



CLAUSULA ADICIONAL N° 1 AL CONTRATO 202000070

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO:	4600085487 DE 2020
PLAZO DEL INTERADMINISTRATIVO:	HASTA EL 24 DE AGOSTO DE 2020
CONTRATISTA:	WALTER BRIDGE Y CIA S.A.
NIT:	800006911
CONTRATO No:	202000070
OBJETO DEL CONTRATO:	SOPORTE, MANTENIMIENTO Y LICENCIAMIENTO PARA PLATAFORMA DE TELEFONÍA, CALL CENTER AVAYA Y LA PLATAFORMA ICAD (SOFTWARE DE GESTIÓN DE INCIDENTES DEL SIES-M), DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	HASTA EL 24 DE AGOSTO DE 2020
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	\$80.305.008
CLAUSULA ADICIONAL 1:	Otrosí: modificación del alcance del contrato

La presente constituye la Cláusula adicional No. 1 al Contrato 202000070, cuyo objeto es **“SOPORTE, MANTENIMIENTO Y LICENCIAMIENTO PARA PLATAFORMA DE TELEFONÍA, CALL CENTER AVAYA Y LA PLATAFORMA ICAD (SOFTWARE DE GESTIÓN DE INCIDENTES DEL SIES-M), DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN”**, por la cual se adicionan recursos, y se modifica el alcance contractual, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

- A. Que el contrato 202000070, se suscribió el día veintiocho (28) de abril de 2020, por la suma de OCHENTA MILLONES TRESCIENTOS CINCO MIL OCHO PESOS (**\$80.305.008**) y con un plazo de ejecución hasta el veinticuatro (24) de agosto de 2020.
- B. Que la garantía única de cumplimiento fue aprobada por la Secretaría General de la entidad el día cuatro (4) de mayo de 2020.
- C. Que, en cumplimiento de Reglamento de Contratación de la ESU, mediante radicado interno 2020003634, el supervisor del contrato presentó justificación y la recomendación respectiva que se anexa a esta cláusula adicional para modificar el alcance contractual, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la Secretaría de Seguridad y Convivencia

Por lo anterior, las partes acuerdan:

PRIMERO: Se modifica el alcance del contrato de la siguiente forma:





Consideraciones generales:

Este alcance consiste en las actividades de Mantenimiento preventivo, correctivo y de actualización de los componentes que conforman el subsistema.

Las actividades previstas para el presente componente son:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento de actualización
- Suministro de repuestos para reparaciones.

Para el servicio de mantenimiento correctivo, el contratista debe presentar el diagnóstico, con la cotización de los repuestos correspondientes para aprobación de la supervisión del contrato; el tiempo de solución aplica una vez se tenga el repuesto disponible.

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

Para las actividades de mantenimiento, el contratista debe suministrar sin costo adicional todos los fungibles para el cambio y/o arreglo de piezas y ajustes a los elementos de los equipos y de los sistemas que presenten falla, avería, desgaste o desajuste debido a su operación normal y uso ordinario y que son propios de un mantenimiento preventivo y que no pueden ser tenidos en cuenta como repuestos mayores, como: lubricante industrial, limpia contactos, empaques, filtros, abrazaderas, elementos de limpieza.

Para el servicio de mantenimiento correctivo, el contratista deberá realizar el diagnóstico y presentar la cotización correspondiente para que sea aprobada por la supervisión del contrato.

Entregables:

- Diagnóstico inicial del sistema: Informe con el estado de funcionamiento de los elementos. Se deberá entregar máximo a los 8 días contados a partir de la firma de la legalización de la presente cláusula adicional.
- Plan de mantenimiento preventivo: Corresponde a un cronograma de trabajo que relaciona las actividades que ese ejecutarán de los diferentes componentes definidos en el alcance técnico. Se deberá entregar máximo a los 8 días contados a partir de la de la legalización de la presente cláusula adicional.
- Matriz de escalamiento y plan de comunicaciones: Documento que especifica quién es responsable de ejecutar las actividades del contrato, a quién se debe escalar novedades técnicas, quién debe ser consultado y/o informado. Se deberá entregar máximo a los 5 días a partir de la firma de la firma de la presente cláusula adicional. Esta matriz de escalamiento debe estar vinculada con el software Aranda para el seguimiento de los diferentes requerimientos relacionados con los componentes del alcance técnico.
- Actas de mantenimientos, traslados o actualizaciones: Por cada mantenimiento preventivo,





correctivo o actualizaciones de firmware o hardware, o traslado de elementos, se debe realizar un informe donde se indique el estado de cada uno de los elementos y el detalle de las actividades realizadas. Debe incluir registro fotográfico. Se deberá entregar en el informe mensual.

- Informe ejecutivo para este componente de manera mensual, donde se muestren actividades realizadas o novedades encontradas.
 - Debe incluir cuadros comparativos de las mediciones realizadas, gráficas y esquemas con estadísticas de la prestación del servicio para cada uno de los alcances establecidos en el contrato. Debe incluir recomendaciones para mejorar el desempeño, la capacidad, la seguridad, disponibilidad y operación del sistema.
 - Debe incluir logros, pendientes, y control de inventarios.
 - Debe incluir un resumen de los repuestos adquiridos y utilizados.
 - Se deben anexar las actas del comité de operaciones.
 - Este informe deberá presentarse con los respectivos soportes y documentación, conforme a la metodología pactada con la supervisión.
 - Certificados de elementos nuevos: Por cada elemento nuevo que se suministre como parte de la ejecución del contrato, se debe entregar las facturas, las fichas técnicas y los certificados de garantía.
 - Informe de avance de actividades ejecutadas durante el período y su respectiva ejecución presupuestal.

Requisitos del Servicio (aplica para todos los componentes)

- Todas las actividades necesarias para el mantenimiento de los sistemas descritos anteriormente, deberán incluir por parte del contratista las herramientas, equipos y materiales.
- Cuando sea necesario el retiro de un equipo para diagnóstico y revisión en laboratorio y se requiera el envío a fábrica para la misma situación, todos los gastos que se generen serán por cuenta del contratista para tramitar las garantías de equipos adquiridos en el presente contrato.
- Los documentos entregados deben venir totalmente diligenciados y con las firmas.
- Se deberá entregar el procedimiento y cronograma de mantenimiento para cada uno de los sistemas previo a la actividad.

La Secretaría de Seguridad y Convivencia no suministrará espacios de bodegaje y almacenamiento de equipos ni repuestos. El contratista y su tercero definirán el espacio físico para el bodegaje de la bolsa de repuestos y junto con la Secretaría de Seguridad se llevará un registro de los diferentes equipos desde su ingreso hasta su salida para instalación.





SOPORTE PLANTA TELEFÓNICA

Mantenimiento preventivo, correctivo, de actualización y sostenimiento de la planta telefónica del NUSE 123. Incluye elementos para mantenimientos correctivos que garantizarán el correcto funcionamiento de éste subsistema.

Incluye:

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

Entregables:

- Facturas, Fichas Técnicas, Documentos de Garantía, Informes de actividades realizadas, productos tangibles.

El subsistema de Soporte planta telefónica es considerado **“Sistema Crítico”**.

DESCRIPCION DEL SERVICIO SOLICITADO

La Secretaría de Seguridad requiere contratar los siguientes servicios:

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

Elementos que componen las plataformas:

CANTIDAD	NOMBRE DEL COMPONENTE	DESCRIPCION DEL COMPONENTE
2	G450 Media Gateway	Gabinetes G450 con fuentes de poder redundantes.
2	ACP 120 DELL SRVR P4 BUNDLE	Servidor Duplex Avaya Aura CORE; Incluyen las plataformas de Communication Manager, Session y System Manager, AES, WEB LM, entre otras.
1	S8300E SERVER	Servidor de Supervivencia Local (LSP) S8300E
90	AURA R8 CORE	Licencias para extensiones Core Edition Versión 8





6	MM710	Tarjeta para troncales PRI.
90	CC R8 ELITE AGENT	Licencias de agente Call Center Elite.
90	WFO R15 QM PKG	Licencias de Work Force Optimization Quality Monitor.
90	WFO R15 REDUN CR PKG	Licencias de Alta Disponibilidad de Work Force Optimization Quality Monitor.
180	AES R8 BSC TSAPI	Licencias de TSAPI Básico.
2	AES R8 ADV TSAPI	Licencias de TSAPI Avanzado.
1	ACP 130 DELL SRVR P2 BUNDLE	Servidor Primario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes.
1	R620 SERVER CMS	Servidor Secundario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes. Alta Disponibilidad.
90	CMS R18 AGT LIC	Licencias de Agente de CMS.
90	CMS R18 AGT HA LIC	Licencias de Alta Disponibilidad de Agente de CMS.
7	CMS R18 SUPERVISOR	Licencias de Supervisor del Call Center.
2	CMS R18 ECH HANDLER	Licencias de Conector ECH para los dos (2) Servidores CMS
1	CMS R18 ADMIN SYNC	Licencia de Sincronización de los Servidores CMS
2	CMS R18 3PTY RLTM	Licencias para Exportar Reportes en Tiempo Real de los Servidores CMS.
3	DELL POWEREDGE R620	Servidores Dell sobre los que está implementada la solución WFO: Grabación, almacenamiento y Calidad.
1	R330 MID RANGE SRVR ASBCE	Servidor Session Border Controller
120	ASBCE R8 STD SVCS LIC	Licencias estándar de Session Border Controller.

Especificaciones del soporte y mantenimiento





El soporte y mantenimiento contempla:

Mantenimiento Preventivo

Se realizará un (1) mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato, en el que deben realizarse las siguientes actividades:

Actividades a realizar en el mantenimiento preventivo
Revisión, limpieza y diagnóstico del sistema eléctrico y ajustes de voltaje
Revisión, limpieza de filtros, realizar pruebas de voltaje, lubricación de partes, chequeo de conectores, medición de conexión a tierra.
Realizar las actualizaciones correspondientes al sistema operativo con su hardware y software y entre otras.
Verificación del funcionamiento de los componentes eléctricos relevantes de los equipos.
Revisar, probar y ajustar el rendimiento de los equipos.
Cambiar las piezas que se encuentren defectuosas.
Realizar pruebas de diagnóstico del funcionamiento y rendimiento de los equipos, revisión de la programación general y tráfico de llamadas entrantes y salientes.
Revisión de la configuración de los equipos.
Chequeo de funcionamiento lógico y físico de las máquinas.
Chequeo de logs
Estatus de funcionamiento de las tarjetas
Estatus de memoria del equipo.

Mantenimiento Correctivo

Todos los mantenimientos de tipo correctivo que sea necesario. Las actividades que se llevarán a cabo son:

Actividades a realizar mantenimiento correctivo
Identificar los problemas en el Hardware y el software del sistema.
Suministrar los repuestos requeridos para el mantenimiento del sistema, los cuales deberán ser aprobados por la Interventoría.
Realizar las pruebas que se requieran para asegurar el correcto funcionamiento del Software y Hardware.

Después de cada mantenimiento preventivo y correctivo, el contratista deberá presentar un informe detallado a la supervisión, sobre los hallazgos encontrados y las actividades realizadas, con las correspondientes recomendaciones a que haya lugar.



et
[Signature]



SOPORTE TECNICO

- El contratista deberá suministrar datos de contacto para soporte y un instructivo de cómo generar los casos, como requisito para la firma del acta de inicio. Para este punto, cabe aclarar que, si cambia algún canal para generar un soporte, este documento debe ser actualizado inmediatamente.
- El proveedor no podrá cerrar los tickets (requerimientos, incidentes y/o problemas) hasta que se verifique la solución del caso.
- Las actividades de actualización que se requieran, se deberán programar en comité de cambios.
- El servicio de soporte debe ser prestado por personal certificado en la solución.
- El servicio de soporte para los incidentes reportados debe ser atendido según los ANS.
- La atención vía telefónica, correo electrónico y soporte remoto por parte del contratista deberá garantizarse en horarios determinados de acuerdo al servicio prestado durante la vigencia del contrato.
- Independientemente del tiempo de atención pactada entre las partes, debe haber acompañamiento en actualizaciones y/o mejoras previamente acordadas con el proveedor.
- Si la solución o herramienta presenta problemas, debe haber atención en sitio si es necesario, hasta que entregue una solución real, confiable y estable.

Canales para el soporte técnico:

- **Soporte correo electrónico:** Caso que será atendido a través de correo electrónico de acuerdo a la criticidad del problema. Cualquier modificación en el buzón deberá ser informado con anterioridad.
- **Soporte telefónico:** Caso que será atendido vía telefónica, de acuerdo a la criticidad del problema. Cualquier modificación en los números telefónicos deberán ser informados con anterioridad.
- **Soporte remoto:** Caso que será atendido mediante conexión remota, deberá contar con previa autorización por parte del Líder de Seguridad Informática, con el fin de garantizar la seguridad y control en el acceso.

SOPORTE EN SITIO

Soporte en sitio con horario de atención 7*24, para todos los dispositivos de la solución.

INCLUYE:

Atención telefónica: Línea de atención telefónica y correo electrónico, 7 días a la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.





Personal experto y certificado en el manejo de los equipos a soportar, que cuente con los recursos necesarios para diagnosticar rápidamente y resolver problemas de hardware, software y conectividad de los equipos.

Respuesta rápida en caso de emergencia por medio de acceso remoto (Internet) de acuerdo a los niveles de servicio.

Atención en sitio para diagnosticar y resolver: En caso que el acceso remoto no sea efectivo, se debe desplazar un ingeniero certificado al sitio en donde se reporta el problema, para agilizar su diagnóstico y solución.

Atención a casos de consulta sobre productos y consulta de temas particulares de operación y mantenimiento de los equipos bajo el contrato.

Acceso a la documentación necesaria para la operación y diagnóstico de fallas de los equipos

Se debe adjuntar una comunicación expedida por Fábrica donde certifique que respalda la oferta de soporte 7x24.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

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

El contrato de servicios de soporte y mantenimiento correctivo incluye asistencia telefónica en horario 7x24 (siete días a la semana, 24 horas al día) a través de una línea de soporte, para el diagnóstico y evaluación de fallas relacionadas con el Hardware.

La atención de los requerimientos será con base en la prioridad del servicio según la gravedad y considerando los siguientes parámetros:

Tiempo de respuesta del diagnóstico: Cuando una solicitud de servicio técnico sea requerida, el contratista deberá disponer de un tiempo de respuesta no superior a dos (2) horas hábiles para los casos de FALLA MAYOR (Impacto alto. Disponibilidad del servicio) y un tiempo de respuesta que no supere las doce (12) horas, para el caso de FALLA MENOR (Impacto Medio).

De ser necesaria la asistencia en sitio, los costos de la mano de obra están incluidos en el contrato de soporte y mantenimiento correctivo y en la propuesta de valores presentada por el contratista.

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



et



Entiéndase como **FALLA MAYOR**: Es aquel evento en el cual se presentan fallas en el funcionamiento de la planta o de algunos de sus componentes que implique la indisponibilidad del servicio de un porcentaje mayor al 30% de los usuarios.

Entiéndase como **FALLA MENOR**: Es aquel evento en el cual se presentan fallas en las tarjetas que involucren telefonía de usuarios, daños en teléfonos, falla en el sistema de Reportes (CMS) y en el sistema de Grabación (WFO), y demás elementos que involucren indisponibilidad del servicio para usuarios.

Tiempo de solución

El contratista deberá comprometerse para que:

Toda falla mayor será atendida dentro de las ocho (8) horas siguientes contadas a partir del momento en que se reporte la falla.

Toda falla menor, será atendida dentro las 16 horas hábiles siguientes, contadas a partir del momento en que la llamada sea respondida y recibido el requerimiento

Disponibilidad del sistema:

SUBCOMPONENTE	CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA	CANTIDAD ELEMENTOS	TOTAL ELEMENTOS	ELEMENTOS REPORTADOS FUERA DE SERVICIO	KPI DE DISPONIBILIDAD (KPId)	DISPONIBILIDAD ACORDADA CONTRATO >= 98%	DESCUENTO OPERATIVO
Duplex Avaya Aura CORE (2), Servidor de Supervivencia Local (LSP) (1), Servidor Primario de CMS (1), Servidor Secundario de CMS (1), Servidores Dell sobre los que está implementada la solución WFO (3), Servidor Session Border Controller (1)	Crítico	9	17	2	78%	>=98%	5%
para troncales PRI (6)	Crítico	6			100%	>=98%	0%
Planta avaya-Gabinetes G450 con fuentes de poder redundantes	Crítico	2			100%	>=98%	0%

Repuestos y cambio de partes o equipos.

En el contrato, el mantenimiento correctivo, incluye el suministro de los repuestos. Si una vez realizada la evaluación de las fallas se determina que es necesario efectuar un reemplazo de equipos y/o partes, el contratista despachará el repuesto hacia el sitio del cliente en un tiempo no superior a un día hábil, contado a partir del momento en que se determine la necesidad de efectuar el reemplazo.





Alcaldía de Medellín

ESU

Empresa para la Seguridad Urbana

Todos aquellos repuestos, incluidos tarjetas, y los servidores y sus partes deben ser reemplazados por productos nuevos y originales con garantía del fabricante y no se permitirán tarjetas o elementos usados o re manufacturados.

No se incluye el reemplazo o reparación de teléfonos y/o diademas, ya que estos son considerados consumibles.

SEGUNDO: Se modifica la forma de pago del contrato de la siguiente forma:

La ESU cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales; previa aprobación de las garantías expedida por la Unidad de Gestión Jurídica y recibo de cumplimiento de la prestación del servicio 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.

- El CONTRATISTA deberá acreditar la efectiva prestación del servicio mediante la presentación de informes y/o soportes al supervisor del contrato, y una vez recibidos estos, el supervisor emitirá el recibo a entera satisfacción del producto y/o servicio contratado.

- Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause por razón de la celebración, ejecución y pago de este Contrato serán a cargo exclusivo del CONTRATISTA.

- En virtud del Contrato Interadministrativo No. 4600085487 de 2020, suscrito con EL MUNICIPIO DE MEDELLÍN, entre los impuestos, tasas y contribuciones que estarán a cargo del CONTRATISTA en caso de producirse los correspondientes hechos generadores, están los siguientes: 1. Estampilla Pro Cultura-Municipio de Medellín 0.5% antes de IVA. 2. Estampilla Pro Universidad de Antioquia 1%-Municipio de Medellín antes de IVA). En todo caso, corresponde al CONTRATISTA sufragar todos los impuestos, tasas y contribuciones entre otros, que le correspondan de conformidad con la normatividad vigente.

- 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.





TERCERO: Al recibo del presente documento, el CONTRATISTA contará con máximo dos (2) días hábiles para la suscripción y legalización del presente documento.

CUARTO: El PROVEEDOR deberá reponer el monto de la garantía cada vez que, en razón de los requerimientos o sanciones impuestas, el mismo se disminuyere o agotare. Si el ALIADO PROVEEDOR se negare a constituir o a reponer la garantía exigida, la ESU podrá dar por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que haya lugar a reconocer o pagar indemnización alguna.

QUINTO: Las modificaciones que se estipulan en el presente documento, no constituyen novación al contrato, el cual continua vigente en todo aquello que no ha sido modificado por el presente documento, y sus cláusulas permanecerán indemnes.

Para constancia se firma en la ciudad de Medellín, el veinticuatro (24) de julio de 2020.

DIEGO ALEXANDER GONZÁLEZ FLÓREZ
Gerente ESU

FEDERIK GEORGE BRIDGE GUTIERREZ
Representante Legal

Revisó: Ramiro Andrés Mejía, Profesional universitario Unidad de Gestión Jurídica 
Proyectó: Néstor Zapata C. – Profesional Universitario Unidad Estratégica de Servicios Logísticos 

