



EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU

NIT 890.984.761-8

CONTRATO No.

202300178

FT-M3-GJ-01

Versión: 11

| CONTRATISTA  | NIT                   | TELÉFONO                       | FECHA DE SUSCRIPCIÓN  |   |                         |
|--|-----------------------|--------------------------------|---|---|-------------------------|
| INTER-TELCO S.A.S  | 900.382.516-1         | (604) 520 05 00                | 26/06/2023  |   |                         |
| REPRESENTANTE LEGAL  | CÉDULA                | DIRECCIÓN DE CONTACTO          |   | TEL./CEL. CONTACTO                            |                         |
| CLAUDIA CRISTINA BOTERO SUAREZ   | 43.828.402            | CR 35 A No.15 B 35 Oficina 212 |   | Oscar Armando Atehortúa<br>CEL: 323 580 39 66 |                         |
| CORREO ELECTRÓNICO   | DISTRITO DE EJECUCIÓN | RADICADO REQUERIMIENTO         | BIENES O SERVICIOS  | DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL                   |                         |
| <a href="mailto:direccionadministrativa@inter-telco.com">direccionadministrativa@inter-telco.com</a> | Medellín              | 20231002528                    | SERVICIOS   | 2023000438                                    |                         |
| CONVENIO   | CENTRO DE COSTOS      | RUBRO PRESUPUESTAL             | DESCRIPCIÓN RUBRO   | VALOR CONTRATO                                | COMPROMISO PRESUPUESTAL |
| 4600097944 de 2023   | 33147                 | 2320202008000<br>7-1/87153     | MANTENIMIENTO, SOSTENIMIENTO Y BOLSA DE REPUESTOS DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA CIUDADANO | 352.917.110                                   | 2023000606              |

#### OBJETO

El contratista se obliga con la ESU a prestar el "Servicio de despliegue y soporte de Sistemas Inteligentes de Monitoreo Integral Móvil – SIMIM del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín"; de conformidad con los términos y condiciones de contratación y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la ESU, documentos que hacen parte integrante del contrato.

#### ALCANCE DEL OBJETO

"La Secretaría de Seguridad y Convivencia en su interés de avanzar en cuanto al fortalecimiento tecnológico y de modernización, busca mantener la integridad de sus sistemas de información mediante una adecuada y disponible infraestructura tecnológica que garantice la prestación del servicio de las diferentes dependencias con equipos actuales y modernos que permitan optimizar tiempo y recurso para un mejor desempeño en las labores"<sup>1</sup>

En razón de lo anterior, y con el fin de ejecutar el Plan Estratégico de Tecnología del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, que complementa y fortalece los servicios que se vienen prestando en el Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad Metropolitano - SIES-M y demás agencias que lo conforman, en el año 2022 fueron adquiridos diez (10) Sistemas Inteligentes de Monitoreo Integral Móvil – SIMIM, alcanzando con

<sup>1</sup> Fuente: Estudio Previo 32175. Contrato Interadministrativo 4600091467 de 2021.

éstos un total de once (11) equipos, los cuales son cámaras móviles instaladas en un mástil el cual está hincado a un tráiler; este tráiler tiene el debido equipamiento para el suministro de energía y equipos de telecomunicación para la transmisión de video de la cámara en tiempo real hacia el SIES-M, a través del cual se transportan los SIMIM a diferentes lugares del Distrito para complementar el sistema de video vigilancia urbana.

Con el fin de garantizar la utilización de los SIMIM en el territorio, y alcanzar el objetivo por el cual fueron adquiridos, se requiere implementar un modelo de operación que abarque actividades de despliegue y soporte, las cuales están descritas en el **Anexo No.1 Especificaciones técnicas** del presente contrato, el cual hace parte integral del mismo.

**PLAZO**

Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023, una vez aprobada la garantía única de cumplimiento por la Unidad de Gestión Jurídica de la ESU.

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

**VALOR**

El valor del presente contrato asciende a la suma de TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISIETE MIL CIENTO DIEZ PESOS M/L (\$352.917.110) IVA incluido. A continuación se detalla el valor del contrato:

| ÍTEM | Descripción   | Valor del servicio mensual (antes de IVA) | Valor del servicio mensual (IVA incluido) | Plazo del servicio (en meses) | Valor total (IVA incluido) |
|------|---|---|---|-------------------------------|----------------------------|
| 1    | Servicio de despliegue y soporte de Sistemas Inteligentes de Monitoreo Integral Móvil – SIMIM del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín | \$45.626.000                              | \$54.294.940                              | 6,5                           | \$352.917.110              |

**PARÁGRAFO 1:** el valor del servicio mensual corresponde a la suma de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS M/L (\$54.294.940) IVA incluido, por lo que la ESU pagará al Contratista el tiempo en el que el servicio efectivamente sea prestado.

**PARÁGRAFO 2:** los recursos que no sean ejecutados una vez cumplido el plazo de ejecución del contrato, procederán a ser liberados.

**TITULAR DESTINATARIO**

Los servicios antes descritos son con destino a la Secretaría de Seguridad y Convivencia, en virtud del Contrato Interadministrativo de administración delegada de recursos N° 4600097944 de 2023 suscrito con el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

**FORMA DE PAGO**

La ESU cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales mensuales, previo recibo de cumplimiento de la prestación del servicio y la emisión del recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

- ✓ La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el Artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella



- ✓ constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando.
- ✓ Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa, estampilla o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause con ocasión del contrato serán a cargo exclusivo del contratista.
- ✓ Una vez recibida a satisfacción la factura o cuenta de cobro correspondiente, la ESU tendrá treinta (30) días calendario para proceder a su pago. En caso de incurrir en mora en los pagos, la ESU reconocerá al contratista un interés equivalente al DTF anual de manera proporcional al tiempo de retraso.
- ✓ Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal; y la carta donde se especifique la Entidad y el número de cuenta bancaria a la cual se le deberá realizar el pago.
- ✓ Para el caso de proveedores que se encuentren obligados a facturar electrónicamente, la facturación deberá ser remitida al correo electrónico [facturacion@esu.com.co](mailto:facturacion@esu.com.co) y la fecha límite para la recepción de las mismas estará sujeta a las fechas definidas en la circular 05 del 22 de noviembre de 2022, documento donde adicionalmente se define la elaboración del recibo a satisfacción por parte del supervisor designado y el proceso de cierre contable en calidad de empresa industrial y comercial del estado.

#### CRUCE DE CUENTAS

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

#### LUGAR DE EJECUCIÓN

La prestación del servicio se hará en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín o en el sitio que le defina la ESU, previa coordinación con el supervisor del contrato.

**PARÁGRAFO:** Estarán a cargo del contratista todos los costos, trámites y documentos que se deriven del cumplimiento del objeto contractual.

#### GARANTÍA CONTRACTUAL

El Contratista se obliga a constituir a favor de **"LA EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU Y/O EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN"**, una garantía única de las expedidas para Entidades estatales que ampare el cumplimiento de las obligaciones contractuales, otorgada por una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia por la Superintendencia Financiera y preferiblemente con poderes decisorios en la Ciudad de Medellín:

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

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

| AMPARO                                  | SUFICIENCIA  | VIGENCIA                                      |
|---|--|---|
| Responsabilidad civil extracontractual: | Doscientos (200) SMMLV para contratos cuyo valor no exceda de (1.500) SMMLV. | Su vigencia será igual al plazo del contrato. |

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

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

#### **OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

La ESU en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y deberes: **1)** Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. **2)** Actualizar y adoptar las medidas necesarias cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato, previo informe del supervisor, sobre la ocurrencia de tales hechos. **3)** Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato. **4)** Ejercer las acciones a que haya lugar, por las situaciones administrativas de la Entidad, como consecuencia del presente contrato. **5)** Pagar oportunamente al contratista el valor del contrato, de conformidad con lo establecido en el contrato. **6)** Facilitar al contratista lo necesario para la adecuada ejecución del objeto contractual.

#### **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

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



### **EVALUACIÓN**

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

### **SUPERVISIÓN**

La supervisión del Contrato será realizada por un Profesional Universitario de la Subgerencia de Servicios o quien sea designado por el funcionario competente. Al Supervisor le corresponderá realizar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del contrato. En todo caso la designación podrá hacerse directamente por el Gerente.

### **INDEMNIDAD**

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

### **CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA**

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

### **EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL**

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

### **CESIÓN DEL CONTRATO**

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

### **UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA EN LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES**

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

## **CONFIDENCIALIDAD**

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

## **TERMINACIÓN**

El presente contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: 1) Cuando se alcance y se cumpla el objeto del contrato. 2) Por mutuo acuerdo de las partes. 3) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito se haga imposible el cumplimiento del objeto contractual. 4) Por el incumplimiento administrativamente declarado por parte de la ESU de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato. 5) Por vencimiento del término fijado para la ejecución del mismo. 6) Por las demás causales señaladas en la Ley.

## **LIQUIDACIÓN**

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

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

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

## **INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

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

## **TRATAMIENTO DE DATOS**

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



conlleva el indebido tratamiento de datos personales, y en consecuencia será considerada justa causa para la terminación del contrato, y dará lugar al cobro de la cláusula penal pactada, sin necesidad de ningún requerimiento, a los cuales renuncia desde ahora.

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

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

#### **DOCUMENTOS DEL CONTRATO**

1- Disponibilidad y compromiso presupuestal. 2- Cedula de Ciudadanía. 3- Propuesta presentada por el contratista. 4- RUT. 5- Certificado de Existencia y Representación legal. 6- Certificado de paz y salvo aportes al sistema de seguridad social y parafiscal. 7- Certificado de antecedentes disciplinarios. 8- Certificado de antecedentes fiscales. 9. Certificado de antecedentes judiciales. 10- Registro Nacional de Medidas Correctivas - RNMC. 11- SPVA 2023-50 - Consulta de Inhabilidades de la Ley 1918 de 2018 y Decreto 753 de 2019 - 12- Demás documentos que se deriven del presente contrato.

#### **NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO**

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

#### **DOMICILIO**


El domicilio contractual es el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.


**POR LA ESU,**


**POR EL CONTRATISTA,**


  
**EDWIN MALDONADO ARISTIZÁBAL**  
Gerente


*Claudia C. Botero S*  
**CLAUDIA CRISTINA BOTERO SUAREZ**  
Representante Legal


Aprobó: Jacqueline Ocampo Arboleda - Subgerente de Servicios (E) 

Aprobó: Marelibi Verbel Peña - Subgerente Administrativo y Financiero 

Aprobó: Juan Felipe Hernández Giraldo - Secretario General 

Revisó: Erika Natalia Ramírez - Asesora de Gerencia 

Revisó: Jesús Emilio Zapata Tapias - Profesional Universitario - Unidad de Gestión Jurídica 

Proyectó: Catalina Molina Betancur - Profesional Universitario - Unidad de Compras y Contratación 

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



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**ANEXO NO. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  
**Contrato: 202300178**

**CONTENIDO**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE.....                           | 2  |
| 2.  | ACTIVIDADES DE SOPORTE .....                             | 4  |
| 3.  | Horario prestación del servicio .....                    | 4  |
| 4.  | Suministros.....   | 5  |
| 5.  | Cuadrilla de operaciones .....                           | 5  |
| 6.  | Cambios en la cuadrilla de operaciones.....              | 7  |
| 7.  | Distintivos vehiculares.....                             | 7  |
| 8.  | Aspectos transversales .....                             | 7  |
| a.  | Seguridad social de empleados y trabajadores .....       | 7  |
| b.  | Distintivo del personal de campo.....                    | 8  |
| c.  | Prevención de accidentes y medidas de seguridad .....    | 8  |
| d.  | Identificación de peligros y evaluación de riesgos ..... | 9  |
| e.  | Informe de accidentes .....                              | 9  |
| f.  | Limpieza del sitio o zona de los trabajos.....           | 9  |
| g.  | Señalización preventiva .....                            | 9  |
| h.  | Responsabilidad por daños y perjuicios.....              | 10 |
| i.  | Comparendos, multas, impuestos y/o sanciones.....        | 10 |
| 9.  | Informes de ejecución .....                              | 10 |
| 10. | Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS.....               | 10 |
| a.  | Actividades de despliegue:.....                          | 10 |
| b.  | Actividades de soporte .....                             | 10 |

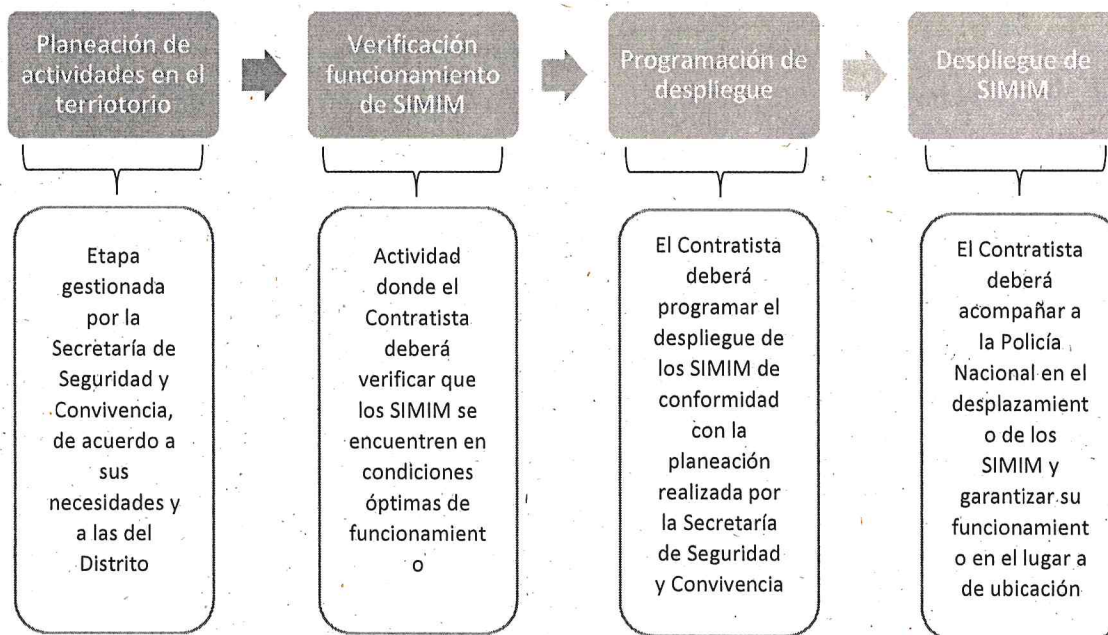




## 1. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

Las actividades de despliegue hace referencia a las gestiones necesarias que deben ser realizadas para garantizar la disposición de los SIMIM en un lugar determinado del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

A continuación se esbozan de manera sucinta las actividades relacionadas con el despliegue:



Las actividades a realizar por el Contratista comprenden entre otras: verificación del óptimo funcionamiento de los SIMIM, acompañamiento a la Policía Nacional para el transporte de los SIMIM, armado y desarmado de los equipos en el lugar designado para su ubicación, pruebas de conectividad con el SIES-M, verificación del funcionamiento en el lugar de ubicación y proyección del informe de despliegue.

La ESU informará al Contratista al menos con seis (6) horas de anticipación la necesidad del despliegue de los SIMIM, lo cual será realizado por el Supervisor del Contrato por parte de la ESU a la línea telefónica designada para soporte y copia al correo electrónico indicado por el Contratista para la recepción de los requerimientos.

El transporte de los SIMIM será realizado por la Policía Nacional, sin embargo, el Contratista deberá acompañar el traslado en un vehículo tipo pick up, el cual deberá disponer las herramientas básicas que permitan el armado y desarmado de los equipos en el lugar de destino.





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos, el Contratista deberá contar con una plataforma de gestión y monitoreo de los SIMIM, donde se lleven estadísticas y control de los elementos que los componen, y desde donde se puedan generar alertas relacionadas con su funcionamiento y con su disponibilidad en el lugar donde sean trasladados.

El Contratista deberá garantizar la disponibilidad de los SIMIM en el lugar de despliegue, por lo que le corresponderá realizar las acciones a las que haya lugar que permitan recuperar operacionalmente la funcionalidad de los equipos.

Los SIMIM adquiridos se encuentran protegidos por garantía comercial durante el año 2023, por lo que los daños atribuibles a defectos de fabricación deberán ser reportados al Supervisor del contrato designado por la ESU, para iniciar de esta manera la reclamación de la falla ante el proveedor de los SIMIM.

A continuación se desglosan las actividades que deberán ser realizadas por el Contratista relacionadas con el despliegue de los SIMIM:

- a. **Verificación de funcionamiento:** el Contratista deberá verificar el correcto funcionamiento de los SIMIM previo a su despliegue, para lo cual deberá generar una lista de chequeo que permita constatar funcionamiento de cada uno de los componentes del sistema.
- b. **Acompañamiento en el transporte de los SIMIM:** los equipos serán remolcados en vehículos de la Policía Nacional y por personal de este organismo, sin embargo el Contratista deberá verificar que los SIMIM se encuentren correctamente transportados y acompañar el desplazamiento de los mismos desde el parqueadero o sitio inicial hasta el punto final de ubicación determinado por la Secretaría de Seguridad y Convivencia.
- c. **Armado y desarmado:** la Secretaría de Seguridad y Convivencia determinará la ubicación donde se deberá ser instalados los SIMIM, posterior a ello el Contratista deberá acompañar la recogida y transporte del equipo al lugar de ubicación.

El contratista deberá realizar todas las acciones necesarias que garanticen el correcto funcionamiento de los SIMIM, entre las cuales se encuentran: despliegue del equipo, operación de gatos tráiler previa nivelación en el terreno, bajar y elevar mástiles a través del aplicativo de gestión y control de los SIMIM, conexión y desconexión de los paneles solares, verificación del sistema de carga desde la consola de administración del sistema solar del equipo conversor de energía y verificación de los parámetros de carga, verificación de potencia a través del aplicativo de gestión, control de los equipos SIMIM, conexión del gabinete (conexión eléctrica y ethernet) superior verificando el correcto funcionamiento de los elementos internos del mismo, verificación localmente de las cámaras, de acuerdo a los niveles radioeléctricos.

La señalización de seguridad de las áreas delimitadas utilizadas por los SIMIM será provista por la Secretaría de Seguridad y Convivencia.

- d. **Verificación condiciones técnicas de ubicación:** el Contratista deberá determinar si la ubicación establecida por la Secretaría de Seguridad y Convivencia es favorable para los SIMIM de acuerdo a las características de la señal radioeléctrica aceptables para garantizar una conectividad óptima dadas por el proveedor ISP.







**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

- e. **Pruebas de conectividad y funcionamiento:** El Contratista deberá establecer comunicación vía telefónica con el SIES-M para verificar el correcto funcionamiento de los SIMIM, para lo cual deberá constatar la operatividad de al menos las siguientes funcionalidades:
- Streaming de las cámaras en la plataforma de vigilancia stratocast
  - Las cercas virtuales deberán ser verificadas y dadas de alta entre el equipo de despliegue y el SIES-M.
  - Se determinará el correcto funcionamiento del speaker verificando la activación de los sonidos preestablecidos desde la aplicación de control y gestión.
  - Verificación del funcionamiento de mástiles, luces, y monitoreo de carga de baterías, equipo radio eléctrico y electrónico a través de la aplicación, control y gestión.
- f. Parametrización de la geocercas de acuerdo a directrices del cliente.
- g. Elaboración y entrega de los informes del despliegue que soporten el buen estado de funcionamiento de los equipos radio eléctrico y electrónicos y de la aplicación de control y gestión de los equipos SIMIM, en el cual se anexará registros fotográficos, ubicación geográfica, estado de cargas y demás aspectos necesarios solicitados por el cliente

## 2. ACTIVIDADES DE SOPORTE

Las actividades de soporte técnico están orientadas a atender las consultas sobre el estado de los equipos desplegados en campo y a la solución de problemas técnicos distintos a los amparados con la garantía comercial de los equipos. Los servicios que se atenderán a través del soporte son los relacionados con pérdida de conectividad, pérdida de streaming de video, agotamiento de baterías o apagado del equipo, vandalismos a cualquier componente del sistema y todos los eventos que interfieran en el adecuado funcionamiento de los SIMIM, adicionalmente en este componente se deberán prestar los siguientes servicios:

- a. Diagnóstico y reparación de primer nivel: el Contratista deberá brindar soporte cuando se materialicen las siguientes situaciones:
- a. Cuando se detecte una falla en la conectividad en el equipo de comunicación LTE, el Contratista deberá informar a la Secretaría de Seguridad y Convivencia para que sea elevada al proveedor de servicios ISP
  - b. Pérdida del streaming del video: se determinará en la revisión de conexión lógica y física entre las cámaras IP y los equipos de comunicación Switch POE.
  - c. Agotamiento de baterías: estará determinada en descargas de baterías o aquellos eventos que conlleven a la indisponibilidad del sistema. En caso de materializarse el agotamiento, el Contratista deberá trasladar la planta eléctrica hasta el lugar donde se encuentra el equipo, para proceder con el cargue de las baterías.
- b. Monitoreo 6 x 12 del estado de los equipos, en lo referente a los estados de la conectividad y sistemas de potencia, desde el aplicativo de gestión y control de los SIMIM.
- c. Limpieza integral al equipo cada vez que se ubique en un nuevo lugar.

## 3. Horario prestación del servicio:

El servicio a contratar deberá encontrarse disponible 6x12, esto es de lunes a sábado entre las 07:00 am y las 07:00 pm.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

#### Observaciones:

- Este soporte NO se aplicará en días domingos ni días festivos. En caso de una solicitud extemporánea esta será atendida al día hábil siguiente.
- Cuando se requiera soporte después del horario de 7 pm si es entre lunes y viernes será atendida al día hábil siguiente.
- Cuando el soporte es un sábado después de las 7 pm será atendida al siguiente día hábil, lunes, en caso de que el lunes sea festivo será atendido el día martes.

#### 4. Suministros

El contratista deberá disponer de cables y conectores de red para garantizar la conexión de los equipos. Se excluyen del presente proceso el suministro de repuestos, accesorios o equipos que sean necesarios reponer en razón del desgaste natural de los mismos, o cuando sean vandalizados o no sean cubiertos por la garantías comerciales de los SIMIM.

El servicio a contratar no incluye lo siguiente:

- Reparación de llantas o de sistemas de rodamiento, amortiguaciones entre otros
- Traslado del equipo SIMIM
- Equipos, luces y ningún accesorio diferente a cables de red o Conectores de red
- Elementos de señalización y cerramientos para los SIMIM.

#### 5. Cuadrilla de operaciones

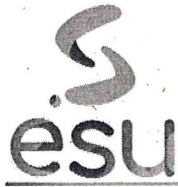
La Cuadrilla de Operaciones dispuesta por el Contratista para la operación del contrato No. 202300178 es la siguiente:

| ÍTEM                                   | DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD   |
|--|--|--|
| Técnico en coordinación de operaciones | Oscar Armando Atehortúa Martínez<br>Ingeniero Electrónico<br>Tarjeta Profesional ANS 206-36641   | Un (1) tecnólogo para el cumplimiento de la disponibilidad 6 días x 12 horas         |
| Técnicos operación SIMIM               | 1. Santiago Echeverry Serna<br>Ingeniero Electrónico<br>Tarjeta Profesional ANS206-138099<br><br>2. Samuel Guillermo Orozco Montero<br>Ingeniero de sistemas y telecomunicaciones<br>Tarjeta Profesional 17864-210186<br><br>3. Juan Camilo Valderrama Cuervo<br>Ingeniero Electrónico<br>Tarjeta Profesional QN206-86870<br><br>4. Jhoan Fernando Lozano Luna | Cuatro (4) profesionales para el cumplimiento de la disponibilidad 6 días x 12 horas |

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



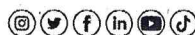




**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

| ÍTEM         | DESCRIPCIÓN   | CANTIDAD  |
|--------------|---|---|
| Vehículos    | Ingeniero de Telecomunicaciones<br>Tarjeta Profesional CN290-128899   |   |
|              | Vehículo: un (1) vehículo tipo camioneta o tipo van con conductor. <ul style="list-style-type: none"><li>• Marca: RENAULT</li><li>• Referencia: TRAFIC</li><li>• Modelo: 2019</li><li>• Matricula: 10020390624</li><li>• SOAT: Vigente hasta el 06/03/2024</li><li>• Certificado de Revisión Técnico mecánica: 16511155. Vigente hasta el 07/03/2024</li><li>• Póliza Responsabilidad Civil: SBS Seguros Colombia S.A. No. Póliza: 1013651</li></ul>  | Uno (1) para el cumplimiento de la disponibilidad 6 días x 12 horas |
|              | Motocicleta: una (1) motocicleta (modelo no inferior a 2018), con cilindraje al menos de 150 cc. <ul style="list-style-type: none"><li>• Marca: YAMAHA</li><li>• Referencia: GPD150-A (NMAX)</li><li>• Cilindraje: 155</li><li>• Modelo: 2022</li><li>• Matricula: 10023133272</li><li>• SOAT: Vigente hasta el 11/06/2024</li><li>• Certificado de Revisión Técnico mecánica: 18-OIN-089-001. Vigente hasta el 08/06/2024.</li><li>• Póliza Responsabilidad Civil: Liberty Seguros. No. Póliza: 94103056.</li></ul>  | Una (1) para el cumplimiento de la disponibilidad 6 días x 12 horas |
| Herramientas | El contratista deberá disponer para la ejecución del contrato de las herramientas básicas para la atención de requerimientos de soporte y/o despliegue de los SIMIM, por lo que basado en las especificaciones técnicas del proceso el Contratista deberá prever las herramientas que proyecta utilizar para la adecuada prestación del servicio. Con el fin de determinar los lineamiento básicos para la prestación del servicio, a continuación se relacionan las herramientas mínimas que deberá contener las herramientas requeridas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Escalera</li><li>• Equipo de alturas.</li><li>• Planta eléctrica</li></ul> | Un kit de herramientas.   |

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co





Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN   | CANTIDAD |
|------|---|----------|
|      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Herramienta de mano (juego llaves, juego destornilladores, alicates, juego de copas, ponchadoras rj45)</li><li>• Tester cable de red</li><li>• Multímetro</li><li>• Pelacables UTP</li><li>• PC portátil</li><li>• Extensión eléctrica</li><li>• Herramientas sistema solar (ponchadora, pelacables, llaves hexagonales)</li><li>• Tester sistema solar</li></ul> |          |

#### 6. Cambios en la cuadrilla de operaciones

Durante la vigencia del Contrato, en caso de presentarse situaciones que impliquen para el Contratista cambiar el equipo técnico (Técnico en coordinación de operaciones o Técnicos operación SIMIM), o los vehículos incluidos en la propuesta técnica del proceso de selección SPVA 2023-50, el Contratista podrá solicitar su modificación, para lo cual deberá presentar al Supervisor designado del Contrato por parte de la ESU la nueva propuesta de técnicos o de vehículos, los cuales deberán cumplir con los mismos requisitos habilitantes establecidos en el numeral 5 del Anexo No. 11 Especificaciones técnicas, del pliego de condiciones del proceso de selección indicado en el presente numeral.

El Supervisor del Contrato procederá a verificar la documentación aportada por el Contratista a la luz de lo exigido en el numeral en mención, y en caso de estar acorde procederá con su aprobación.

Tanto la solicitud de cambio de alguno de los elementos que conforman la cuadrilla de operaciones como su aprobación deberán encontrarse por escrito de manera física o a través de comunicación electrónica.

#### 7. Distintivos vehiculares

Tanto el vehículo como la motocicleta que el Contratista ponga a disposición del proyecto, deberán encontrarse identificados con imantado vehicular con el mensaje "Trabajamos para la ESU", o en su defecto, con la frase de identificación que sea indicada por el Supervisor del Contrato.

La ESU, a través del Supervisor designado enviará al Contratista el arte de los distintivos vehiculares.

Los costos asociados por este concepto deberán ser asumidos por el Contratista, y se entenderán incorporados en la propuesta presentada por el oferente. om

#### 8. Aspectos transversales

##### a. Seguridad social de empleados y trabajadores:

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co







**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Todos los técnicos y personal dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato deben estar afiliados al régimen contributivo de seguridad social integral (salud, pensiones, riesgos laborales y parafiscales (este último en caso que aplique)), en forma previa al inicio de los trabajos.

Durante la ejecución del contrato, el supervisor podrá verificar el pago de salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los aportes propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, como requisito previo para la aprobación de cada acta de ejecución parcial.

**b. Distintivo del personal de campo:**

El contratista deberá dotar al personal de algún distintivo o uniforme que lo identifique ante el Contratante y la ciudadanía. El costo de la dotación deberá estar incluido dentro del factor prestacional asociado a la mano de obra definida para el contrato, de conformidad con la normatividad laboral vigente.

**c. Prevención de accidentes y medidas de seguridad:**

El contratista deberá implementar un Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST dando cumplimiento a la Ley 1562 de 2012 para garantizar la higiene y seguridad de sus empleados, trabajadores, subcontratistas, y la de los empleados y bienes del Contratante, el supervisor y de terceras personas.

El Contratista impondrá a sus empleados, trabajadores, subcontratistas, proveedores y en general a todas aquellas personas relacionadas con la ejecución del contrato, el cumplimiento de todas las condiciones relativas a prevención de accidentes y medidas de seguridad, y les exigirá su acatamiento.

El Contratista será responsable de todos los accidentes que puedan sufrir no sólo sus empleados, trabajadores y subcontratistas, sino también el personal o bienes del Contratante, el supervisor o terceras personas, resultantes de negligencia o descuido del Contratista, sus empleados, trabajadores o subcontratistas, y de tomar las precauciones o medidas de seguridad necesarias para la prevención de accidentes; por consiguiente, todas las indemnizaciones correspondientes serán por cuenta del Contratista.

Durante la ejecución del contrato, el Contratista observará todas y cada una de las regulaciones de las autoridades bajo cuya jurisdicción se ejecute el contrato, relativas a seguridad y prevención de accidentes y en general, las normas que al respecto tengan las entidades oficiales.

Si por parte del Contratista existe un incumplimiento sistemático y reiterado de los requisitos de seguridad, o de las instrucciones del Supervisor, al respecto, éste podrá ordenar en cualquier momento que se suspenda la ejecución de los trabajos, o de cualquier parte de ellos, sin que el Contratista tenga derecho a ampliación de plazo, y sin perjuicio de las multas a que hubiere lugar por este concepto.

Los gastos en que incurra el Contratista por el cumplimiento de las medidas de seguridad y prevención de accidentes serán por su cuenta, y no tendrá derecho a pago por separado ya que éstos deben estar

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

incluidos como costos indirectos dentro de los precios unitarios del contrato.

**d. Identificación de peligros y evaluación de riesgos:**

El contratista estará obligado a cumplir la legislación vigente en materia de riesgos laborales consagrada en el decreto 1072 de 2015, en la Resolución 0312 de 2019 y en el marco del proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y otras normas que lo complementan.

El contratista estará obligado previamente a iniciar la ejecución del contrato a identificar los peligros, evaluar los riesgos que estén presentes en el entorno del trabajo, así mismo a realizar su intervención en la fuente, en el medio y en la persona (este último evaluando el equipo de protección requerido para las tareas a realizar y la capacitación necesaria para las personas que estarán al servicio del objeto contractual)

**e. Informe de accidentes:**

El Contratista deberá informar al Supervisor y a la contratante, dentro del plazo y en la forma establecida a continuación, acerca de cualquier accidente que ocurra por la ejecución del contrato y que ocasione muerte o perjuicio a cualquier persona o daño a propiedad, que ocurran con relación a la ejecución del contrato. El Contratista tendrá un plazo de veinticuatro (24) horas para suministrar el informe de los datos que exija la ESU.

**f. Limpieza del sitio o zona de los trabajos:**

Durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá mantener en perfecto estado de limpieza la zona de ubicación de los SIMIM y sus alrededores, para lo cual deberá retirar en forma adecuada, los residuos o desperdicios que en razón de los trabajos realizados surjan, con el fin mantener las condiciones de higiene y de salubridad del área de trabajo

**g. Señalización preventiva:**

Cuando los trabajos objeto del contrato deban realizarse en una vía pública y, en general, cuando para realizar cualquier otro tipo de trabajo se alteren las condiciones normales del tránsito vehicular y peatonal, el CONTRATISTA estará en la obligación de tomar todas las medidas necesarias para evitar la ocurrencia de accidentes, para lo cual El CONTRATISTA deberá colocar las señales y avisos de prevención de accidentes, en la cantidad, tipo, tamaño, forma, clase, color y a las distancias requeridas, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente y las instrucciones del Supervisor. Será responsabilidad del CONTRATISTA cualquier accidente ocasionado por la carencia de avisos, defensas, barreras, guardianes o señales.

El Supervisor podrá, en cualquier momento, ordenar que se suspenda la prestación del servicio o parte de ellos si existe un incumplimiento por parte del CONTRATISTA en los requisitos de señalización o las instrucciones del supervisor al respecto.

Los gastos en que incurra el CONTRATISTA por la colocación o reposición de señales y avisos, y la adopción de todas las medidas necesarias para el control del tránsito vehicular y peatonal y la prevención







**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

de accidentes, serán por su cuenta, y su costo debe quedar incluido dentro de la propuesta presentada al proceso.

**h. Responsabilidad por daños y perjuicios:**

El Contratista asumirá toda la responsabilidad por los daños y perjuicios que se causaren a la ESU o a terceros y que afecten de cualquier modo personas o propiedades durante la ejecución de los trabajos, por causa u omisión suya o de sus trabajadores o el equipo a su servicio, en los términos de las normas legales que fijan esa responsabilidad.

Por consiguiente, son de exclusiva cuenta del contratista todos los costos provenientes de la debida reparación de cualquiera de los daños ocasionados en el lugar de los trabajos o en los equipos a él encomendados, y de los perjuicios que se ocasionen. El contratista está obligado a cubrir oportunamente la totalidad de estos costos.

**i. Comparendos, multas, impuestos y/o sanciones:**

Los comparendos, multas y/o sanciones que sean impuestas a los vehículos destinados al proyecto, o a los conductores que movilicen los vehículos durante su ejecución, deberán ser pagadas por el Contratista, por lo que este deberá presentar dentro del informe mensual de actividades el reporte de paz y salvo por este concepto ante los organismos de tránsito y transporte.

La ESU y/o el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín no se harán responsables bajo ninguna circunstancia de los pagos por este concepto o por la omisión de pagos de impuestos de los vehículos utilizados durante la vigencia del contrato.

**9. Informes de ejecución**

El Contratista deberá presentar un informe mensual de las actividades de despliegue y soporte realizadas en el mes, el cual deberá incluir el registro de actividades realizadas, el estado de cada uno de los SIMIM el funcionamiento de los equipos radioeléctricos y electrónicos y del aplicativo de gestión y control de los SIMIM, este informe deberá incluir registros fotográficos, ubicación geográfica, estado de cargas y demás aspectos necesarios solicitados por el Supervisor designado del contrato por la ESU.

**10. Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS**

Para el proceso de contratación a adelantar se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS:

**a. Actividades de despliegue:**

Las actividades de despliegue se coordinarán con 6 horas de anticipación, sin que haya despliegues simultáneos, para lo cual el Contratista deberá disponer del personal técnico y las herramientas necesarias para llevar a cabo las actividades programadas.

**b. Actividades de soporte**

El soporte técnico deberá brindarse de conformidad con lo indicado a continuación:

- a. **Urbano:** dos (02) horas para llegar al sitio después de reportada la indisponibilidad del equipo
- b. **Rural:** cuatro (04) horas para llegar al sitio después de reportada la indisponibilidad del equipo.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co

