

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 1 de 13

**ORDEN DE SERVICIO No. 27 AL CONTRATO 201700344**

<b>CONTRATO No:</b>	201700344
<b>CLASE:</b>	Contrato Marco
<b>CONTRATISTA:</b>	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
<b>NIT:</b>	830.122.566-1
<b>PLAZO DEL CONTRATO MARCO:</b>	Hasta el 31 de diciembre de 2020.
<b>FECHA DE INICIO CONTRATO MARCO:</b>	19/12/2017
<b>VALOR CONTRATO MARCO:</b>	Indeterminado
<b>OBJETO DEL CONTRATO MARCO:</b>	Contrato marco para la prestación de servicio de telefonía móvil para la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU
<b>PLAZO ORDEN DE SERVICIOS No. 27:</b>	Desde la suscripción de la orden de servicio hasta el 31 de diciembre de 2020.
<b>VALOR ORDEN DE SERVICIOS No 27:</b>	<b>\$96.703.140.IVA</b> incluido
<b>VALOR TOTAL ORDENES DE SERVICIO:</b>	\$1.211.965.720 IVA incluido
<b>VALOR TOTAL PÓLIZAS</b>	\$1.500.000.000

La presente constituye la Orden de Servicio N° 27 al Contrato Marco 201700344, cuyo objeto es “Contrato marco para la prestación de servicio de telefonía móvil para la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU”.

**ALCANCE DE LA ORDEN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** En desarrollo del Acuerdo Marco de la referencia, el Aliado Proveedor se obliga a “Prestación de servicios de telefonía celular de voz y datos incluidos equipos de comunicación para la conectividad del modelo nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la Policía Nacional para el municipio de Bello”.

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL CUADRANTES	CANTIDAD EQUIPOS Y LINEAS POR CUADRANTE
1	INCLUYE: -PLAN DE DATOS DE 9GB POR PDA CON POLÍTICA DE USO JUSTO (128 KBPS DESPUÉS DE CONSUMIDA LA CAPACIDAD) -LICENCIAS DE MDM SOTI POR PDA. -SIM CARD POR PDA. -MESA DE AYUDA 7X24.	UND	15	5	3

*OK*  
*Ry*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 2 de 13

-INCLUYE ROAMING DE DATOS DEPENDIENDO DEL OPERADOR DOMINANTE EN LA ZONA.				
- EQUIPO C71 CHAINWAY ANDROID 8.	<b>UND</b>	<b>15</b>		

**EN TOTAL SON 5 CUADRANTES, CADA UNO INCLUYE TRES EQUIPOS PDA, Y TRES PLANES DE DATOS.**

#### **TRANSFERENCIA DE LLAMADAS**

La Policía Nacional suministrará al proveedor de telefonía, un servicio web privado que permita identificar a través de la minuta digital del SIVICC II el usuario y la línea celular que debe encontrarse activa o en servicio, de los tres (03) dispositivos móviles asignados al cuadrante, a fin de que el proveedor de servicio desarrolle el procedimiento de transferencia de llamada, que se genera al número abonado virtual del cuadrante por parte del ciudadano.

En aquellos casos que la llamada no sea contestada, o la línea activa para el turno de servicio se encuentre apagada, las llamadas entrantes deberán ser redireccionadas a la línea de emergencia de cada jurisdicción.

El levantamiento de requerimientos técnicos, por el proveedor de servicio para la transferencia de llamadas, se llevará a cabo una vez se encuentre firmada y adjudicada la suscripción del servicio por parte del operador.

#### **CONECTIVIDAD MÓVIL – APN POLICÍA**

El proveedor de servicio deberá suministrar como parte integral del servicio, un canal de datos que deberá soportar la totalidad del ancho de banda requerido por los dispositivos móviles para la transmisión y recepción de información de la Policía Nacional.

En caso que se necesite ampliación del canal dedicado, el proveedor de servicio deberá aumentarlo hasta obtener el tiempo de respuesta requerido, sin costo adicional para la Policía Nacional, por cuanto será parte integral del valor del servicio.

El proveedor de servicio deberá configurar un servicio de APN, conforme a los parámetros de conexión que defina la Policía Nacional, para el acceso a la información privada, que dará acceso a las aplicaciones móviles.

Para la vinculación de dispositivos móviles al APN de Policía Nacional se deberá realizar previa autorización del supervisor de la suscripción del servicio.

En caso de encontrarse irregularidades en las asignaciones de las APN atribuibles al proveedor, la entidad aplicará un descuento del 10% al valor de la factura.

*ef*

*Ry*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 3 de 13

A través de este canal centralizado, la solución móvil accederá a todos los servicios que requieran las aplicaciones definidas por la Policía Nacional o para aquellas que con posterioridad defina la Oficina de Telemática.

La Policía Nacional, entregará al proveedor de servicio el rango de IP'S que deberán ser configuradas en los dispositivos móviles.

El proveedor de servicio deberá entregar la relación de los seriales e IMEI de los equipos móviles, número de abonado, número de abonado virtual del cuadrante, número de la SIM CARD, IP asignada al equipo, una vez se inicie la ejecución de la suscripción del servicio de telefonía celular para el MNVCC.

El proveedor de servicio deberá entregar al grupo de seguridad de la información de la oficina de telemática, herramienta tecnológica que permita monitorear los equipos en tiempo real que se encuentran vinculados a la APN de acceso a la red de la Policía Nacional asignada al operador.

### **SOFTWARE INSTALADO Y ACCESOS DIRECTOS EN LOS DISPOSITIVOS**

La Policía Nacional, cuenta con las aplicaciones móviles para el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (SIVICC), Autenticación Personal Plena de Origen Lógico (APPOLO), Sistema Nacional de Consultas - SINAC y Código Nacional de Policía y Convivencia (CNPC) desarrolladas en tecnología Android como también accesos directos al Sistema Nacional de Alarmas Policiales (SINAP), para lo cual se requiere que las APP mencionadas quedan instaladas previamente a la entrega de los equipos por parte del proveedor de servicio en los dispositivos móviles.

En caso que la Policía Nacional, desarrolle e implemente nuevas aplicaciones móviles, es necesario que el proveedor de servicio realice la instalación y configuración en los dispositivos suministrados en la suscripción para la prestación de servicio de telefonía celular del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, sin costo adicional para la Policía Nacional.

El proveedor de servicio deberá suministrar el licenciamiento necesario del software MDM (SOTI MobiControl), con el que actualmente cuenta la Policía Nacional para el monitoreo, administración y control de los dispositivos móviles, por el término de tiempo que dure el contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC.

El operador del servicio deberá exigir al fabricante, que la app software MDM, quede preinstalado de fábrica, de tal manera que no pueda ser eliminado así el equipo sea reestablecido de fábrica.

El proveedor de servicios deberá agregar las licencias del software MDM en los servidores que designe la Policía Nacional.

En caso de ser estrictamente necesario la Oficina de Telemática entregará un usuario de VPN para el acceso, firmando previamente los certificados de confidencialidad y acceso a la información, con los permisos y parámetros que defina la Policía Nacional, para que brinde soporte a los equipos de los cuadrantes, durante la vigencia de la suscripción del servicio de telefonía celular para el MNVCC

### **GRABACIÓN DE LLAMADAS**

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 4 de 13

El prestador del servicio debe disponer de todos los componentes de hardware, software y licenciamiento que sean necesarios para que se realice la grabación de las llamadas entrantes a los dispositivos móviles.

El proceso de transferencia y grabación de llamadas deberá efectuarse en el Datacenter del operador o en el Datacenter de la Oficina de Telemática de la Policía Nacional para aquellos operadores que cuentan con infraestructura tecnológica instalada y actualizada conforme al estándar de servidores definido por la institución, sin ningún tipo de costos adicionales.

El soporte deberá ser asumido por el proveedor de servicio, disponiendo a su vez de la infraestructura tecnológica que garantice la alta disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, así mismo se debe garantizar que una vez la grabación de la llamada en formato mp3 es alojada en el datacenter de la Policía Nacional ésta deberá ser eliminada de la infraestructura del operador que la genero.

El almacenamiento donde se guardará la grabación de la llamada, será suministrado por la Policía Nacional.

La grabación de la llamada debe ser en formato MP3 a mínimo 48Kbps.

La Policía Nacional, entregará un servicio web con el fin de almacenar en base de datos estructurada, el registro básico de la llamada, el cual debe contener:

- fecha de la llamada.
- número de origen.
- número de destino.
- tipo de llamada (llamadas completadas, llamadas caídas).
- tipo de desconexión (origen, destino, red).

El levantamiento de requerimientos técnicos lo deberá realizar el proveedor de servicio una vez se le adjudique la suscripción para la prestación del servicio de telefonía celular para el MNVCC.

El proveedor deberá entregar la grabación de las llamadas en formato mp3, a través de un procedimiento o método de comunicación entre la NAS de la Policía Nacional y el sitio de grabación del proveedor de servicio. Es de anotar que el servicio de transferencia de la grabación de llamada desarrollado deberá ser documentado y entregado el respectivo código fuente al supervisor del contrato.

## CONDICIONES GENERALES

La sim card utilizada debe estar provisionada con un número celular de la red Móvil nacional, no se podrán utilizar servicios con numeración internacional o Sim Card que no se puedan utilizar en cualquier equipo comercial, o servicios con tecnologías administradas M2M.

El proveedor de servicio deberá realizar la disposición final de la totalidad de los dispositivos móviles del presente proceso, con o sin accesorios, una vez finalice el contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC y de acuerdo a las necesidades propias del servicio policial, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y la reglamentación expedida por el Ministerio del Medio Ambiente, teniendo en cuenta que los equipos son propiedad del operador. Es de anotar que los equipos deberán ser recogidos en las instalaciones de la Oficina de Telemática.

*OK*

*[Signature]*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 5 de 13

El proveedor de servicio deberá entregar un STOCK adicional del 5% de la cantidad de equipos entregados a la Oficina de Telemática una vez se inicie la implementación del proyecto, debidamente configurados, con todas las aplicaciones requeridas para el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC), por los primeros doce (12) meses de la vigencia del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC.

El proveedor de servicio deberá entregar al Grupo de Telemática de cada unidad policial, un botiquín de SIM CARD del 10% adicional sobre la cantidad de equipos entregados, con el fin de que el cambio del chip se realice de manera rápida y expedita, con el fin de que pueda ser activada por el operador de manera inmediata; cuyo objeto es atender las novedades que se lleguen a presentar con las SIM CARD. El sitio y la fecha de entrega será suministrado por el supervisor de la suscripción del servicio por parte de la Policía Nacional.

El botiquín de SIM CARD debe estar disponible para ser activadas durante la vigencia del servicio.

El proveedor de servicio deberá enviar a la unidad policial, personal idóneo que apoye y capacite a los funcionarios que sean definidos por el supervisor del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC, con el fin de que se garantice el correcto funcionamiento de los dispositivos móviles.

La cantidad de funcionarios a capacitar corresponde mínimo a la cantidad de líneas a adquirir en el presente proceso, para lo cual el supervisor del contrato de prestación de servicio definirá la necesidad de capacitar o no al 100%.

El proveedor de servicio deberá cumplir con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional, "RESOLUCIÓN NÚMERO 08310 DE 28 DIC 2016".

El proveedor de servicio debe restringir en los equipos para que no se pueda realizar instalaciones de aplicaciones o configuraciones diferentes a las estipuladas por la Policía Nacional, en caso de requerirse, deberán ser aprobadas por la Oficina de Telemática.

Si dentro del desarrollo de la suscripción del servicio de telefonía celular se presenta una falla, suspensión o desconexión del servicio por causas atribuibles al operador o por caso fortuito o fuerza mayor; el operador realizará las compensaciones a que haya lugar de acuerdo a la normatividad vigente en las resoluciones de la CRC 3066/2011, resolución No.4444 del 25 de abril de 2014 y la resolución No.5111 de 2017, por el cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones, establece el régimen integral de Protección de los derechos de los Usuarios de los servicios de comunicaciones.

El proveedor del servicio será el responsable de recoger los equipos entregados para el servicio con la Policía Nacional una vez finalice el contrato. La ESU ni el municipio de Bello serán responsables en caso de daños, pérdida o hurto por parte de la Policía Nacional en desarrollo de sus funciones. El valor de la reposición no será superior al 50% del valor comercial de los equipos y en caso de incurrir en el valor de la reposición, este será asumido por la Policía Nacional, por lo que el proveedor podrá realizar las reclamaciones necesarias únicamente a esta entidad.

#### **GARANTÍA DE EQUIPOS Y ACCESORIOS**




	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 6 de 13

Los dispositivos móviles deberán tener una garantía certificada que incluya el buen funcionamiento del sistema operativo instalado, software de fábrica, hardware ensamblado y accesorios durante la vigencia del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC, 24 meses de garantía extendida con el fabricante.

Las revisiones de los equipos por garantía deben ser realizadas por el proveedor de servicio, sin costo adicional; igualmente, si se renueva o extiende la vigencia del contrato de prestación de servicios de telefonía celular para el MNVCC, deberá realizar los diagnósticos para los equipos sin costo para la entidad, siempre y cuando por presupuesto no se actualicen los existentes.

Para la renovación se debe tener en cuenta, que debe ser con los dispositivos móviles elegibles que soporta el contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC.

En caso de fallas técnicas presentadas en los equipos móviles con una concurrencia de más de 3 veces por el mismo motivo, el equipo deberá ser reemplazado sin costo.

La reparación de los equipos por garantía no deberá superar nueve (9) días hábiles, a partir de la entrega de los equipos en el centro de servicios del operador por parte del funcionario de la Policía Nacional, si se llega a superar los nueve (9) días de reparación, el operador deberá reflejar el deducible al valor del consumo mensual de la línea de datos, la reparación se deberá realizar en el centro del servicio técnico más cercano.

#### **SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS Y ACCESORIOS**

En el proceso de soporte, el proveedor del servicio deberá garantizar el servicio técnico en las ciudades principales para los equipos y accesorios suministrados, se deberá contar con centros de servicios en los municipios donde se entreguen los dispositivos móviles y cuenten con un stock de repuestos del equipo contratado, informando al supervisor del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC la ubicación y contacto, a fin de atender los requerimientos que se puedan presentar; si no se cuenta con centros de servicio en cada ciudad, el costo de envío del equipo a su punto de atención más cercano será asumido por el proveedor de servicio.

De igual forma debe entregar el listado de centros de atención autorizados a nivel nacional para la prestación del servicio técnico del equipo y los accesorios bajo las condiciones de garantía de cada uno.

La Policía Nacional cuenta con un sistema para atención de incidentes denominado Sistema de Información para la Gestión de Incidentes en TIC'S (SIGMA), del cual le será suministrado usuario y contraseña al proveedor de servicio, con el fin de recepcionar y atender los casos que se generen a causa de fallas técnicas en hardware y software de los equipos suministrados.

El proveedor de servicio deberá proveer una línea de soporte para software y hardware, donde la Policía Nacional pueda reportar los inconvenientes presentados en la solución móvil, abriendo un caso en el SIGMA.

El proveedor de servicio deberá disponer de un funcionario las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC, con el fin de atender las fallas que se puedan presentar en las integraciones (Webservice publicados por Policía Nacional para transferencia y grabación de los datos básicos de la llamada, MDM Soti MobiControl, APN con Policía Nacional, Servidores para

*Handwritten signatures and initials.*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 7 de 13

SIVICC2, método para grabación de llamada a la NAS de Policía Nacional) que se efectúen con la plataforma de la Policía Nacional.

Para ello del operador de servicio deberá reportar los datos del o los funcionarios que estarán disponibles para atender fallas de infraestructura e integraciones antes mencionadas en el acta de inicio del contrato, sometiéndose al diligenciamiento de los correspondientes estudios de seguridad.

El funcionario disponible las 24 horas del día deberá dar solución a las fallas que se presenten en sitio, en las instalaciones de la Oficina de Telemática de la Policía Nacional, el cual deberá hacer presentación con tiempo máximo de dos horas contados a partir del reporte de la novedad.

El proveedor de servicio deberá disponer de una mesa de ayuda que atienda las 24 horas del día, siete (7) días a la semana, quien recibirá y atenderá las novedades que se presenten en los servicios contratados.

Para el soporte y atención de los diferentes requerimientos técnicos, el operador que no cuente en la actualidad con personal en sitio (Oficina de Telemática), deberá disponer de un funcionario en sitio para que atienda el soporte, debidamente certificado en que conoce, administra y da solución oportuna a la infraestructura, arquitectura y tecnología instalada y dispuesta para el MNVCC las asignaciones de recursos de las líneas, suspensión y activación de servicios, administración de APN, configuración de la trasferencia de llamadas, garantía de los equipos móviles, recolección y logística de equipos para soporte técnico, activaciones de simcard con las unidades, atención de incidentes reportados por la herramienta de mesa de ayuda de la Policía Nacional, conocimientos en desarrollo de aplicaciones móviles para mantenimiento y soporte de SIVICC móvil, en el horario de lunes a viernes de 07:30 horas a 18:00 horas en las instalaciones de la Oficina de Telemática de la Dirección General – Ciudad de Bogotá.

La Oficina de Telemática evaluará al funcionario asignado en los temas solicitados en el presente ítem, con el fin de validar idoneidad a fin de garantizar que el técnico presentado por el proveedor de servicios de solución inmediata.

En caso de inasistencia del funcionario en sitio por razones de fuerza mayor o por disposición del proveedor de servicios, se obliga a presentar el respectivo reemplazo, lo cual deberá ser presentado junto con el titular al momento del acta de inicio para la firma de los documentos de seguridad y confidencialidad de la información.

El personal que haga parte del presente proceso, deberá someterse a un estudio de seguridad realizado por la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, durante la vigencia del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC. En el evento de no superar los estudios de seguridad, el proveedor de servicio deberá realizar el cambio de los funcionarios con el fin de volver a iniciar el estudio de seguridad requerido.

El proveedor de servicio se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo. El proveedor de servicio deberá firmar un acuerdo de confidencialidad y no revelación de la información.

El proveedor de servicio debe garantizar que el caso generado desde el sistema de Incidentes de la Policía Nacional "SIGMA", tenga un seguimiento adecuado, se maneje de forma rápida y eficiente, y se lleve a los niveles de servicio hasta su cierre y solución; además, se debe informar por escrito al

*et*

*[Handwritten signature]*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 8 de 13

supervisor del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC al inicio de cada semana, las novedades presentadas respecto a los casos atendidos.

Debe disponerse del personal necesario para dar soporte a los usuarios de la solución móvil, a través de línea telefónica, servicio presencial o vía e-mail, para lo cual el proveedor del servicio debe enviar al supervisor del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC el listado del personal que atenderá los incidentes. Cada funcionario debe contar con el estudio de seguridad y confidencialidad.

Si se realizan cambios del personal debe enviarse nuevamente el listado actualizado y la documentación correspondiente para los estudios pertinentes, por tanto, no se podrá prestar el servicio de soporte por parte de ningún funcionario sin haber superado el estudio de seguridad y confiabilidad. Cada uno de los operadores de servicio técnico deberá tener el pleno conocimiento sobre el funcionamiento de los dispositivos y la solución móvil.

Cuando el funcionario policial, marque a la mesa de ayuda del Proveedor de servicio, deberá existir una sola opción de comunicación del usuario y operador, ya que debe ser un servicio exclusivo para el MNVCC de la Policía Nacional. Al realizarse la llamada no deberá tener propagandas, desde el momento que el usuario marque a la línea de soporte hasta la finalización y solución del requerimiento.

El Proveedor de servicio deberá contar con personal calificado, para soportar cualquier falla o mantenimiento que requieran durante la vigencia del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC. La solución a los incidentes no deberá ser mayor a 3 horas.

Los funcionarios que se asignen, por parte del proveedor de servicio para realizar soportes de hardware y software, integración tecnológica a la Policía Nacional y gerencia del proyecto, deberán portar el uniforme y carnet que identifique a la empresa contratista para el ingreso a las instalaciones de la Policía Nacional – Oficina de Telemática en la ciudad Bogotá (a criterio del contratante).

**INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL.** - Las partes manifiestan expresamente que ninguno de los empleados, agentes o dependientes adquiere, por la celebración de la presente suscripción del servicio relación laboral alguna con la otra parte, extendiéndose esta salvedad a las personas que en desarrollo de la suscripción del servicio llegue a contratarse por cualquier causa por parte del operador.

El proveedor de servicio mantendrá indemne a la Policía Nacional, por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven o tengan como causa las actuaciones, omisiones, ocasionadas por su parte o cualquiera de sus subcontratistas o dependientes durante la ejecución de la presente suscripción del servicio. Por lo tanto, el operador asumirá la responsabilidad por el manejo de la información suministrada en desarrollo de la presente suscripción del servicio y responderá civil y penalmente tanto por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, como por los hechos u omisiones que le fueran imputables.

El proveedor del servicio de telefonía celular para el MNVCC, presentará y actualizará de manera mensual los requisitos establecidos en el Decreto 1443 de 2014 “Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” y el Decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”,

*JK*

*Ry*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 9 de 13

relacionados con el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

El Proveedor de servicio deberá contar, con un protocolo de soporte para solucionar las novedades que se puedan presentar de software, hardware, servicio de voz y datos, previa aprobación por el supervisor del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC.

La Policía Nacional, entregará al funcionario de soporte en sitio, un usuario del Sistema de Información para la Gestión de Incidentes en TIC (SIGMA) con el fin de que se brinde soporte de software, hardware y lograr evidenciar la trazabilidad de cada uno de los incidentes atendidos y solucionados por parte del proveedor de servicio.

El proveedor de servicio deberá suministrar un lector de código de barras de los equipos a contratar, con el fin de realizar inventarios y asignaciones de manera rápida y oportuna.

### **PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE DISPOSITIVOS MÓVILES**

La Oficina de Telemática determinará el plan de distribución de los dispositivos móviles, para lo cual el proveedor de servicio entregará el cronograma una vez se adjudique el contrato de prestación de servicio, para ser enviado a las unidades de Policía definidas, con el fin de ser aprobado por la Oficina de Telemática, para su despliegue e implementación.

El proveedor de servicio deberá entregar los equipos configurados y activados de acuerdo al cronograma aprobado por la Oficina de Telemática. El proveedor de servicio deberá anexar un documento con el recibido, indicando los datos de quién recibió a satisfacción los equipos, cantidad, líneas asignadas, sim card, IMEI y serie de los equipos entregados a los Grupos de Telemática, dirigido al supervisor del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC.

El tiempo para la entrega de los equipos, será con plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario después de la adjudicación del contrato de prestación de servicio de telefonía celular para el MNVCC.

La totalidad de las SIMCARD, deberán entregarse en un plazo máximo de diez (10) días calendario.

Una vez finalizado el contrato, la Policía Nacional deberá retornar los elementos en funcionalidad, en donde se entiende el desgaste normal que tendrán en la operación y fallos básicos que puede presentar.

### **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Teniendo en cuenta que el servicio a contratar es de misión crítica para la Policía Nacional, el proveedor de servicio deberá garantizar una disponibilidad mínimo de 99.5% y actuará de forma inmediata a las posibles interrupciones por novedades en la red, hardware y software.

En caso de que falle la solución móvil por las razones antes mencionadas y las unidades se queden sin servicio, el proveedor de servicio deberá realizar los ajustes y compensaciones en la factura del período correspondiente, de acuerdo a la normatividad vigente en las resoluciones de la CRC 3066/2011, resolución No.4444 del 25 de abril de 2014 y la resolución No.5111 de 2017, por el cual

*K*

*Ry*

la Comisión de Regulación de Comunicaciones, establece el régimen integral de Protección de los derechos de los Usuarios de los servicios de comunicaciones.

### SOPORTE

El contratista durante la ejecución deberá prestar atención prioritaria a requerimientos y atención de fallas donde se establezca un contacto directo para dichas solicitudes. Persona idónea dedicado al servicio, el cual tenga capacidad de respuesta y toma decisiones.

El contratista deberá proveer el soporte técnico de los servicios definidos en el alcance y durante toda la duración del contrato, buscará garantizar la continuidad en su operación.

### TIEMPOS DE RESPUESTA

Los siguientes son los tiempos máximos para respuesta de incidentes y/o requerimientos presentados, los cuales son registrados a través de los canales de atención:

Prioridad	Tiempo (Horas)
Alta	1-2
Media	3-4
Baja	5-6

El Proveedor deberá entregar con el inicio del contrato, la Matriz de escalamiento y acuerdos de nivel de servicio teniendo en cuenta la prioridad solicitada por la naturaleza del proyecto.

### Entregables en la ejecución contractual

Se deberá entregar el mapa de calor de cobertura 3G Y 4G del operador para el municipio de Bello y deberá entregar Informes mensuales de la ejecución del contrato que contenga la siguiente información:

- Información de la ejecución contractual y novedades generadas en la prestación del servicio
- Deberá incluir la disponibilidad del servicio.
- Mediciones realizadas, trazas, gráficas y esquemas que estadísticamente reflejen la prestación del servicio.
- Mejoras en desempeño, capacidad y operatividad del servicio.
- Soportes y atenciones de servicio.

*ek*

*Ry*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 11 de 13

- Pruebas mensuales donde se soporten los eventos críticos reportados por el usuario final del servicio.

De ser necesario proyecciones de crecimiento en nodos y antenas red 4G del operador para mejorar la cobertura y prestación del servicio.

Se entienden incorporadas a la presente orden de servicio el contrato interadministrativo 0853 DE 2020, sus anexos, la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la ESU.

**VALOR DE LA ORDEN DE SERVICIO:** El valor de la presente orden de servicios es de **NOVENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS TRES MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/L (\$96.703.140)** incluido IVA

**INFORMACIÓN PRESUPUESTAL ORDEN DE SERVICIO:**

Contrato Interadministrativo	0853 DE 2020
Centro de costos	31944
Rubro	33000607-1
Descripción al Rubro	SERVICIO CUADRANTES
Disponibilidad presupuestal	2020000785
Registro presupuestal	2020001170
Requerimiento N°	2020102192

Para efectos de consecutivo en la parte presupuestal, esta orden hace las veces de la No 27

**FORMA DE PAGO:** La ESU cancelará el valor de la orden de servicio mediante pagos parciales mensuales previo recibo de cumplimiento de la prestación del servicio por parte del supervisor del Contrato del cual se deriva la Orden de Servicio. Acorde a los siguientes parámetros:

- 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 proveedor deberá acreditar la efectiva prestación del servicio por medio de una constancia de recibo firmada por el beneficiario. Una vez aprobada la constancia de recibo por parte del supervisor del contrato, éste emitirá el recibo a entera satisfacción del 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 Aliado.

*JK*

*Ry*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 12 de 13

- En virtud de los Contratos Interadministrativos No.0853 de 2020, suscritos con el Municipio de Bello, entre los impuestos, tasas y contribuciones que estarán a cargo del contratista aquellos q le sean imputables. 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.
- Solo se realizará pago por los servicios efectivamente recibidos y en funcionamiento, y a partir de la entrega de los equipos, simcard, y configuraciones óptimas para el inicio de la operación.

**PLAZO DE LA ORDEN DE SERVICIO:** Desde la suscripción de la orden de servicio hasta el 31 de diciembre de 2020.

**PLAZO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE LA PRESENTE ORDEN DE SERVICIO:** Al recibo del presente documento, el CONTRATISTA, contará con máximo de dos (2) días hábiles para la suscripción y legalización del mismo, y si es del caso para allegar las pólizas modificadas, so pena de que se declare el incumplimiento y que se puedan hacer efectiva las garantías constituidas a favor del CONTRATANTE.

**SUPERVISIÓN:** El seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico del cumplimiento a satisfacción del presente objeto contractual se realizará por el Profesional Universitario de la Unidad Estratégica de Servicios Logísticos, o quien sea designado por el Subgerente de Servicios. En todo caso la designación podrá hacerse directamente por la Gerencia.

**GARANTÍAS:** Esta orden está cubierta por las garantías expedidas para el contrato Marco No. 201700344. Sin embargo, el Contratista 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 Contratista 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. Así las cosas, se deberán actualizar las coberturas a que haya lugar y realizar las respectivas anotaciones, incluyendo como asegurado y beneficiario el Municipio de Medellín.

*ek*

*Ry*

	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-17
		<b>Versión:</b> 02
		Página 13 de 13

**DOCUMENTOS INTEGRALES:** Hacen parte de la presente orden de servicio el Contrato Marco 201700344 y demás documentos emanados con ocasión de la misma. Las estipulaciones pactadas mediante el presente documento, no constituyen novación al contrato maco del cual se derivan, el cual encuentra vigente.

**ACEPTACIÓN ORDEN DE SERVICIO:** En aceptación de lo anterior, se firma por las partes el treinta (30) de septiembre de 2020.

**ESU**

**CONTRATISTA**



**DIEGO ALEXANDER GONZÁLEZ FLÓREZ**  
Gerente

**JAVIER BRAVO HERNANDEZ**  
Apoderado



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