata.com

🌐 yeapdata.com

🐦 @yeapdata

📘 @yeapdata

📷 @yeapdata

🌐 Yeapdata



# Cisco Smart Net Total Care Service

---

# Contents

Overview	3
Manage risks to business continuity	3
What's included	3
Smart-entitled capabilities	3
Outcome benefits	4
Your technical service options	6
When you're ready to upgrade your network devices	7
Related services to extend the value of your Cisco products	8
Why Cisco	8
Customer call to action	8
Cisco Capital	9

---

## Overview

With so much depending on your network, even a routine issue can have a major effect on your customers, your employees, and your business profitability. Cisco® Services provides the support you need from first purchase of your Cisco products with our foundational services through technology refresh and beyond with our high-value services.

Your IT infrastructure is the lifeline that connects your business to customers and suppliers. Business success requires maintaining high service levels for your network while reducing costs and expanding your network as your business grows. Cisco Smart Net Total Care® (SmartNet®) and our other foundational services can help you meet these objectives.

## Manage risks to business continuity

Cisco Smart Net Total Care helps reduce downtime with fast, expert technical support and flexible hardware coverage provided by the Cisco Technical Assistance Center (TAC). It also offers integrated smart capabilities, providing current information about your installed base, contracts, and security alerts to enhance the efficiency of your support workflows.

- **Resolve problems faster** by identifying issues quickly and streamlining your incident management processes to improve IT service levels.
- **Reduce risk** by having access to Cisco technical experts and smart tools that improve visibility into the state of your IT infrastructure 24 hours a day, 365 days a year.
- **Increase operational efficiency** through proactive management tools and automated processes which make network administrators and managers more productive.

## What's included

- Award-winning technical support from the Cisco TAC
- Advance hardware replacement, in as little as two hours
- Operating System (OS) software updates
- Access to online resources
- Entitlement to Cisco installed base insights through smart capabilities

Cisco services provide choices for all types of companies, from basic service for commercial-grade products with [Support Essentials](#) to round-the-clock assistance for all your Cisco devices with Smart Net Total Care.

The TAC is staffed by Cisco experts and is accessible 24 hours a day, 365 days a year. Technical service available through the TAC is backed by advance hardware replacement with fast response times, including onsite support options, and access to the latest OS software for your licensed feature set. Online self-help tools include our extensive knowledge library, software downloads, and support tools designed to help you resolve network issues quickly, often without opening a case.

## Smart-entitled capabilities

All support customers are entitled to smart capabilities<sup>1</sup>, including access to the portal and the collector software. Smart capabilities are delivered through the Cisco Services Connection portal, providing actionable information and automation to

---

<sup>1</sup> Smart capabilities such as the Cisco portal and collector software must be configured or enabled to deliver the functionality described.





support your Cisco products. Customizable screens show you up-to-date information about the service coverage, product lifecycles, and security and product alerts that apply to your network.

The collector automatically gathers device support information for Cisco products, including serial numbers, installed cards and modules, product IDs, and more. This saves time and provides a more current view compared with manual efforts. The collector can also identify hardware or software versions and configuration files for your Cisco network devices.

The portal also provides interactive workflows that simplify support management processes. Altogether, the foundational technical services and smart capabilities work to provide the visibility and insight you need to improve the efficiency of your support operations, resolve problems more quickly, and mitigate risk.

## Outcome benefits

**Table 1.** Outcome benefits

		Risk Mitigation	Operational Efficiency	Faster Problem Resolution
 <p><b>Technical Service and Incident Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fast expert technical support from Cisco TAC</li> <li>• Advance hardware replacement</li> <li>• Automated streamlined processes for incident management</li> </ul>		●	●	●
 <p><b>Security and Product Alerts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actionable security alerts</li> <li>• Relevant product notices (Hardware and software)</li> <li>• Service availability alerts (Hardware and software)</li> </ul>		●	●	
 <p><b>Service Coverage Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Covered/uncovered, right coverage</li> <li>• Renewal preparation and planning</li> <li>• Budget Planning</li> </ul>		●	●	
 <p><b>Product Lifecycle Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Up-to-date installed base information</li> <li>• EoS/EoL, software version inconsistencies</li> <li>• Automation to reduce cost and risk of manual processes</li> </ul>		●	●	

### Technical service and incident management - Get the support you need when and how you need it

When a network problem affects business-critical systems, it requires fast response and a deep understanding of the technology to resolve the incident quickly. Smart Net Total Care offers award-winning technical support from the TAC combined with advance hardware replacement, onsite support options, online tools, and self-help support for device-level support to help you reduce the risk of business interruptions caused by network issues. These capabilities help ensure that you get rapid response and can quickly identify your devices and their service coverage information in order to streamline your interaction with TAC support representatives.

### Security and product alerts - Know the security and product alerts that affect your network

Staying current with Cisco alerts regarding security recommendations, hardware updates, and software releases can be challenging. Smart capabilities help preempt network disruption by allowing you to identify and manage relevant alerts for

---

your devices. They proactively identify which devices are affected by Cisco published product alerts and security advisories and enable you to document alert-related activity.

Alert information is available for hardware, software and security alerts, and field notices. An alert management workflow allows you to assign status information to alerts. It then filters future alerts so that you receive only those that still require your attention. If you close an alert, or change its status to "action taken", you will not be distracted by that alert in the future. Alert status information also makes it easy for supervisors to monitor your team's progress toward desired goals as they work on reviewing alerts and performing the required actions.

## Service coverage management - Identify what's covered and what's not

Without good visibility into your installed base and service contract status, there is a risk that an uncovered device will have an outage, and then you will be scrambling to find a solution while your network is compromised. The portal reports help ensure that your business-critical assets have the necessary service coverage to meet business needs and comply with corporate policies.

The portal provides automated installed base and contract management functionality to assist you in determining the proper coverage for your Cisco devices. Whereas manual methods of tracking service coverage for large or complex networks can be time consuming and prone to error, SmartNet uses automation to save time and reduce risk. Regular data collection and flexible reporting capabilities help you manage your Cisco installed base and service contracts, identifying and tracking what is new, what's changed, what's covered, and what's not.

## Product lifecycle management - Obtain the information to plan for product replacements and upgrades

Using up-to-date data from the portal can provide dramatic efficiencies over maintaining labor-intensive spreadsheets while also reducing the risk of errors. The portal reports can help you maintain a current view of your Cisco installed base, including device and configuration details such as serial number, product ID, Cisco IOS<sup>®</sup> software version, installed memory and firmware, IP address, hostname, and more. Up-to-date records about coverage also simplifies your renewal and budget planning processes. SmartNet enables you to quickly identify service contracts that will be expiring at various intervals so that you can plan for renewals and identify budget requirements.

By providing enhanced visibility into your installed base, you can:

- Quickly identify Cisco products that are reaching end of life, end of sale, or end of support
- Easily see what has been moved, added, or changed in your network
- Verify that your Cisco hardware is running current, consistent, and supported software versions
- Mitigate risk and plan for upgrades for equipment that is no longer supported

## Your technical service options

No matter the size of your business, you are dependent on your network applications and vulnerable to the lost revenue that can result from a network outage. But you also cannot afford to commit to a service program that doesn't meet your particular business needs. Cisco services provides a range of options for you to choose from for accessing our award-winning technical assistance center. You can choose from a basic level of 8x5 callback within one business day for non-critical issues with Support Essentials to around the clock direct phone access 7x24x365 to our TAC engineers. It's up to you to choose the option that is right for your network and your situation.

You have the same type of flexibility with advance hardware replacement. If you need fast replacement in as little as two hours for your most critical network segments, that's available. If next business day replacement for devices is acceptable, that is an option too.

**Table 2.** Advance hardware replacement service levels

Service Level	Description
Support Essentials 8x5xNext Business Day	Next-business-day delivery, local business hours based on depot time, 5 days a week
Smart Net Total Care 24x7x2	2-hour response, 24 hours a day, 7 days per week, including holidays
Smart Net Total Care 24x7x4	4-hour response, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays
Smart Net Total Care 8x5x4	4-hour response, local business hours based on depot time, 5 days a week
Smart Net Total Care 8x7xNext Calendar Day	Next-calendar-day delivery, local business hours based on depot time, 7 days a week
Smart Net Total Care 8x5xNext Business Day	Next-business-day delivery, local business hours based on depot time, 5 days a week
Smart Net Total Care without RMA	Software and installation-focused TAC support only, no RMA or other TAC support



If you want support services in person at your location, Cisco offers Onsite options for many of our service levels.

**Table 3.** Onsite support service levels

Service Level	Description
Smart Net Total Care Onsite 24x7x2	2-hour response, 24 hours a day, 7 days per week, including holidays
Smart Net Total Care Onsite 24x7x4	4-hour response, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays
Smart Net Total Care Onsite 8x5x4	Based on depot time 4-hour response, 9 a.m. to 5 p.m., if the request is received before 1 p.m., the service (including parts, labor, and materials) will be provided the same day. For requests received after 1 p.m., the service will be provided the following business day
Smart Net Total Care Onsite 8x7xNext Calendar Day	Based on depot time Next calendar day, 9 a.m. to 5 p.m., if the request is received before 3 p.m., the service (including parts, labor, and materials) will be provided the next calendar day After 3 p.m., the service (including parts, labor, and materials) will be provided the following calendar day
Smart Net Total Care Onsite 8x5xNext Business Day	Based on depot time Next business day, 9 a.m. to 5 p.m., if the request is received before 3 p.m., the service (including parts, labor, and materials) will be provided the next business day After 3 p.m., the service (including parts, labor, and materials) will be provided the following business day

## When you're ready to upgrade your network devices

Operating your business with unsupported products poses risks to your business. An unsupported failed product can negatively impact business continuity, revenue, and compliance. When you want to update your network devices or migrate to new hardware, Cisco Migration Support Services can provide coverage for your hardware that reaches end-of-life during your technology migration.

Migration Support Services extend support for Cisco products that are no longer supported and past Last Day of Support (LDoS). They help you mitigate the risk of operating with unsupported, aging technologies while you plan and implement your upgrade projects. Migration Support Services provide a support solution that extends across your migration plan, and they are a lifeline when you cannot complete migration by LDoS. You can depend on continued support, so you can focus on your business goals and objectives. [Learn More.](#)

---

## Related services to extend the value of your Cisco products

Cisco can offer you more high value and personalized services when you need them. You should consider:

- **Software support – Basic, Enhanced and Premium**

Cisco Software Support offers comprehensive coverage - from foundational support to Enhanced and Premium levels – for your Cisco software application products. The Basic level of service will help you keep your systems and business applications running smoothly. To fast-track the full benefits of your Cisco software, get the Enhanced or Premium levels of service. Our experts will assist your team with product onboarding, an IT adoption plan, providing proactive support, and help with quickly resolving and, often times, avoiding issues.

- **Solution Support**

Maximize performance, reliability and ROI of your Cisco solution with Cisco Solution Support. You get access to a team of Cisco solution experts that is your primary point of contact, delivering centralized support across your multiproduct, multivendor deployment. Whether you have an issue with a Cisco product or one from another vendor—or are just looking for guidance and assurance on your new solution—simply contact us. We'll take it from there and remain accountable for your case, from first call to resolution.

- **Business Critical Services**

As the next generation of Optimization services, Cisco Business Critical Services help you realize the full value of existing network capabilities. Streamline your IT operations workflow so you can focus on innovation. At every step of the way, our team of experts will guide your success. Make informed decisions faster with data that is easy to consume and act on. Detect problems in real-time and automatically open TAC cases without human intervention. Optimize the management of your network with powerful tools and Cisco experts who know your network. And quickly address cyber-attacks. Better yet, prevent them.

## Why Cisco

You must align your network strategy with top company initiatives to continue to innovate and grow your business. Cisco can help you benefit from our experience and expertise. Cisco Services can make networks, applications, and the people who use them work better together. Our solutions and services build on our innovation and leadership in networking. Recognized by J.D. Power and Associates for providing “An Outstanding Customer Service Experience,” Cisco is the only company to have achieved CTSS certification eleven times.<sup>2</sup>

## Customer call to action

For more information about Cisco Smart Net Total Care Service, visit <https://www.cisco.com/go/total> or contact your local account representative.

You can also find resources such as videos, training, and case studies and interact with other users in discussion forums on the [Smart Net Total Care Community](#).

---

<sup>2</sup> [J.D. Power and Associates](#)

---

## Cisco Capital

### Flexible payment solutions to help you achieve your objectives

Cisco Capital makes it easier to get the right technology to achieve your objectives, enable business transformation and help you stay competitive. We can help you reduce the total cost of ownership, conserve capital, and accelerate growth. In more than 100 countries, our flexible payment solutions can help you acquire hardware, software, services and complementary third-party equipment in easy, predictable payments. [Learn more.](#)

**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)



**Bogotá, 12 de febrero de 2022**

Señores  
**Yeapdata**

Referencia: **Empresa para seguridad y soluciones urbanas.  
Provision de licencias Smartnet**

Estimados Señores:

Por la presente, y conforme a la relación contractual con Cisco Systems, Inc. (“Cisco”) y en el marco del proyecto de referencia, nos dirigimos a ustedes con el fin de informales que, para la fecha de esta comunicación, Cisco mantiene suscritos contratos con **Yeapdata** (el “**Partner**”) desde **2015**.

Para la fecha de esta comunicación, el **Partner** se encuentra certificado como **Select Integrator**, contando con la/s especialización/es **Small Business Specialization**. **Yeapdata** se encuentra autorizado a vender, instalar, soportar técnicamente y cumplir con la garantía de los productos de Cisco en todo el territorio de **Colombia**.

En su carácter de **Partner** se encuentra autorizado para adquirir productos y servicios Cisco únicamente de Distribuidores Mayoristas Autorizados para el territorio de **Colombia** y para integrarlos y revenderlos con su propio valor agregado.

Para efectos de este **Provision de licencias Smartnet**, **Yeapdata** ha manifestado que las compras serán realizadas a través del distribuidor mayorista **Synnex**.

Así mismo, de resultar aceptada la oferta para el concurso de referencia, el **Partner** podrá negociar y celebrar con el cliente final un contrato bajo su exclusiva responsabilidad en el que se incluyan la venta, instalación y soporte de productos de fabricación y marca Cisco.

La garantía de Cisco respecto de los Productos, ofrecidos en su respuesta al llamado al concurso en referencia, se extenderá al cliente final de conformidad con las condiciones previstas en la documentación adjunta a cada Producto.

Les informamos que ciertas tecnologías de Cisco requieren de certificaciones especiales para poder ser adquiridas y revendidas por el **Partner**. En este sentido, sugerimos verificar que cuenten con las certificaciones necesarias para poder acceder a la tecnología requerida por su Cliente Final.

Cisco, por su parte, brindará al **Partner** su soporte en la ejecución de dicho proyecto, de acuerdo con los términos y condiciones de los servicios adquiridos a Cisco, vía el distribuidor; estableciéndose que el **Partner** retiene la responsabilidad principal frente al cliente final.

La presente comunicación tiene una vigencia de noventa (90) días, contados a partir de la fecha de emisión de esta correspondencia.



**Cisco Systems (Colombia) Limitada**  
Carrera 9 No. 115 –06 Piso 14  
PBX: 571-3256050  
Fax: 571-3256090  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Maria Cristina Rodriguez".

**Maria Cristina Rodriguez**  
**Partner Account Manager**  
**Cisco Systems (Colombia) Limitada**

Fwd: IM Announcement - Cisco Price Announcement - Q3

Enrique Osorno - INSITEL <eosorno@insitel.com>

Mar 22/02/2022 12:30

Para: Daladier Evelio Tangarife Berrio <dtangarife@esu.com.co>

*Cordial Saludo / Best Regard*

**ENRIQUE OSORNO**

**INSITEL S.A.**

----- Forwarded message -----

De: **Andrea Gutierrez** <[alianzas@yeapdata.com](mailto:alianzas@yeapdata.com)>

Date: mar, 22 feb 2022 a las 12:11

Subject: RV: IM Announcement - Cisco Price Announcement - Q3

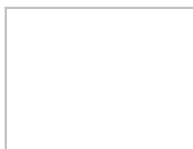
To: Enrique Osorno - INSITEL <[eosorno@insitel.com](mailto:eosorno@insitel.com)>

Cc: Daniela Martinez <[mmartinez@yeapp.io](mailto:mmartinez@yeapp.io)>

**Estimados les comparto el comunicado de Cisco**

This email was sent to [alianzas@yeapdata.com](mailto:alianzas@yeapdata.com)

If you have trouble viewing this email, [read the online version.](#)



## Cisco Price Announcement - Q3

Dear Partners,

Besides the recent changes in order cancelation and VP expedite, we are implementing some pricing changes in Q3 (Feb 1st). The changes are a response to increases in the costs of certain components, as well as related manufacturing and shipping costs.

Effective Jan 30th 2022, Cisco will be raising our base pricing structure by an average of 10%. Some products will fall above or below that threshold, and others are exempt entirely such as all SaaS products. Please see the complete list of products and more details here:  
<https://www.cisco.com/c/en/us/partners/price-changes.html> .

Your success is our top priority; we have put in place several programs to help you be successful and build momentum as we head into a new calendar year. We do not make these decisions lightly and pride ourselves on being transparent, competitive, and partner centric.

Thank you for your continued partnership and trust.

Any questions let us know.

Best Regards!

**Ingram Micro Team**

---

Queridos Partners,

Además de los cambios recientes en la cancelación de pedidos y la aceleración de VP, estamos implementando algunos cambios de precios en el tercer trimestre (1 de febrero). Los cambios son una respuesta a los aumentos en los costos de ciertos componentes, así como a los costos de fabricación y envío relacionados.

A partir del 30 de enero de 2022, Cisco aumentará nuestra estructura de precios base en un promedio del 10%. Algunos productos estarán por encima o por debajo de ese umbral, y otros están completamente exentos, como todos los productos SaaS.

Su éxito es nuestra máxima prioridad; Hemos implementado varios programas para ayudarlo a tener éxito y generar impulso a medida que nos adentramos en un nuevo año calendario. No tomamos estas decisiones a la ligera y nos enorgullecemos de ser transparentes, competitivos y centrados en los socios.

Gracias por su continua colaboración y confianza.

Cualquier duda háganoslo saber.

Atentamente

**Equipo Ingram micro**



 [facebook ingram](#)  [twitter ingram](#)  [linkedin ingram](#)  [ecommerce ingram](#)