CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

# Propuesta

# Carbyne c-Live Universe

## Secretaría de Seguridad y Convivencia, Alcaldía de Medellín

**Revisión del 14 de julio de 2021**


**BSW Colombia**
Calle 72 Bis N 1A – 03, Bogotá, Colombia

**Contacto**
Teléfono: (1) 6407772
Correo: oficinabogota@bl-sw.com


BSW COLOMBIA


**Copyright © BSW COLOMBIA S.A.S.** | Este documento contiene información exclusiva que es propiedad absoluta de BSW COLOMBIA S.A.S. Se le entrega este documento al destinatario solo para su uso. Al recibir este documento, el destinatario se compromete a no copiarlo y a no revelarles ninguna parte ni la totalidad de la información aquí contenida a terceros sin el previo consentimiento escrito de BSW COLOMBIA S.A.S.

- CONFIDENCIAL -

# Contenido

Introducción ..... 5
Descripción general del sistema ..... 6
Resumen del c-Live Universe ..... 6
Funciones de última tecnología ..... 6
Cómo funciona el c-Live Universe ..... 9
Se requiere consentimiento de la persona que llama ..... 9
Ubicación ..... 10
Vistas de mapas y terrenos por satélite (zoom +/- para el conocimiento de la situación) 10
Vídeo / Imagen ..... 11
Ventana de chat ..... 11
Protección de caída de llamadas ..... 11
Carbyne Events - Historial de eventos de Carbyne ..... 12
Características del historial de eventos ..... 12
Tabla de tickets ..... 13
Información de un evento ..... 14
Mapa de tickets ..... 15
Mapa de calor ..... 15
Desarrollo del proyecto ..... 16
Implementación del sistema ..... 16
Desarrollo del piloto operacional ..... 16
Objetivos del piloto operacional ..... 17
Número total de estaciones de trabajo con la plataforma c-Live Universe para el desarrollo del piloto operacional ..... 17
Agentes de SIES-M utilizando el sistema durante el piloto operacional ..... 18
Enlaces de vídeo – c-Live Universe de Carbyne ..... 20
Mesa Redonda Virtual de Carbyne ..... 20
Precios ..... 21
Precio anual: ..... 21
Condiciones de pago ..... 21
Servicios ..... 22
Contrato multianual ..... 22
Vigencia ..... 22

TRM ..... 22
Anexo A: Términos y condiciones ..... 24
Anexo B: Requisitos Técnicos c-Live Universe ..... 32
Anexo C: Arquitectura del Sistema c-Live Universe ..... 34
Descripción general de la arquitectura ..... 34
Infraestructura en la nube ..... 34
Almacenamiento de datos ..... 34
Servicios ..... 34
Servidor de streaming de vídeo ..... 34
Seguridad ..... 35
Controles de acceso a los datos y la configuración de la agencia ..... 35
Monitoreo ..... 35
Opción de detección automática a través de integración CAD ..... 35
Anexo D: Capacidades especiales del sistema Carbyne ..... 36
Plataforma de emergencia de seguridad pública única de Carbyne ..... 36
Interfaz de usuario ..... 37
Mapa de localización ..... 37
Video en vivo, voz e imágenes ..... 38
Mensajería instantánea ..... 38
Compartir llamada (Capacidad única) ..... 38
Gestión de registros (Capacidad única) ..... 39
Aplicación en dispositivo móvil ..... 39
Alta disponibilidad y recuperación ante desastres ..... 39
Patentes de Carbyne ..... 40
Anexo E: Acuerdo de Nivel de Servicio ..... 41
Definiciones ..... 41
Descripción general del acuerdo ..... 42
Servicio y disponibilidad del sistema ..... 42
Servicios NOC globales de BSW Colombia - Carbyne ..... 42
Indicador de rendimiento de disponibilidad de servicio ..... 43
Disponibilidad del sistema y tiempo de inactividad programado ..... 43
Disponibilidad del sistema - Integraciones de terceros ..... 44
Actualizaciones de software ..... 45
Productos y versiones compatibles ..... 45

Procedimiento de trabajo de apoyo ..... 46
Comunicación ..... 46
Clasificación de tiquetes (niveles de gravedad): ..... 46
Manejo de Tiquetes ..... 47
Programa de Soporte y ANS ..... 49
Nivel de soporte estándar ..... 49

# Introducción

Agradecemos la oportunidad de implementar c-Live Universe en el centro innovador SIES-M, en la ciudad de Medellín. Nuestro objetivo es utilizar el sistema c-Live Universe para permitir a la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la ciudad de Medellín un avance tecnológico y operativo importante, que de manera inmediata presentará a los ciudadanos de Medellín una revolución en la atención prestada a ellos en los momentos que más la necesitan: las situaciones de emergencia. Medellín es un líder tecnológico en la región, y nos enorgullece poder presentarle esta propuesta, con el deseo de que sea la primera ciudad en Colombia en poseer esta tecnología, ofreciendo a todos sus ciudadanos una mayor seguridad y una mejor atención en tiempos de emergencia a través de la tecnología.

La Secretaría de Seguridad y Convivencia, junto con Carbyne y BSW Colombia, ha realizado un programa piloto operacional en el SIES-M durante más de un mes. Los resultados mostrados y los casos de emergencia atendidos con el sistema, dejan claro el importante valor que el sistema brindará a la ciudad.

El proyecto consistirá en la implementación por parte de BSW Colombia del sistema de atención a emergencias y seguridad pública c-Live Universe de Carbyne, que se configurará y operará desde el Call Center SIES-M. El sistema se instalará en puestos operativos de los agentes operando en el SIES-M, de las diferentes agencias según decisión de la Secretaría de Seguridad y Convivencia. Según los resultados operacionales de la fase piloto, se recomienda activar el sistema en los puestos de recepción de llamadas y en los puestos de atención y despacho de las diferentes agencias: Policía Nacional, Sala Situacional, Salud, Bomberos, DAGRD, 123 Mujer Medellín, 123 Mujer Antioquia, Secretaría de Movilidad, Secretaría Ambiental, 123 Social y CTI. Se activará también acceso al panel de administración Carbyne Events, que permite el acceso a la base de datos de los casos. Adicionalmente, se permitirá analizar tendencias, generar reportes de BI y documentar evidencias del uso. Se recomienda instalar este panel al nivel gerencial del SIES-M y de la Secretaría de Seguridad y Convivencia.

Desde Carbyne y BSW Colombia presentamos respetuosamente esta propuesta, y quedamos a completa disposición de los diferentes equipos de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, para cualquier necesidad o inquietud.

Carbyne LTD
C.N. 515106409

**Amir Elichai**
Presidente de la Junta Directiva y CEO
Carbyne Ltd.

BSW COLOMBIA
Blue Skies World Colombia S.A.S
N.I.T 901140525-3

**Guy Sandomirsky**
Gerente General
BSW Colombia

# Descripción general del sistema

## Resumen del c-Live Universe

c-Live Universe de Carbyne se entrega como software de servicio (SaaS) y permanece como un ícono discreto en la pantalla del cliente hasta que se activa. Incluso entonces, se puede minimizar a un pequeño icono "flotante" que se puede mover a cualquier lugar de la pantalla hasta que se necesite y permite el uso completo de otras aplicaciones cuando no se esté utilizando. Todas las ventanas son configurables y se pueden minimizar/maximizar en cualquier momento durante el flujo de trabajo del agente. C-Live Universe no requiere integración con los sistemas existentes y se puede ejecutar utilizando el hardware y software disponibles en el mercado (COTS).

El c-Live Universe está preparado de manera única para ayudar a las agencias a minimizar el tiempo de respuesta y maximizar la eficiencia, al tiempo que potencia la forma en que las personas que llaman se comunican con los servicios de emergencia en situaciones de crisis, así como en situaciones que no son de emergencia.

## Funciones de última tecnología

**Ubicación basada en dispositivo:** Para brindar servicios de ubicación para cada llamada sin una aplicación (que no sea de emergencia, 3-1-1, 10 dígitos, etc.) - Carbyne se asoció con proveedores de SMS que ofrecen servicios de nivel empresarial para enviar un enlace automático a la persona que llama. Esto asegura que la persona tenga el control total de sus datos y su consentimiento frente a la información que comparte sin la necesidad de descargar ninguna aplicación.

**Video en vivo:** La función de video en vivo permite a los especialistas en comunicaciones de emergencia activar una sesión de video con la persona que llama (una vez aceptada). Esto mejora el conocimiento de la situación a través de la interacción entre la persona que llama y el agente. Ver el video en vivo, aunque es opcional, es una herramienta poderosa para abordar incidentes donde las comunicaciones de la persona que llama no son claras o las imágenes visuales pueden ayudar al agente a obtener información adicional que no está disponible. En cualquier momento, el agente puede ver la sesión de video. Asimismo, la pantalla de video se puede cerrar en cualquier momento, o volver a abrir según se desee, sin la interferencia de grabar la sesión de video completa. El video es solo entrante y en ningún momento la persona que llama puede ver al agente.

**Captura de fotos:** una vez que se ha iniciado una sesión de c-Live, la persona que llama tiene la capacidad de tomar fotos desde su dispositivo en modo estándar o selfie. Además, el agente tiene la capacidad de tomar fotos de forma remota usando la cámara del dispositivo de la persona que llama. Estas imágenes se transmiten directamente a la sesión de chat en Universe y no se conservan en el dispositivo de la persona que llama.

**Comunicaciones de texto:** el chat silencioso (similar a WhatsApp, iMessage) es una herramienta eficaz para comunicarse con las personas que no pueden hablar durante la llamada con el fin de superar factores ambientales y/o factores comprometedores que podrían impedir la comunicación verbal. Las capacidades del chat silencioso de Carbyne también proporciona comunicaciones efectivas con la comunidad sorda y con dificultades auditivas. Los especialistas en comunicaciones de emergencia verán un indicador en la ventana de chat que valida que su mensaje se entregó al autor de la llamada.

**Implementación instantánea:** La plataforma de comunicación interactiva de Carbyne es nativa de la nube. Como tal, permite la implementación inmediata sin interrupción a las plataformas e infraestructuras de comunicaciones emergentes existentes. Nuestra interfaz de usuario intuitiva se utiliza actualmente en siete países que requieren una formación mínima debido a la simplicidad de uso. Sigue la experiencia familiar de interfaz móvil a la que la mayoría de los ciudadanos se han acostumbrado.

**Protección de datos de los ciudadanos:** los datos enriquecidos que un ciudadano ha consentido compartir con una agencia se almacenan de forma segura en las instalaciones certificadas por AWS Cloud y FedRAMP. A estos datos sólo pueden acceder usuarios de roles administrativos autorizados que cada Agencia designa. Estos datos son accesibles y descargables sólo por aquellos usuarios definidos con fines probatorios por el proceso legal de la Agencia.

**Auditoría y seguimiento:** La plataforma c-Live Universe recopila datos enriquecidos de ciudadanos (con consentimiento de la persona) sobre una base de datos de incidentes que luego se pueden comparar y analizar en toda la jurisdicción del CALLE (Centro de Atención de Llamadas de Emergencia) durante períodos de tiempo definidos por el usuario.

**Llamada Carbyne:** c-Live Universe crea una sesión rica en datos de Carbyne entre la persona que llama y el agente desde cualquier teléfono inteligente y NO requiere que se instale una aplicación en el dispositivo del autor de la llamada.



"**Carball**" Carbyne simulado en una pantalla de toma de llamadas.

El sistema Carbyne c-Live Universe añade los siguientes componentes mejorados:

1. Ubicación precisa, persistente y dinámica del dispositivo de la persona que hace la llamada y también puede incluir la ubicación basada en red y/o sensores según corresponda.

2. El especialista en comunicaciones de emergencia de 1-2-3 recibe el consentimiento de la persona que llama para permitir que su cámara presente una secuencia de vídeo de la escena que proporciona conciencia situacional entre el dispositivo inalámbrico del autor de la llamada y el ECC. Esta es una ruta multimedia unidireccional donde el agente puede ver lo que la cámara de la persona que llama está viendo, recibir y tomar fotos a través del dispositivo. Durante la sesión, la persona que llama no ve al agente. Una vez finalizada la sesión, el agente no tiene acceso al dispositivo original de la persona que llama sin iniciar una nueva sesión y obtener el consentimiento.

3. El chat silencioso bidireccional sin notificaciones audibles proporciona un nivel adicional de seguridad para la persona que llama en situaciones de riesgo.

4. Protección de llamadas caídas; c-Live Universe proporciona una conexión de datos de respaldo al dispositivo inalámbrico de la persona que llama, lo que significa que el agente de 1-2-3 puede continuar comunicándose con la persona que llama, así como rastrear su ubicación actual en caso de que la llamada de voz termine inesperadamente.

5. Mitigación de cortes de red: si se produce una interrupción de la red y las llamadas se enrutan a las líneas administrativas locales, todavía tendría la capacidad de iniciar manualmente una sesión con el autor de la llamada y recibir información de ubicación precisa, así como comunicaciones multimedia como vídeo, fotos y chat.

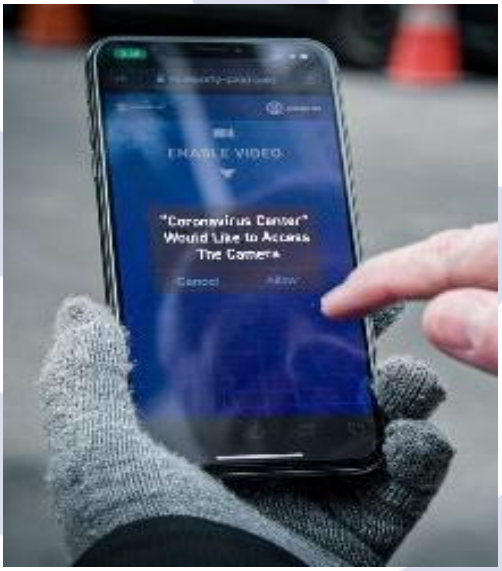
6. La información del autor de la llamada y toda la información recibida (ubicación, video, imagen, chat, etc.) se almacena de forma segura en la nube de AWS. El personal CALLE definido con roles de nivel de administrador puede acceder a estos datos a través de la plataforma c-Live Carbyne Events.

## Cómo funciona el c-Live Universe

El c-Live Universe aparece como un icono en un ordenador/portátil dentro de cualquier centro desplegado. Es discreto, fácil de mover, ocupando un mínimo de bienes raíces en la GUI de un especialista en comunicaciones de emergencia. La solución c-Live Universe está libre de riesgos, ya que no requiere integración con su control de llamadas, CAD o cualquier estación de trabajo existente dentro de su centro. La inversión en su sistema existente se conserva y c-Live Universe mejora su aplicación de recepción de llamadas existente con una verdadera funcionalidad de características de próxima generación y datos ricos que brindan no solo conocimiento de la situación, sino que también pueden proporcionar un conocimiento de dominio completo en cualquier nivel requerido (CALLE local Agencia, Gobierno, Estado).

Además, los especialistas en comunicaciones de emergencia pueden ingresar un número de teléfono manualmente e iniciar una sesión de c-Live Universe. **Esta capacidad es especialmente crucial en momentos como la interrupción en la que las llamadas de 1-2-3 se enrutaban a sus líneas administrativas locales.** Con c-Live Universe, la agencia podría iniciar una sesión y obtener la ubicación exacta del dispositivo, así como todas las características y funcionalidades de c-Live Universe.

Cualquiera de los dos métodos producirá un mensaje SMS al autor de la llamada, solicitando su consentimiento para compartir la ubicación de su dispositivo y la cámara con el fin de vídeo y capturar imágenes fijas.

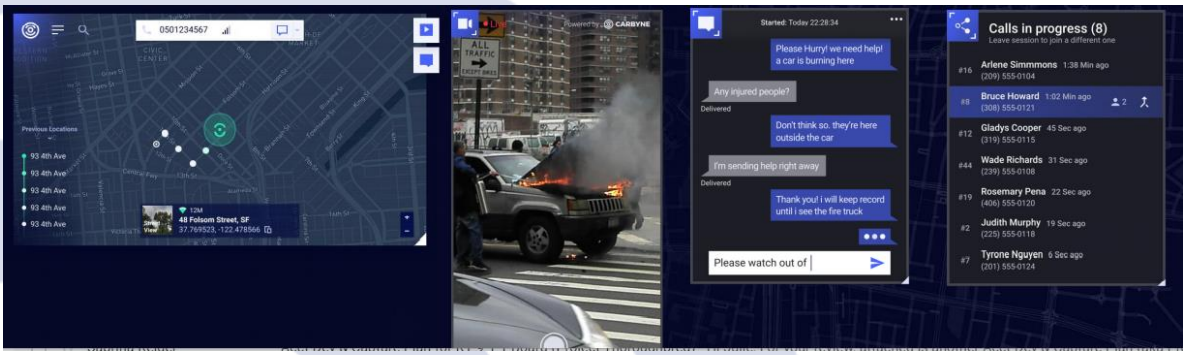



## Se requiere consentimiento de la persona que llama

En este punto, la persona que recibe la llamada tendrá que abrir la notificación del mensaje de texto (SMS), como se muestra en el gráfico, y que haga clic en el enlace adjunto. Esto abrirá el navegador web del dispositivo móvil y solicitará los permisos y consentimientos pertinentes para proceder con la llamada mejorada de Carbyne. Los especialistas en comunicaciones de emergencia deben guiar al autor de la llamada, según sea necesario. Una vez que la persona que llama hace clic en el enlace de permisos dentro del mensaje de texto, los especialistas en comunicaciones de emergencia podrán abrir (3) ventanas que les proporcionarán:

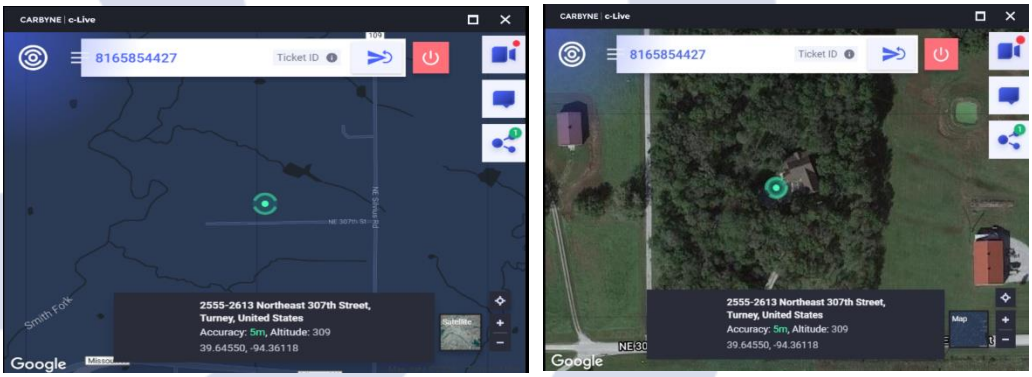
1. Ubicación mejorada del dispositivo
2. Video en directo desde el teléfono
3. Chat instantáneo silencioso bidireccional

Hacer clic en el icono correspondiente para abrir las ventanas de ubicación, video y chat. Otro clic en el mismo icono cierra la ventana correspondiente permitiendo que el Especialista en Comunicaciones de Emergencia haya abierto solo las ventanas (ubicación, video, chat) que sean relevantes en ese momento. El siguiente gráfico muestra el icono de c-Live Universe en modo abierto que muestra las tres ventanas personalizables abiertas.




## Ubicación

### Vistas de mapas y terrenos por satélite (zoom +/- para el conocimiento de la situación)

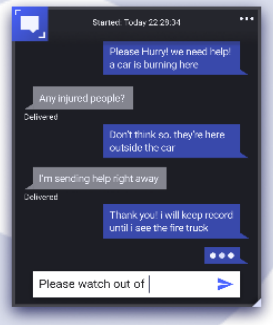



Carbyne proporciona a las agencias una ubicación instantánea y precisa del dispositivo de llamadas, como se muestra en el gráfico. Los especialistas en comunicaciones de emergencia pueden ver las ubicaciones en una vista de mapa o vista por satélite, lo que proporciona una conciencia situacional inmediata. Además, la función de ubicación dinámica de Carbyne proporciona seguimiento en vivo mientras que las personas que llaman están en movimiento tanto en tierra como en agua (barcos). Todo seguimiento requiere la aprobación y consentimiento de la persona que llama de conformidad con las regulaciones del RGPD.



## Vídeo / Imagen

Para la transmisión de vídeo en directo y / o imágenes (hasta 100 por incidente) que se enviará desde el teléfono de la persona que llama, se envía un enlace y el autor de la llamada debe conceder permiso y consentimiento para activar la vista de la cámara del teléfono. Una vez concedido el permiso, la cámara se activa automáticamente y el vídeo del teléfono comienza a transmitirse a la ventana de video c-Live Universe de los especialistas en comunicaciones de emergencia. El video siempre se graba en la nube, incluso si el especialista en comunicaciones de emergencia opta por ocultar el video. Un supervisor que revisa la llamada puede ver el video en su pantalla para obtener soporte y/o llamar a la asistencia de escalamiento. El video también está disponible dentro de la aplicación Historial de eventos (que se explica más adelante en este documento).




## Ventana de chat

El chat silencioso (similar a WhatsApp e iMessage sin notificación audible) es una herramienta eficaz para comunicarse con las personas que no pueden comunicarse o están en situaciones comprometedoras, o para superar las barreras de sonido que a veces se producen en las conversaciones telefónicas. Las capacidades del chat silencioso de Carbyne también permite comunicaciones efectivas con la comunidad de sordos y dificultades auditivas.

## Protección de caída de llamadas

Cuando se establece una sesión de Carbyne, crea una ruta de comunicación adicional no audible mediante Wi-Fi o datos móviles que permanecerá en sesión incluso si falla la conexión de voz original. Las funciones de próxima generación agregadas de c-Live Universe (video, ubicación y chat instantáneo silencioso) permanecerán activas si la persona que llama se desconecta su dispositivo. Si la llamada finaliza inesperadamente, el especialista en comunicaciones de emergencia puede continuar viendo el video y la ubicación de la persona que llama desde la escena mientras se comunica a través de la función de chat.

# Carbyne Events - Historial de eventos de Carbyne

c-Live Universe viene con un módulo de Historial de Eventos que almacena la historia completa de cada incidente reportado en la nube. El Historial de Eventos proporciona al CALLE una valiosa herramienta para analizar incidentes y eventos que ocurren en su jurisdicción.

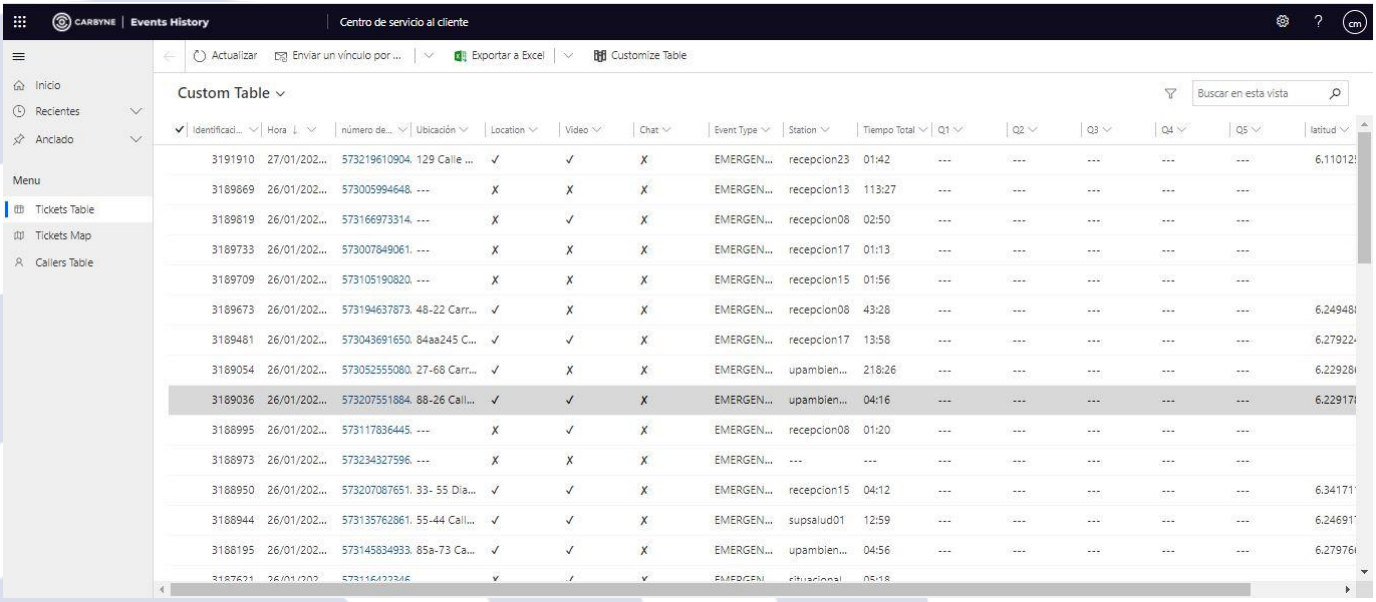
## Características del historial de eventos

- Información de la llamada (no se limita a estos elementos)
  - Número de llamada
  - Hora de la llamada
  - Duración de la llamada
  - Números de tickets del incidente
- Ubicación de eventos / incidentes (una descripción general del movimiento que se actualiza aproximadamente cada 10 segundos, lo cual es extremadamente valioso cuando la persona que llama está en un vehículo en movimiento y requiere asistencia)
- Vídeo e imágenes (si corresponde)
- Diálogo de chat completo con iconos de recibo confirmado

Además de la información completa sobre incidentes, c-Live Universe permite:

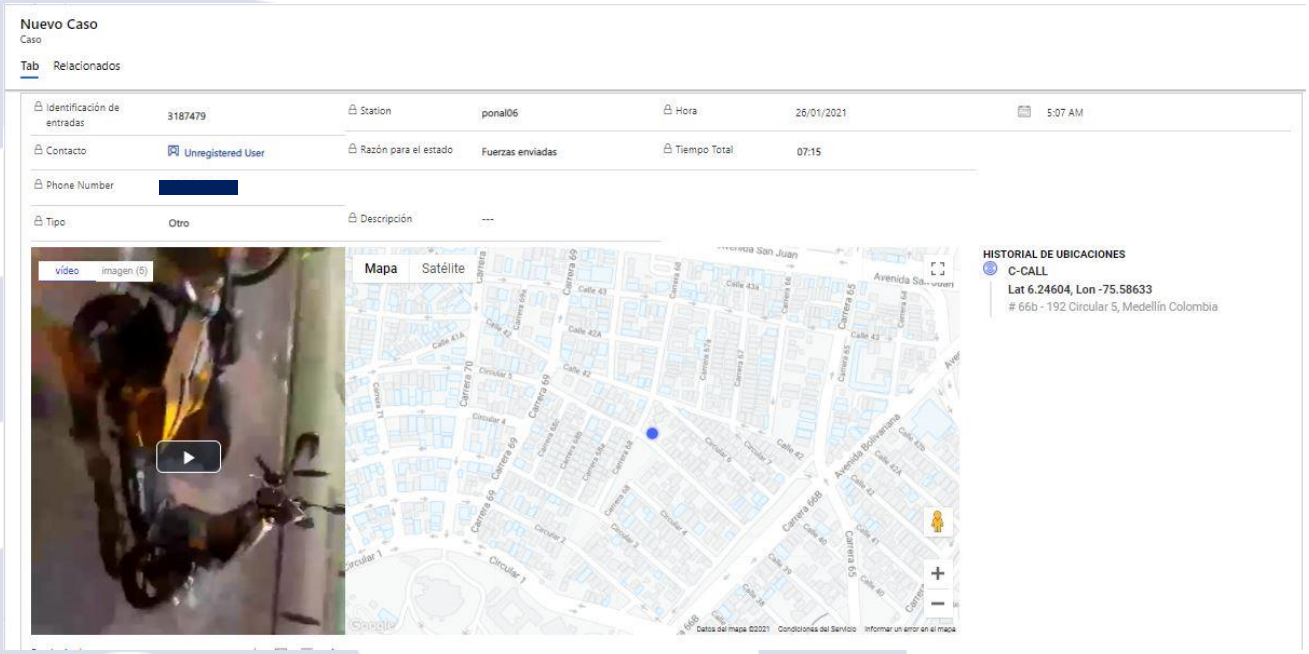
- Acceder a toda la información desde un explorador sin necesidad de instalación local.
- El historial de eventos es personalizable para agregar descripciones o comentarios cuando sea necesario (acciones auditables que muestran quién agregó información y cuándo). Proporciona opciones de visualización de mapas y listas claras, fáciles de usar y configurables, como mapas de calor que permiten a los CALLE, las agencias regionales de gestión de emergencias y la gestión de emergencias a nivel estatal la oportunidad de pronosticar recursos de forma proactiva: policía; Bomberos; & EMS Unidades móviles, etc. antes y cuando ocurran las crisis y a su vez cuando estas se intensifiquen.
- Los registros se almacenarán con redundancia y encriptación dentro de la nube. Solo el personal autorizado de SIES-M tendrá acceso a estos registros y las credenciales serán controladas exclusivamente por SIES-M. El registro de eventos se mostrará mediante filtros configurables para proporcionar informes ya sea por listas y / o múltiples vistas de mapas para brindar conocimiento de la situación y del dominio para cualquier nivel de agencia para el cual el centro otorga permisos.

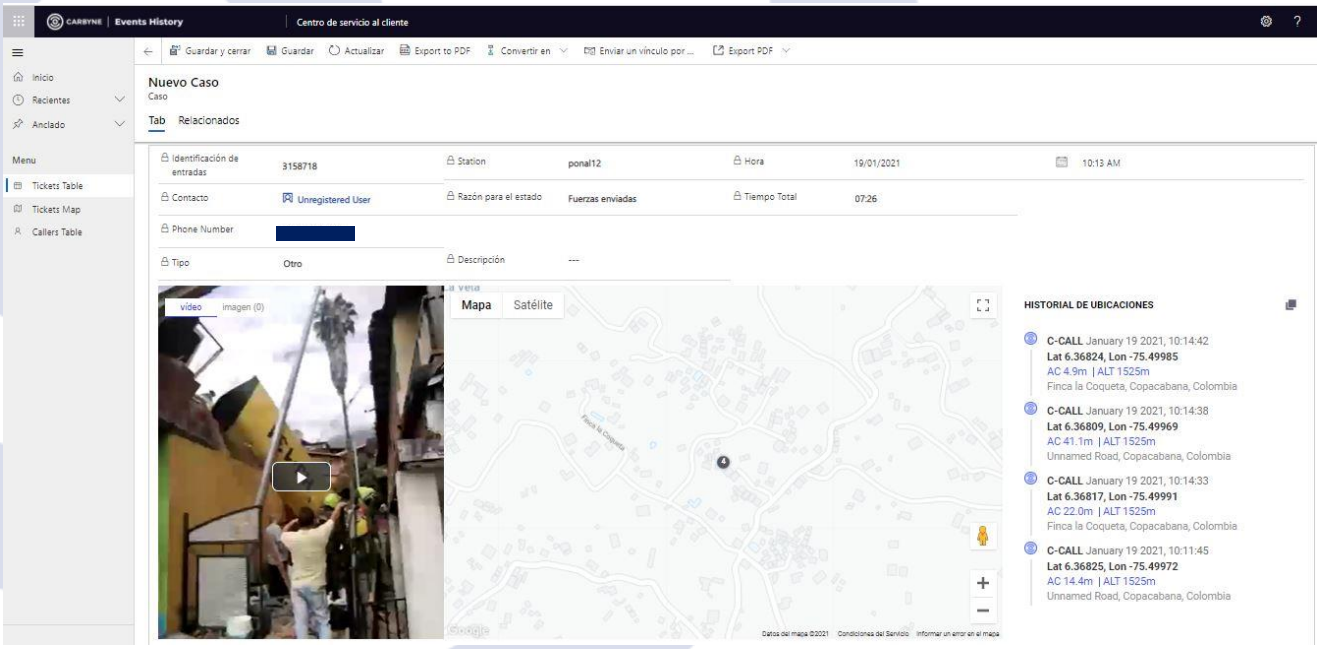
# Tabla de tickets



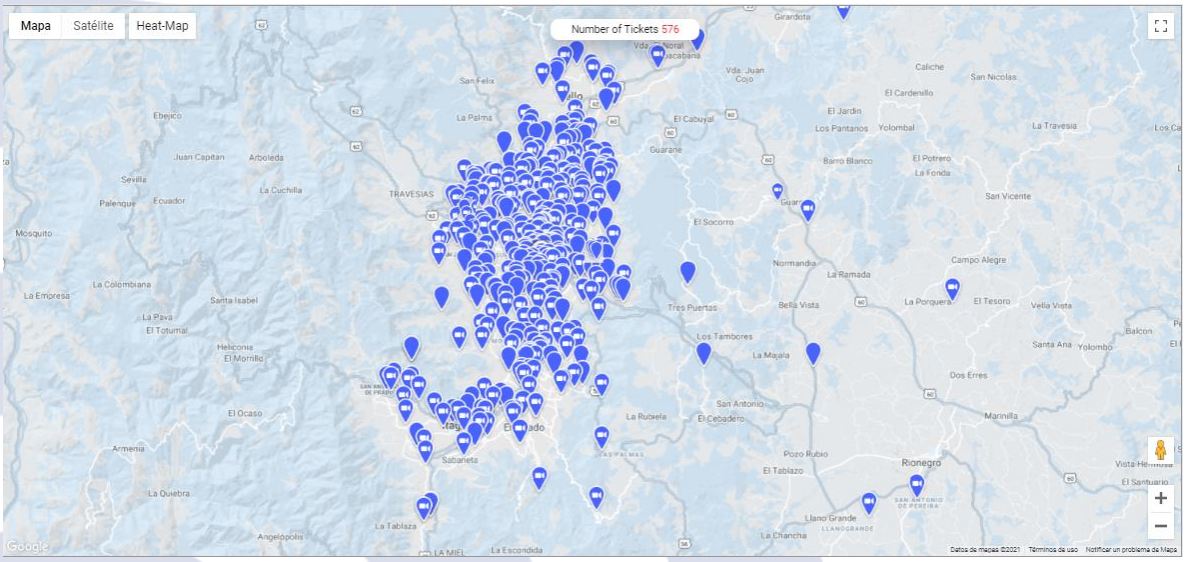

| Identificaci... | Hora | número de... | Ubicación | Location | Video | Chat | Event Type | Station | Tiempo Total | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | latitud |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3191910 | 27/01/202... | 573219610904. | 129 Calle ... | ✓ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | recepcion23 | 01:42 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.11012 |
| 3189869 | 26/01/202... | 573005994648. | --- | ✗ | ✗ | ✗ | EMERGEN... | recepcion13 | 113:27 | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 3189819 | 26/01/202... | 573166973314. | --- | ✗ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | recepcion08 | 02:50 | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 3189733 | 26/01/202... | 573007849061. | --- | ✗ | ✗ | ✗ | EMERGEN... | recepcion17 | 01:13 | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 3189709 | 26/01/202... | 573105190820. | --- | ✗ | ✗ | ✗ | EMERGEN... | recepcion15 | 01:56 | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 3189673 | 26/01/202... | 573194637873. | 48-22 Carr... | ✓ | ✗ | ✗ | EMERGEN... | recepcion08 | 43:28 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.24948 |
| 3189481 | 26/01/202... | 573043691650. | 84aa245 C... | ✓ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | recepcion17 | 13:58 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.27922 |
| 3189054 | 26/01/202... | 573052555080. | 27-68 Carr... | ✓ | ✗ | ✗ | EMERGEN... | upambien... | 218:26 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.22928 |
| 3189036 | 26/01/202... | 573207551884. | 88-26 Call... | ✓ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | upambien... | 04:16 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.22917 |
| 3188995 | 26/01/202... | 573117836445. | --- | ✗ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | recepcion08 | 01:20 | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 3188973 | 26/01/202... | 573234327596. | --- | ✗ | ✗ | ✗ | EMERGEN... | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 3188950 | 26/01/202... | 573207087651. | 33- 55 Dia... | ✓ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | recepcion15 | 04:12 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.34171 |
| 3188944 | 26/01/202... | 573135762861. | 55-44 Call... | ✓ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | supsalud01 | 12:59 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.24691 |
| 3188195 | 26/01/202... | 573145834933. | 85a-73 Ca... | ✓ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | upambien... | 04:56 | --- | --- | --- | --- | --- | 6.27976 |
| 3187621 | 26/01/202... | 573116423346 | | ✗ | ✓ | ✗ | EMERGEN... | situacional | 05:18 | | | | | | |

# Información de un evento

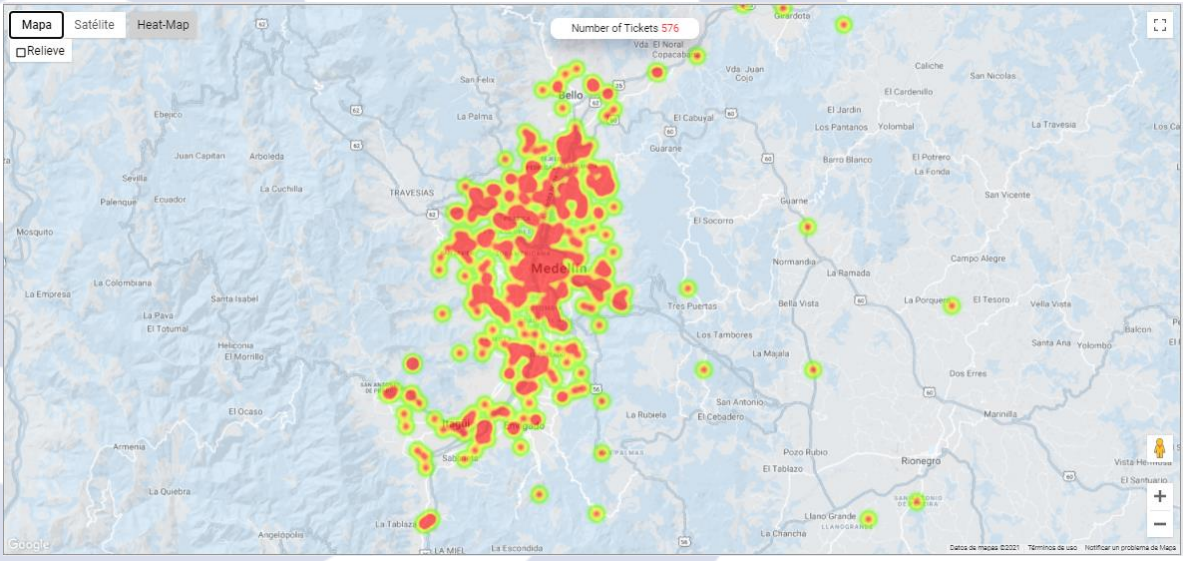


## Mapa de tickets




## Mapa de calor



# Desarrollo del proyecto

## Implementación del sistema

| Noviembre 2019 | Mayo 2020 | Diciembre 2, 2020 | Diciembre 4, 2020 |
|---|---|---|---|
| Se presentó el sistema Carbyne a la alcaldía de Medellín | La alcaldía solicitó un piloto operacional para evaluar el uso del sistema | Se dio luz verde para el inicio del piloto | Se instaló el sistema en el SIES-M y se inició el curso operacional acompañado |

## Desarrollo del piloto operacional

- El sistema se instaló inicialmente en todos los puestos de trabajo de recepción de llamadas y en una estación de trabajo de cada agencia
- A unos días del inicio del piloto se amplió la implementación según la necesidad operacional e instrucción de SIES-M
- Se realizaron capacitaciones puntuales a los diferentes operadores y coordinadores de las agencias
- Durante todo el mes de la operación un ingeniero de Carbyne – BSW acompañó operacionalmente y técnicamente la operación del sistema en sitio en SIES-M

Durante el desarrollo del piloto se activó el sistema Carbyne Universe en su capacidad completa:



Localización precisa



Video en vivo durante la llamada



Chat operacional silencioso



Panel de administrador Carbyne Events



Compartir llamada



Cuestionario personalizado de casos

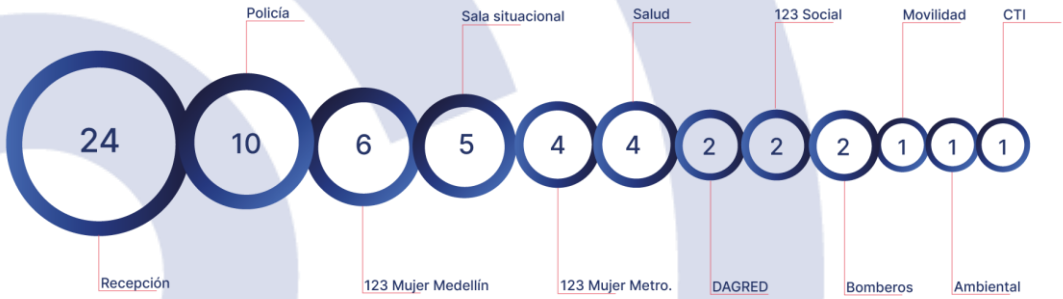


Reportes de tráfico en vivo

## Objetivos del piloto operacional

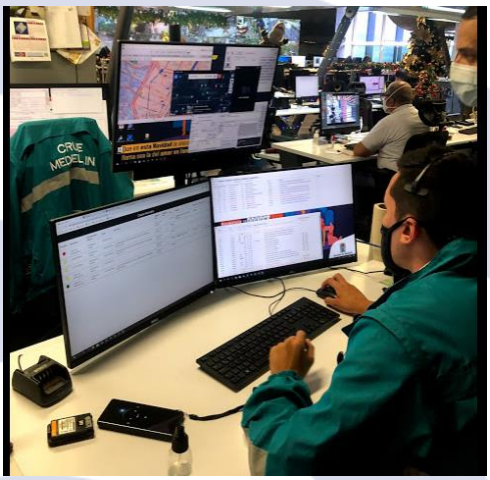
1. Mejorar el tiempo a despacho gracias a localización precisa y entendimiento operacional del caso
2. Mejorar tiempo de llegada gracias a localización precisa y continua
3. Optimizar la locación de recursos (ambulancias, equipos de bombero, etc.) gracias al video en vivo
4. Incrementar la eficiencia de la atención medica remota, gracias al video en video en vivo
5. Mejorar la atención prestada a casos sociales y de violencia doméstica, gracias a video en vivo y chat silencioso

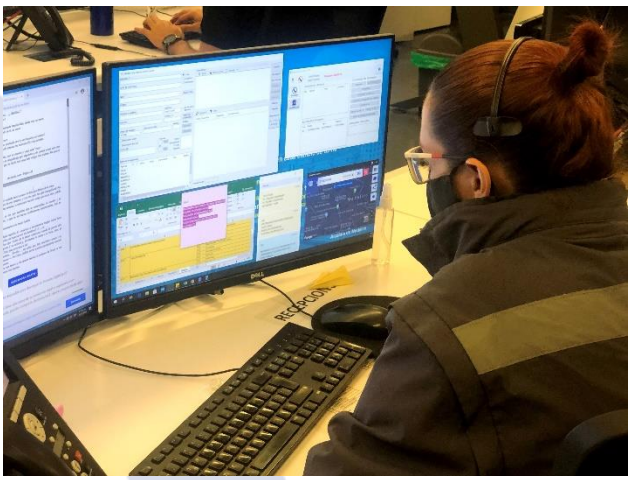
## Número total de estaciones de trabajo con la plataforma c-Live Universe para el desarrollo del piloto operacional




Número total de puestos por agencia con el sistema Carbyne c-Live Universe (62)

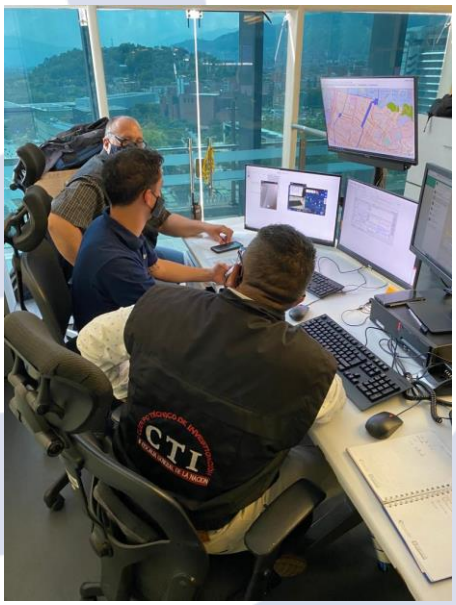
## Agentes de SIES-M utilizando el sistema durante el piloto operacional

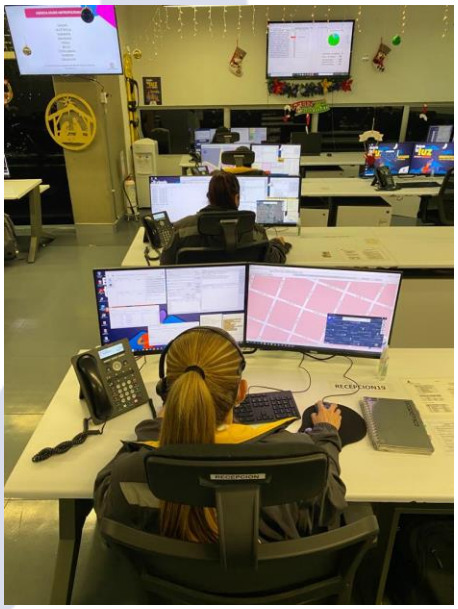


"La herramienta es lo mejor, cada llamada apoyada con Carbyne me permite identificar la prioridad y el envío de las unidades, puedo atender mucho mejor las llamadas desde la implementación."

**Agente**



"Al momento de las llamadas algunos de los ciudadanos no tienen presente la ubicación, con ayuda de Carbyne es posible determinar la ubicación correcta."

**Recepción: Líder de grupo**







"Cualquier uso de la herramienta dentro del equipo - siempre son casos de éxito, ya que permite intervenir, tomar decisiones, ubicar unidades y comprender el estado de la emergencia."

**Agencia de Salud: Coordinador**



"Facilita mucho el poder comprender los sucesos de ataques a las mujeres afectadas. es una gran herramienta"

**Agencia de Mujer: Asesora**

# Enlaces de vídeo – c-Live Universe de Carbyne

**Carbyne - NG9-1-1 en 30 segundos:**

https://www.youtube.com/watch?v=3M_EolQnl0o

**La tecnología de Carbyne salva la vida de kayakista:**

https://www.youtube.com/watch?v=Tt_G5Lxh8P0

**Carbyne – Información precisa de ubicación dinámica:**

https://www.youtube.com/watch?v=Dh1cx0i57Kk

**Carbyne – Patente otorgada por convertir llamadas al 911 en vídeo:**

https://www.youtube.com/watch?v=4LxQAHUx2lQ

# Mesa Redonda Virtual de Carbyne

Este es un foro exclusivo de usuarios de la asociación Carbyne. Diseñado para invertir en todos los socios de agencia, para obtener una mejor comprensión y retroalimentación de los expertos de la industria y para hacer que las soluciones de Carbyne sean más útiles y eficientes dentro de la industria 9-1-1.

# Precios

Los siguientes precios representan un descuento especial para la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía de Medellín para un paquete de veinte (20) licencias c-Live Universe.

* El precio base de una licencia c-Live Universe es de COP 8.000.000 mensual, y el precio base de una licencia Carbyne Events es de COP 10.000.000 mensual. Los siguientes precios representan un descuento único dado excepcionalmente a la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía de Medellín por un tiempo limitado.

## Precio anual:

| Licencia | Cantidad | Precio unitario mensual | Importe total 12 meses |
|---|---|---|---|
| Licencia c-Live Universe | 20 | COP 6.048.000* | COP 1.451.520.000 |
| Licencia "Carbyne Events", Panel de administrador e Historial de eventos | 1** | COP 8.000.000 | COP 96.000.000 |
| **Total 1er año** | | | **COP 1.547.520.000** |

** Se incluirá una licencia adicional de Carbyne Events como parte de las condiciones especiales de esta oferta.

### Condiciones de pago

Contrato anual pagado por adelantado hasta 30 días después de la firma del acuerdo con el cliente. Los años siguientes, si procede, se pagan anualmente previo a la fecha de renovación.

Se pueden activar licencias adicionales al precio de la licencia de contrato.

BSW Colombia facturará el total de **COP $1.547.520.000** como se identificó anteriormente sobre una base anual, con la firma del contrato.

45 días antes del final del contrato BSW Colombia espera recibir una orden de renovación por parte del cliente. Si el cliente falla en entregarlo antes del final del primer año, BSW Colombia desactivará el servicio.

Los precios contenidos en esta propuesta no incluyen impuesto al valor agregado.

## Servicios

El precio de la licencia c-Live Universe y la licencia Carbyne Events, incluyen el soporte y los servicios profesionales necesarios según el acuerdo ANS (“ANS BSW Colombia – Carbyne”).

## Contrato multianual

Si se firmará un contrato de varios años, se dará un descuento adicional del 7% al precio de las licencias.

## Vigencia

Esta propuesta representa un descuento especial que tendrá vigencia de 21 días calendario a partir de su fecha de presentación, es decir hasta el 04 de agosto del 2021.

## TRM

Los precios están presentados en Pesos Colombianos y están basados en el TRM del día de la propuesta.

| Siguientes servicios incluidos en los precios | |
|---|---|
| Almacenamiento en la nube de AWS | Incluido |
| Servicio de Ubicación de Emergencia – Ilimitado | Incluido |
| Detección automática – Se pondrá automáticamente en cola el número de la persona que llama dentro de c-Live Universe para automatizar una sesión de Carbyne que sin un clic de un botón envía el SMS/Whatsapp al autor de la llamada. | Pendiente implementación de la API (Interfaz de programación de aplicaciones) por parte del proveedor del sistema CAD-Hexagón. |
| Ubicación dinámica del dispositivo (Para todas las llamadas) - Ubicación precisa (SMS/WhatsApp) – Ilimitado. | Incluido |
| Transmisión en vivo - Video de llamadas (unidireccional desde la persona que llama al especialista en comunicaciones de emergencia) – Ilimitado. | Incluido |
| Chat bidireccional - Superposición de chat silencioso - Ilimitado. | Incluido |
| Fotos desde el Dispositivo de Llamadas y desde el c-Live Universe – Ilimitado. | Incluido |
| El historial de eventos es una funcionalidad de registro de incidentes que garantiza que toda la información disponible, como los detalles de la persona que llama, la ubicación, el vídeo, las fotos, el chat, etc., se almacene y se pueda recuperar fácilmente como evidencia, etc. | Incluido |
| **Servicios** | |
| Configuración del sistema c-Live Universe, operación en curso y módulos de capacitación | Incluido |
| Live 24/7/365, cliente dedicado y equipo de soporte técnico | Incluido |
| El mantenimiento, la formación y el servicio de atención al cliente remoto 24/7/365 se incluyen con la suscripción. | |

# Anexo A: Términos y condiciones

Estos términos y condiciones (el "Acuerdo") y el Pedido de Venta correspondiente al que están asociados rigen el uso del Producto y los Servicios por parte del Cliente (como tales términos se definen a continuación).

CONSIDERANDO, BSW Colombia / Carbyne Ltd. es el propietario de cierta tecnología patentada alojada en un servicio en la nube de terceros (la "Plataforma") y accesible por los clientes a través de un componente de software del cliente (el "Software del Cliente", y junto con la Plataforma, el "Producto"), que permite la notificación de ciertos eventos, la gestión de dichos informes, los análisis de informes y usuarios y una capa de información adicional para el producto; y CONSIDERANDO QUE el Cliente desea utilizar los Productos en relación con eventos reportados a través de llamadas al centro de llamadas del Cliente ("Eventos") por personas que utilizan dispositivos móviles (los "Clientes"), como se detalla en el Pedido de Ventas y la Documentación y para obtener de BSW Colombia / Carbyne Ltd. ciertos servicios de integración, soporte y mantenimiento en relación con los mismos; AHORA, POR LO TANTO, teniendo en cuenta las condiciones aquí contenidas, las partes, con la intención de estar legalmente vinculadas, acuerdan lo siguiente:

1. Licencia; Servicios.

1.1. Durante el Plazo y sujeto al cumplimiento por parte del Cliente de los términos y condiciones de este Acuerdo, BSW Colombia / Carbyne Ltd. otorga al Cliente: (i) el derecho de acceder a la Plataforma y utilizar el Producto por sus Usuarios Autorizados a través del Software del Cliente de acuerdo con los términos del mismo; y (ii) un derecho no exclusivo, intransferible, no sublicenciable, limitado y revocable para instalar y utilizar el Producto "Software del Cliente" hasta el número de CPU establecido en la Orden de Venta (cada una, una "Licencia de Software del Cliente") para ser utilizado por los empleados, agentes, representantes y contratistas del Cliente a los que BSW Colombia / Carbyne Ltd. permite el acceso al Producto ("Usuarios Autorizados") para el uso comercial interno del Cliente.

1.2. Como parte del uso de los Servicios por parte del Cliente, el Cliente puede acceder a Contenido de Terceros. El Cliente es responsable de cumplir y hacer que sus Usuarios Autorizados cumplan con los términos que se puedan presentar al Cliente cuando el Cliente acceda a dicho Contenido de Terceros. El Contenido de Terceros está disponible "TAL CUAL" sin indemnización, soporte (a menos que se especifique lo contrario), o garantía o condición de cualquier tipo. BSW Colombia / Carbyne Ltd. puede suspender o terminar la provisión de cualquier Contenido de Terceros en cualquier momento, y esa suspensión o terminación no se considerará un cambio material, perjudicial o un incumplimiento de este Acuerdo.

2. Declaraciones de trabajo

2.1. Sujeto al cumplimiento por parte del Cliente de los términos de este Acuerdo, BSW Colombia/Carbyne Ltd. se compromete a proporcionar al Cliente servicios para la instalación de los Productos en los sistemas del Cliente y para la integración de los Productos con los mismos (los "Servicios"), como se detalla en el Pedido de Venta.

2.2. Durante el Plazo, cualquiera de las Partes podrá solicitar por escrito un cambio en el Pedido de Ventas ("Cambiar Pedido"). Un Pedido de Cambio firmado y fechado por representantes autorizados de cada parte modificará el Pedido de Ventas. Se conoce mutuamente y se acuerda que dicha Orden de Cambio puede afectar las tarifas o cargos a pagar a BSW Colombia/Carbyne Ltd. y/o el cronograma del proyecto. Ninguna de las partes tendrá ninguna obligación de respetar cualquier cambio hasta que ambas partes ejecuten y eliminen una orden de cambio apropiada.

3. Soporte técnico y disponibilidad.

3.1. El soporte técnico y la disponibilidad de la Plataforma y del Software del Cliente se realizarán de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio.

3.2. BSW Colombia/Carbyne Ltd. podrá de vez en cuando: (i) cambiar los Servicios, o (ii) optar por dejar de proporcionar cualquier característica o funcionalidad de los Servicios. Si BSW Colombia/Carbyne Ltd. realiza un cambio importante y perjudicial en los Servicios que afecta el uso de estos por parte del Cliente, BSW Colombia/Carbyne Ltd. notificará al cliente y el cliente podrá rescindir este Acuerdo notificando a BSW Colombia/Carbyne Ltd. por escrito a más tardar diez (10) días después de la fecha de dicha notificación. Si el Cliente rescinde este Acuerdo de conformidad con esta Sección, la terminación será efectiva a partir de: (a) la fecha que BSW Colombia/Carbyne Ltd. recibe el aviso de terminación; o (b) cualquier fecha posterior especificada en el aviso (pero en cualquier caso la fecha de terminación efectiva no debe ser más de 90 días después de la fecha en que se reciba el aviso, a menos que se acuerde lo contrario entre las compañías). En el caso de que el Cliente termine de conformidad con esta Sección, el Cliente será responsable de todos los cargos, incluyendo la fecha de vigencia de cualquier terminación de conformidad con esta Sección, y BSW Colombia/Carbyne Ltd. reembolsará cualquier tarifa prepagada prorrateada a partir de la fecha efectiva de la terminación, menos cualquier descuento no ganado a partir de la fecha de vigencia de la terminación. BSW Colombia/Carbyne Ltd. puede proporcionar aviso previo al Cliente para cambios menores planificados cuando sea posible. El uso continuado de los Servicios por parte del Cliente después de la fecha de entrada en vigor de cualquier cambio se considerará la aceptación de los Servicios modificados.

3.3. BSW Colombia/Carbyne Ltd. puede suspender el uso por parte del Cliente de cualquier Servicio si: (i) El Cliente incumple este Acuerdo y no arregla ese incumplimiento dentro de los veinte (20) días posteriores a que BSW Colombia/Carbyne Ltd. notifique al Cliente de dicho incumplimiento; (ii) el uso de los Servicios por parte del Cliente supone un riesgo de seguridad para los Servicios o para otros usuarios de los Servicios; o (iii) se requiere la suspensión de conformidad con una citación, orden judicial u otro requisito legal. En la medida permitida por la ley, BSW Colombia/Carbyne Ltd. notificará por escrito al Cliente veinte (20) días antes de suspender el uso de los Servicios por parte del Cliente, a menos que BSW Colombia/Carbyne Ltd. determine razonablemente que proporcionar dicha notificación puede ser perjudicial para los Servicios, a otros usuarios de los Servicios, o a cualquier persona o propiedad, en cuyo caso BSW Colombia/Carbyne Ltd. notificará al Cliente tan pronto como sea posible o permitido. BSW Colombia/Carbyne Ltd. suspenderá el acceso del Cliente únicamente a los Servicios que sean objeto del problema que dé lugar a la suspensión. BSW Colombia/Carbyne Ltd.

rehabilitará rápidamente el acceso del Cliente a los Servicios una vez que BSW Colombia/Carbyne Ltd. haya determinado que el problema que causa la suspensión ha sido resuelto. En caso de suspensión de los Servicios, BSW Colombia/Carbyne Ltd. puede proporcionar al Cliente acceso a los Datos del Cliente según sea necesario para mantener la continuidad de las operaciones del Cliente. Para evitar dudas, el Cliente seguirá siendo responsable de todos los cargos incurridos antes y durante cualquier suspensión, y el Cliente no tendrá derecho a ningún crédito de servicio bajo este Acuerdo que el Cliente podría haber acumulado de otra manera durante cualquier suspensión.

4. Obligaciones y reconocimientos del cliente

El Cliente acepta y/o reconoce:

4.1. Proporcionar a BSW Colombia/Carbyne Ltd. los datos requeridos por BSW Colombia/Carbyne Ltd. en relación con cada informe del Evento presentado por el cliente, así como cualquier otra información requerida por BSW Colombia/Carbyne Ltd. para proporcionar los Servicios.

4.2. Utilizar el Producto y todo el software y documentación relacionados, así como procesar todos los datos del Producto, de conformidad con todas las leyes y regulaciones aplicables, en la aplicación, pero no limitado a las leyes de privacidad y seguridad de datos aplicables. El Cliente declara y garantiza que ningún acuerdo de terceros le impide utilizar los Productos según lo contemplado en el presente documento.

4.3. Gestionar y proteger todas las claves de software del Cliente y las credenciales de inicio de sesión utilizadas por los Usuarios Autorizados en relación con su uso de la Plataforma, y protegerla contra el uso o la divulgación no autorizados.

4.4. Autorizar específicamente a BSW Colombia/Carbyne Ltd., y a cada uno de los licenciantes o proveedores de BSW Colombia/Carbyne Ltd. que proporcionan a BSW Colombia/Carbyne Ltd. datos del Evento, para proporcionar al Cliente dichos datos del Evento.

4.5. El Producto se proporciona como fuente suplementaria de datos de emergencia; Los datos del producto no deben reemplazar otra información de ubicación de emergencia y no deben ser exclusivamente confiados en un escenario de emergencia.

5. Tarifas

En contraprestación por los Servicios, el Cliente deberá pagar la Tarifa de Servicio y la Tarifa de Integración establecidas en el Pedido de Ventas (las "Tarifas"). Las tasas se pagarán en un plazo de 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura por parte de BSW Colombia/Carbyne Ltd. Todos los pagos no efectuados cuando sean vencidos, estarán sujetos a un cargo atrasado del 1,5% mensual compuesto anualmente. El pago de las tarifas se realizará mediante transferencia bancaria o cheque a los datos de la cuenta proporcionados por BSW Colombia/Carbyne Ltd. por escrito, o cualquier otra cuenta que pueda ser designado por BSW Colombia/Carbyne Ltd. ocasionalmente. Las Tarifas no incluyen los impuestos aplicables.

6. Derechos de propiedad intelectual

6.1. Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el Producto, los Servicios y todas las especificaciones, manuales de usuario y otra documentación asociada a los mismos (la "Documentación") y cualquier parte del mismo, incluidos todos y cada uno de los derivados, cambios y mejoras de los mismos recaen exclusivamente en BSW Colombia/Carbyne Ltd.

6.2. El Cliente no intentará, directa o indirectamente: (i) infiltrarse, hackear, realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el Producto o cualquier parte del mismo para ningún propósito; (ii) interferir, modificar, interrumpir o deshabilitar características o funcionalidades del Producto; (iii) representar que posee cualquier interés de propiedad en el Producto, Documentación o cualquier parte o derivado del mismo; (iv) tomar cualquier medida para impugnar los derechos de propiedad intelectual de BSW Colombia/Carbyne Ltd. o infringirlos de cualquier manera; (v) eliminar o utilizar el nombre, marcas comerciales, nombres comerciales, logotipos y otros avisos de propiedad de BSW Colombia/Carbyne Ltd. contenidos en el Productos o la Documentación (excepto según lo autorizado específicamente por BSW Colombia/Carbyne Ltd. por escrito); (vi) copiar cualquier parte o contenido del Producto o Documentación que no sea para los propios fines comerciales internos del Cliente (excepto según lo permitido específicamente en este documento); (vii) utilizar el Producto o cualquier parte del mismo para construir un producto o servicio competitivo; (viii) vender, alquilar, arrendar, sublicenciar, distribuir, redistribuir, re difundir, crear obras derivadas, ceder o transferir o proporcionar acceso, total o parcialmente, a los datos del Producto o cualquier producto a cualquier tercera persona (excepto de acuerdo con los derechos de licencia otorgados en la Sección 1 de este acuerdo); (ix) permitir que otras personas o entidades creen enlaces a la Plataforma o Producto, o "marco" o "espejo" de la Plataforma en cualquier otro servidor, o dispositivo inalámbrico o basado en Internet, o poner a disposición de un tercero cualquier token, clave, contraseña u otras credenciales de inicio de sesión del Producto; (x) transmitir virus de software o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software informático o hardware o equipo de telecomunicaciones en la Plataforma o en el entorno de red de BSW Colombia/Carbyne Ltd.; (xi) tergiversar la fuente o la propiedad de los datos del Producto; (xii) utilizar los datos del Producto o Producto de cualquier manera o para cualquier propósito que viole cualquier ley o regulación aplicable o cualquier derecho de cualquier persona. El cliente proporcionará asistencia comercialmente razonable a BSW Colombia/Carbyne Ltd. para evitar que tales actividades sean por parte de terceros.

6.3. El Cliente y sus Usuarios Autorizados conservan todos los derechos, títulos e intereses sobre todos los datos, registros, informes y archivos cargados o transmitidos a BSW Colombia/Carbyne Ltd. por el Cliente o generados de otro modo por el Cliente o sus Usuarios Autorizados al acceder o utilizar los Servicios ("Datos del Cliente") y todos los derechos de propiedad intelectual en los mismos. Los derechos del Cliente para acceder y utilizar los Datos del Cliente a través de los Servicios se limitan a los expresamente otorgados en este documento. El Cliente otorga a BSW Colombia/Carbyne Ltd. una licencia mundial no exclusiva, libre de regalías y perpetua para usar, reproducir y preparar trabajos derivados de todos los Datos del Cliente, únicamente según sea necesario para realizar las operaciones del Producto de acuerdo con la Documentación y según lo establecido en este Acuerdo, y para analizar los

Datos del Cliente y crear bases de datos internas únicamente con el propósito de ofrecer productos y servicios basados en el análisis del comportamiento y la información de transacciones del cliente, todo sujeto al cumplimiento de las regulaciones de privacidad y ley aplicable de BSW Colombia/Carbyne Ltd..

7. Confidencialidad

7.1. La parte receptora acepta (i) no divulgar la Información Confidencial de la parte reveladora a terceros que no sean sus directores, empleados, asesores o consultores (colectivamente, sus "Representantes") sobre una base de "necesidad de saber" y siempre que dichos Representantes estén obligados por obligaciones de confidencialidad no menos rutinarias que las contenidas en el presente; (ii) no utilizar ni reproducir ninguna información confidencial de la parte reveladora para ningún propósito, excepto para llevar a cabo sus derechos y responsabilidades en virtud de este Acuerdo; (iii) mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la parte reveladora utilizando al menos el mismo grado de cuidado que utiliza para proteger su propia información confidencial, que en cualquier caso no será inferior a un grado razonable de cuidado. No obstante, lo anterior si la parte receptora es requerida por un proceso legal o por la ley, regla o regulación aplicable para divulgar la Información Confidencial de la parte reveladora, entonces antes de dicha divulgación, si está legalmente permitida, la parte receptora notificará rápidamente a la parte reveladora para que pueda solicitar una orden de protección u otra compensación apropiada.

7.2. Las obligaciones de confidencialidad en virtud del presente expirarán tres años a partir de la fecha de terminación o expiración de este Acuerdo y sustituirán cualquier confidencialidad anterior entre las partes.

7.3. A los efectos del presente documento, "Información Confidencial" se refiere a cualquier información de propiedad o secreto comercial divulgada por una parte a la otra que pueda entenderse razonablemente en las circunstancias a ser confidencial, pero excluyendo cualquier información que: (i) esté actual o posteriormente disponible generalmente en el dominio público sin culpa o violación por parte de la parte receptora; (ii) la parte receptora puede demostrar en sus registros haber tenido derecho y en su posesión antes de la divulgación de la Información Confidencial por la parte reveladora; (iii) la parte receptora obtiene legítimamente de un tercero que tiene el derecho de transferirlo o divulgarlo, sin incumplimiento de este Acuerdo; (iv) la parte receptora puede demostrar en sus registros haber desarrollado de forma independiente, sin incumplimiento de este Acuerdo y/o cualquier uso o referencia a la Información Confidencial.

8. Descargo de responsabilidad; Limitación de responsabilidad

8.1. BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. PROPORCIONA EL PRODUCTO Y LA DOCUMENTACION AL CLIENTE "TAL CUAL", SIN GARANTIAS O REPRESENTACIONES DE NINGUNA TIPO, Y BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTIAS - YA SEA LEGAL, EXPRESS, IMPLICADA O DE OTRA MANERA - INCLUYENDO, SIN LIMITACIONES, BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. RENUNCIA A CUALQUIER GARANTIA DE QUE EL

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. O CUALQUIER SERVICIO RELACIONADO SEA ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES.

8.2. EXCEPTUANDO LA CONDUCTA MALINTENCIONADA O FRAUDE, Y EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, LA RESPONSABILIDAD AGREGADA MÁXIMA DE BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. BAJO, QUE SURJA DE O RELACIONADA CON ESTE ACUERDO NO EXCEDE LA CANTIDAD DE TARIFAS DE TOTAL PAGADAS POR EL CLIENTE A BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. DURANTE LOS 12 MESES ANTERIORES A LA FECHA DE LA RESPONSABILIDAD. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, EN NINGUNA CASO NINGUNA PARTE SE RESPONSABILIZA POR LOS INGRESOS PERDIDOS, LA PÉRDIDA DE USO, LA PÉRDIDA DE DATOS (INCLUYENDO LOS DATOS DEL CLIENTE), EL COSTO DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS, O EN ESPECIAL, DAÑOS PUNITIVOS, INCIDENTALES, INDIRECTOS, O CONSECUENTES, SIN IMPORTAR LA CAUSA, YA SEA POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, PERJUICIO (INCLUYENDO NEGLIGENCIA Y ESTRICTA RESPONSABILIDAD), O DE OTRA MANERA, SEA QUE BSW COLOMBIA/CARBYNE LTD. HAYA SIDO ADVERTIDO O NO, DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

9. Indemnización. En la medida permitida por la ley, cada parte (cada una "Parte Indemnizatoria") indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a la otra Parte, sus funcionarios, empleados (la "Parte Indemnizada") de y contra todos y cada uno de los daños, responsabilidades, costos y gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados) resultantes de cualquier reclamo, demanda, juicio o procedimiento (colectivamente, "Reclamaciones") presentados por un tercero, ya sea que surjan de o estén relacionados con un incumplimiento material por parte de la Parte Indemnizatoria de este Acuerdo. El Cliente indemnizará y eximirá de responsabilidad a BSW Colombia/Carbyne Ltd. y a sus directores, funcionarios, accionistas y agentes de cualquier Reclamación presentada por un tercero, ya sea que surja de (b) los Datos del Cliente, el Software del Cliente o las acciones u omisiones de cualquier Usuario Autorizado. Con respecto a cualquier reclamación o procedimiento de terceros, la Parte Indemnizada notificará (i) sin demora a la Parte Indemnizatoria por escrito de cualquier reclamación, demanda o procedimiento por el cual se reclame la indemnización, siempre que no lo notifique no se eliminará la obligación de la Parte Indemnizatoria, excepto en la medida en que sea perjuiciosa, y (ii) permitir que la Parte Indemnizatoria controle únicamente la defensa de cualquier reclamación, demanda o procedimiento y todas las negociaciones para el arreglo, siempre que la Parte Indemnizatoria no resuelva ninguna reclamación sin la orden previa de la Parte Indemnizada en su consentimiento (tal consentimiento no sea injustificado o retenido). La Parte Indemnizada también proporcionará a la Parte Indemnizatoria una cooperación y asistencia razonables para defender dicha reclamación (a costa de la Parte Indemnizatoria).

10. Seguridad de datos y privacidad de datos. Los términos y condiciones que rigen los derechos y obligaciones respectivos de las Partes que surjan y se relacionan con la protección de datos y la privacidad, incluidas las prácticas de BSW Colombia/Carbyne Ltd. con respecto a la recopilación, uso y divulgación de ciertos datos y/o información personal proporcionada en el marco de los Servicios, se establecen en la política de privacidad de BSW Colombia/Carbyne Ltd., disponible en: https://carbyne911.com/app-privacy-policy/.

11. Plazo; Terminación

11.1. El presente Acuerdo comenzará en la Fecha de entrada en vigor y continuará durante el plazo establecido en el Pedido de Venta. El Acuerdo se renovará automáticamente por períodos adicionales de 12 meses a menos que cualquiera de las partes notifique por escrito su deseo de rescindir a la otra parte al menos 30 días antes de la expiración del plazo aplicable en ese momento, a menos que se rescinda de otro modo de acuerdo con los términos de la Sección 7 ("Término").

11.2. Cualquiera de las partes podrá rescindir este Acuerdo inmediatamente mediante notificación escrita a la otra parte si: (i) la otra parte incumple una disposición material de este Acuerdo y no puede evitar el incumplimiento dentro de los siete días siguientes a la notificación escrita del mismo; (ii) la otra parte se juzgue en bancarrota o insolvente, haga una cesión general en beneficio de sus acreedores, se designe un fideicomisario o receptor para dicha parte; o (iii) cualquier petición por o en nombre de dicha parte se presenta bajo cualquier bancarrota o leyes similares, siempre que BSW Colombia/Carbyne Ltd. también pueda rescindir este Acuerdo si BSW Colombia/Carbyne Ltd. cree razonablemente que el Cliente tiene la intención de someterse a cualquiera de lo anterior o es o será actualmente incapaz de proporcionar los servicios del Cliente a los Clientes.

11.3. Tras la rescisión de este Acuerdo, el Cliente dejará de usar inmediatamente el Producto y cualquier Servicio, cada parte devolverá a la otra parte toda la Información Confidencial de la otra parte en su posesión y cualquier Tarifa pendiente será debida y pagadera. Las Secciones 4, 5.3, 6, 8 y 9 sobrevivirán a cualquier vencimiento o rescisión de este Acuerdo.

12. Avisos

Todos los avisos u otras comunicaciones en virtud del presente documento se entregarán por escrito y se entregarán en persona, por correo certificado, por un servicio de mensajería nocturno que obtenga un recibo a la entrega de pruebas, o por fax o transmisión por correo electrónico con confirmación escrita de recepción, dirigida a la dirección indicada anteriormente o a cualquier otra dirección que cualquier parte del presente documento pueda designar a la otra de acuerdo con el procedimiento antes mencionado. Todos los avisos y otras comunicaciones entregadas en persona o por servicio de mensajería se considerarán entregados en el momento de la entrega, los que se dan por fax o transmisión por correo electrónico se considerarán dados en el día hábil siguiente a la transmisión, y los enviados por correo certificado se considerarán dados tres días calendario después de la publicación.

13. General

BSW Colombia/Carbyne Ltd. puede, con la aprobación previa del Cliente, emitir publicidad o comunicaciones generales de marketing en relación con su participación con el Cliente. Este Acuerdo constituye el acuerdo completo entre BSW Colombia/Carbyne Ltd. y el Cliente y reemplaza cualquier acuerdo o representación anterior, ya sea oral o escrita, con respecto al objeto de este Acuerdo. Todas las enmiendas se harán sólo por escrito. El Cliente no transferirá ni cederá sus derechos u obligaciones en virtud de este Acuerdo a ningún tercero. Cualquier supuesta cesión contraria a esta sección será nula. BSW Colombia/Carbyne Ltd. puede ceder

sus derechos y obligaciones en virtud de este Acuerdo previa notificación por escrito al Cliente. Algunos de los licenciantes y proveedores de BSW Colombia/Carbyne Ltd. pueden ser terceros beneficiarios en virtud de este Acuerdo. Este Acuerdo puede ser actualizado, enmendado o modificado de vez en cuando a discreción de BSW Colombia/Carbyne Ltd. según sea necesario para cumplir con la ley aplicable o según lo requieran los licenciantes o proveedores de BSW Colombia/Carbyne Ltd. Si alguna parte de este Acuerdo se declara inválida o inaplicable por cualquier motivo, dicha parte se considerará modificada en la medida necesaria para que sea válida y operativa y de una manera que represente más estrechamente la intención de las partes, o si no puede ser modificada, luego eliminada, y dicha eliminación no afectará la validez de cualquier parte restante, que permanecerá en vigor y efecto. Cualquier incumplimiento por parte de cualquiera de las partes para insistir o hacer cumplir, por parte de la otra, cualquiera de las disposiciones de este Acuerdo o de ejercer cualquier derecho o recurso bajo este Acuerdo o de otra manera por ley no se interpretará como una renuncia a cualquier derecho a hacer valer o confiar en la disposición, derecho o recurso en ese o cualquier otro caso. Este Acuerdo se rige por las leyes de Colombia, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes, y cualquier disputa que surja de este Acuerdo será llevado exclusivamente ante los tribunales de Colombia.

# Anexo B: Requisitos Técnicos c-Live Universe

| | |
|---|---|
| Sistema c-Live Universe | Especificaciones del PC:<br><br>▪ **CPU:** Core i5, RAM mínimo 8GB.<br>▪ **Espacio en disco:** 20% de espacio libre en disco, 1G utilizado en la instalación<br>▪ **Sistema operativo:** Windows 7, 8.1 & 10 Professional. 64bit (todos)<br>▪ Una NIC física de Internet (Ethernet / Wi-Fi)<br><br>Nota: Para una vista optimizada de la interfaz, las dimensiones de la pantalla del operador deben ser de 19" con 1400x1050 píxeles o mejor<br><br>**Plan de energía:** Ajuste a "Alto rendimiento" para evitar el retraso de vídeo o el rendimiento anormal del programa.<br><br>**Permisos:** Sólo para instalación: privilegios de administrador; para la operación **BAU:** privilegios de usuario estándar.<br><br>**Actualizaciones de software:** Requiere modificar / escribir permisos en la carpeta C:-Carbyne-CLite, incluido cualquier software de seguridad de punto final, como el software antivirus |
| Requisitos de Red | Conexión a Internet proporcionada por el Cliente:<br><br>▪ Los PC deben tener conectividad a Internet de alta velocidad externa<br>▪ Velocidad de red:<br>○ Mínimo descendente: 2 Mbps de descarga, 1 Mbps de carga por estación de trabajo<br>○ Mínimo ascendente: 3Mbps<br>○ IP estática |
| Firewall | Filtrado de contenido: el filtrado de contenido de la "capa 7" del firewall debe permitir la<br><br>* .carbyneeapi.com (Entrada no aplicable)<br><br>• Saliente * .carbyneapi.com<br>○ TCP / 3128: registro, ubicación, chat, actualizaciones de software<br>○ UDP / 1937: Video mediante el uso de códecs WebRTC y H.264 / VP8 / VP9<br>○ TCP / 1937: Video donde UDP no está disponible<br>• C-records.crm9.dynamics.com |

| | |
|---|---|
| Texto del título de SMS<br><br>& Logotipo | El texto de cadena se puede insertar en el SMS, que precede al vínculo URL único<br><br>1. Debe contener letras o números en inglés solamente<br>2. Hasta 100 caracteres<br><br>Se puede insertar un logotipo, no la instancia de la nube, que se muestra a la persona que llama mientras está en una sesión activa.<br><br>1. La imagen debe proporcionarse preferiblemente como un archivo vectorial (SVG), pero un ráster (BMP / JPG / GIF / PNG) es aceptable<br>2. El nombre de la autoridad debe tener un máximo de 30 caracteres, divididos en dos líneas (15 caracteres por línea). |
| Notas | ▪ El mensaje de c-Live a los teléfonos inteligentes inalámbricos utiliza tecnología SMS que depende de los operadores inalámbricos comerciales, su infraestructura y limitaciones de rendimiento.<br>▪ Al aceptar esta oferta, el cliente acepta los términos de uso del producto Carbyne tal como se publican en el sitio web de Carbyne (https://carbyne911.com/terms-c-lite-us/).<br>▪ Puede tener lugar una ventana de mantenimiento semanal estándar para las actualizaciones del sistema.<br>▪ Detección automática de ALI (si corresponde, manual de forma predeterminada). |

# Anexo C: Arquitectura del Sistema c-Live Universe

## Descripción general de la arquitectura

La infraestructura principal de Carbyne está alojada en la nube de AWS. Carbyne utiliza una plataforma de computación en la nube escalable, segura y diseñada para una alta disponibilidad confiable. Es la máxima prioridad de BSW y Carbyne proteger la confidencialidad para la retención de registros, la información de datos y la disponibilidad segura de nuestros sistemas a medida que nos esforzamos continuamente por mejorar, construir y mantener su confianza en nuestra relación comercial.

La infraestructura de AWS permite a Carbyne ofrecer servicios al cliente final que son rápidos, fiables, altamente disponibles, escalables y seguros. Carbyne ha diseñado esta solución para aprovechar la arquitectura de AWS, para tolerar fallos del sistema o del hardware con un impacto mínimo o ningún impacto en el cliente. Los centros de datos se construyen en función de las zonas de disponibilidad (clusters) en las regiones globales varios, mientras que todos los centros de datos están "activos" y atienden a los clientes; ningún centro de datos es "frío".

## Infraestructura en la nube

### Almacenamiento de datos

El almacenamiento de datos atraviesa la infraestructura de AWS y se almacena en la nube de Microsoft Azure, lo que brinda todos los beneficios de las soluciones basadas en la nube y los datos recibidos se almacenan en la plataforma Historial de eventos. Los datos transmitidos y recibidos de la persona que llama y la agencia se conservan de forma segura dentro del repositorio de datos ubicado completamente dentro de los Estados Unidos. Los datos se almacenan independientemente de si el especialista en comunicaciones de emergencia está viendo los datos a través de c-Live Universe. En la actualidad, las políticas de retención de datos de Carbyne permiten que los datos se almacenen en función de los requisitos de retención de datos de cada agencia.

### Servicios

Los servicios en la nube de Carbyne se crean como microservicios y se prestan a través de la nube de AWS a escala global. Cada servicio proporciona una funcionalidad única, como la ubicación, el usuario y los servicios basados en informes. Juntos forman una plataforma robusta que permite una escalabilidad flexible a medida que crece el ecosistema Carbyne.

### Servidor de streaming de vídeo

El servicio de streaming de vídeo Carbyne permite la gestión proactiva de la carga y el rendimiento, utilizando las últimas herramientas y plataformas de software multiproceso. Esto ofrece transmisión en vivo desde teléfonos móviles estándar a equipos CALLEs donde c-Live Universe es instalado.

# Seguridad

## Controles de acceso a los datos y la configuración de la agencia

La infraestructura de Carbyne asigna a los clientes autenticados de c-Live Universe un conjunto de credenciales de privilegios limitados temporales para acceder inicialmente a los recursos que establecen su perfil de usuario de agencia. Los usuarios de c-Live Control serán definidos por la Agencia como un rol de Usuario o Administrador (que requiere 2FA) con diferentes niveles de acceso y capacidades de provisión. Los clientes de c-Live Universe se autentican con la nube de la plataforma Carbyne c-Live mediante un ID y un toquen únicos y preconfigurados.

## Monitoreo

Las herramientas de monitoreo de Carbyne están diseñadas para detectar actividades y condiciones inusuales y no autorizadas tanto en los puntos de entrada como en los puntos de salida. Estas herramientas supervisan el uso del servidor y la red, las actividades de análisis de puertos, el uso de aplicaciones y los intentos de intrusión no autorizados para garantizar la seguridad de extremo a extremo del ecosistema. Las herramientas pueden establecer umbrales de métricas de rendimiento personalizados para actividades inusuales. Carbyne ha implementado protección con contraseña, seguridad a nivel de dominio y protección de uso compartido de enlaces en todas sus características relevantes.

# Opción de detección automática a través de integración CAD

El universo c-Live de Carbyne se puede configurar para iniciar una nueva sesión de c-Live Universe automáticamente.

# Anexo D: Capacidades especiales del sistema Carbyne

## Plataforma de emergencia de seguridad pública única de Carbyne

Carbyne es una empresa líder en innovación en tecnología de seguridad pública. Nuestra empresa unifica el flujo de información a los centros de llamadas de emergencia en una poderosa plataforma llamada c-Live. Al utilizar las herramientas innovadoras de la nube de Carbyne como el video en vivo, chat instantáneo, ubicación dinámica, dispositivos conectados y más, los ECC y autoridades a nivel estatal ahora pueden conectarse completamente a un incidente, compartiendo este paquete de información de medios enriquecidos con las unidades de emergencia, aumentando la eficiencia de respuesta y finalmente salvar vidas todos los días.

- No se requiere aplicación móvil, no deja rastro en el dispositivo móvil una vez finalizada la llamada
- **Ubicación**: Carbyne es el proveedor de ubicación más grande del mundo para servicios de emergencia a nivel mundial. Carbyne entrega la ubicación de cada llamada entrante sin necesidad de que los usuarios descarguen ninguna aplicación (Integración con proveedores de WhatsApp y SMS). Además, Carbyne se asoció con Google para proporcionar servicios de ubicación de emergencia directamente desde los sistemas operativos. Actualmente, Carbyne atiende a más de 400,000,000 de personas en todo el mundo y brinda más de 500,000 actualizaciones de ubicación por día.
- **Servicios de transmisión de video, voz e imágenes en vivo (Tecnología patentada):** Solo la plataforma Carbyne crea un nuevo entorno de colaboración que permite a los actores de telecomunicación conectarse verdaderamente a un incidente. La plataforma Carbyne es capaz de transmitir video, voz, imágenes y cargar imágenes que fueron tomadas con anticipación sin la necesidad de que los usuarios descarguen ninguna aplicación.
- **Chat silencioso instantáneo:** el chat instantáneo puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte. A diferencia del texto tradicional del 911, la solución de Carbyne es una instalación sin esfuerzo y sin demoras.
- **Conferencia de incidentes (Capacidad única):** la plataforma en la nube de Carbyne es capaz de compartir todos los datos enriquecidos con todas las partes interesadas del incidente (personas que reciben llamadas, despachadores, socorristas, autoridades de nivel estatal y más), en tiempo real durante un incidente.
- **Cuestionario (Capacidad única):** la plataforma Carbyne es capaz de recopilar información crucial sobre la salud y el estado de la persona que llama. Utiliza la definición de “pregunta flexible” para adaptarse a las necesidades de ECC, incluida una capa de análisis para analizar la información recopilada.
- **Historial de eventos (Capacidad única):** la plataforma Carbyne almacena todos los datos ricos en incidentes, permite un análisis detallado de cada evento capturado

desde el inicio hasta su finalización, lo que permite la optimización de la operación y una mejor planificación y estrategia futuras.

## Interfaz de usuario

1. El sistema debe poder mostrar el número de teléfono de la persona que llama
2. La entrada del número telefónico de la persona que llama debe generarse automáticamente, desde el sistema existente (sujeto a la integración de parte del sistema CAD)
3. El sistema aparece encima del sistema CAD que este en uso y queda como una pequeña huella en la pantalla cuando no está en uso.
4. Interfaz completamente personalizada de usuario por sesión **(Capacidad única)**:
    - Cada tipo de datos en un panel separado
    - Panel ajustable, tanto en tamaño como en ubicación
    - Soporte de visualización de pantalla múltiple

## Mapa de localización

1. La herramienta puede recibir la ubicación basada en dispositivos móviles para cualquier tipo de llamada, de emergencia y que no sea de emergencia, sin la necesidad de preinstalar ninguna aplicación en el dispositivo de llamada. La ubicación debe recibirse y calcularse en función de diferentes fuentes, al menos GPS, Wi-Fi, Bluetooth.
2. La herramienta puede iniciar una conexión ad hoc al dispositivo móvil de la persona que llama y recibir su ubicación (sin una aplicación, cumplimiento de GDPR) **(Patente 2019-0052474-A1)**
3. La herramienta se puede integrar con cualquier AML / ELS / EED de terceros **(Capacidad única)**
4. API abierto para cualquier aplicación de terceros y dispositivo IOT para entregar información **(Capacidad única)**
5. La herramienta muestra información de ubicación que incluye LAT / LON, dirección cívica (si corresponde) y precisión
6. La herramienta muestra la ubicación y la precisión en un mapa con indicación visual
7. La herramienta muestra Google Street View donde esté disponible **(Capacidad única)**
8. La herramienta muestra la ubicación exacta en la parte superior del mapa de Google tanto en vistas estándar como satelitales
9. La herramienta actualiza la ubicación solo cuando la persona que llama está en movimiento y la precisión mejora en intervalos de menos de 5 segundos. (Capacidad única)
10. La herramienta puede mostrar todas las ubicaciones de los demás eventos en el mapa en tiempo real, incluido el resumen del evento **(Capacidad única)**
11. La herramienta tiene la opción de mostrar puntos de interés significativos en el entorno cercano al evento.
12. La herramienta puede mostrar información de tráfico en tiempo real (Capacidad única)
13. La herramienta puede mostrar llamadas pasadas en el mapa y su resumen de eventos **(Capacidad única)**
14. El tamaño y la ubicación del mapa son ajustables **(Capacidad única)**

## Video en vivo, voz e imágenes

1. El sistema debe poder recibir y mostrar transmisiones de video de personas que llaman desde dispositivos móviles con y sin la necesidad de preinstalar cualquier aplicación en el dispositivo de llamada.
2. La banda ancha del video disponible no debería afectar la voz de la llamada en curso, ni la calidad en caso de limitaciones en la banda ancha **(Patente 2018-0084599-A1) (Capacidad única)**
3. El video puede ser capturado por la cámara trasera o frontal, dependiendo de la selección de la persona que llama.
4. El video debe presentar solo el lado de la persona que llama para evitar la sobrecarga de datos en el canal de comunicación.
5. La persona que llama puede tomar una foto y compartirla inmediatamente con la persona que realiza la llamada, sin la necesidad de preinstalar ninguna aplicación en el dispositivo **(Capacidad única)**
6. La persona que llama puede cargar imágenes anteriormente tomadas de su galería y compartirlas inmediatamente con quien recibe la llamada, sin la necesidad de preinstalar ninguna aplicación en el dispositivo.
7. La herramienta admite llamadas de voz (VoIP) en caso de caída de llamadas regular **(Capacidad única)**
8. La herramienta cambia de voz a texto para llamadas de voz (VoIP) **(Capacidad única)**

## Mensajería instantánea

1. El sistema admite mensajería instantánea bidireccional entre el agente de la llamada y las personas que llaman desde el dispositivo móvil sin la necesidad de preinstalar ninguna aplicación en el dispositivo
2. La mensajería instantánea siempre debe ser silenciosa por parte de la persona que llama, sin ninguna notificación audible cuando se recibe un nuevo mensaje. **(Capacidad única)**
3. La mensajería instantánea no debe bloquear la transmisión de video, sino que debe aparecer encima para permitir un video en vivo continuo del incidente. **(Capacidad única)**
4. La herramienta proporciona una indicación clara a quien recibe la llamada si la persona que llama recibe y lee su mensaje (2 indicaciones separadas) **(Capacidad única)**

## Compartir llamada (Capacidad única)

1. La herramienta admite que múltiples usuarios compartan toda la información del evento en tiempo real (ubicación, video, voz, chat, imágenes, cuestionario)
2. La herramienta admite conferencias por número de teléfono o ID de evento
3. Búsqueda de eventos de apoyo a la solución
4. La herramienta contiene una indicación clara una vez que se comparte la información de la llamada, incluye el número de participantes
5. La herramienta se puede integrar con cualquier tercero para recibir los datos enriquecidos en tiempo real

## Gestión de registros (Capacidad única)

1. El sistema debe proporcionar un servicio de gestión de registros que almacene toda la información de incidentes manejada por el sistema, durante un tiempo acordado.
2. El servicio de gestión de registros almacena la siguiente información para cada incidente:
   1 - Fecha / Hora del incidente
   2 - número de teléfono de la persona que llama
   3 - Duración de la llamada
   4 - Ubicación de la persona que llama (si está disponible)
   5 - Video de la persona que llama (si está disponible)
   6 - mensajes de chat (si está disponible)
   7 - Todas las imágenes (si están disponibles)
   8 - Voz (si está disponible)
   9 - Cuestionario
   10 - información de IoT (Internet of Things)
3. Exportar detalles del evento, información completa o parcial del evento
4. Vista de tabla de todos los eventos, incluida la búsqueda y el filtro
5. Analizar los datos con base a las respuestas del cuestionario
6. Vista de mapa de todos los incidentes, incluida la ubicación
7. Mapa de calor de áreas con llamadas frecuentes durante un tiempo configurable
8. API que pueden utilizar aplicaciones de terceros para recibir información de registros y actualizaciones durante y después del incidente

## Aplicación en dispositivo móvil

1. La herramienta es compatible con cualquier dispositivo móvil para dispositivos Android y iOS sin necesidad de descargar una aplicación.
2. Interfaz fácil e intuitiva (Capacidad única)
3. Cero huellas en el dispositivo móvil una vez finalizada la llamada **(Capacidad única)**
4. Personalizable para contener el nombre y el logotipo del cliente

## Alta disponibilidad y recuperación ante desastres

1. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de al menos 99,999%
2. Al menos 3 zonas de disponibilidad separadas y no dependientes en las que se ejecutan los servicios centrales del sistema
3. Cualquier información que resida en dispositivos de almacenamiento y bases de datos se replica constantemente para que una falla en uno de esos dispositivos no resulte en la pérdida de datos.
4. Recuperación automática de cualquier falla en una o dos zonas de disponibilidad
5. Escalado automático de recursos del sistema
6. Monitoreo activo de la funcionalidad del sistema, incluidas alarmas y notificaciones a sistemas de monitoreo de terceros en caso de fallas
7. En caso de evacuación de CALLE, todas las funciones y servicios del sistema deberían estar disponibles desde cualquier otra ubicación.

8. Los clientes de la plataforma se autentican con los servidores Carbyne con un ID y un toquen pre configurados y únicos de acuerdo con los estándares RFC 4122

## Patentes de Carbyne

| Caso | RPT-002 | RPT-003 (A+B) | RPT-004 | RPT-005 | RPT-007(A+B) | RPT-008 | RPT-010 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| País | U.S.A | U.S.A | U.S.A | U.S.A | U.S.A/PCT | U.S.A | U.S.A |
| Estado | Realizado | Realizado | Realizado | Realizado | Realizado | Provisional | Provisional |
| Provicional | 62/259,092 | 62/367,656 | 62/975,513 | 62/477,537 | 62/544,835 | | 17/115,986 |
| Número de aplicación | PCT/IL2016/051245 | 15/663,469 | 15/709,004 | | 15/822,927 | 16/000,932 | |
| Número de Publicación | 2017-0366387-A1 | 2018-0302766-A1 | 2018-0084599-A1 | 2018-0301017-A1 | 2019-0052474-A1 | | |
| Título | Un sistema y métodos del mismo para optimizar la comunicación entre civiles y diferentes despachadores | Un sistema para proporcionar una ubicación interior descriptiva de un dispositivo de usuario | Un sistema y método para garantizar la comunicación continua entre un dispositivo de comunicación y una unidad de despacho de emergencia | Un sistema y método del mismo para enrutar automáticamente una solicitud de comunicación dirigida a un punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) a unidades de envío adecuadas | Un sistema y métodos para transmitir datos en tiempo real recopilados por un dispositivo de comunicación a un terminal de la unidad de despacho | Sistemas y métodos de interfaz entre componentes de software | Procesamiento en la nube de datos recibidos por equipos PSAP basados en comunicaciones serie |

# Anexo E: Acuerdo de Nivel de Servicio

## Definiciones

| Término | Definición |
|---|---|
| Servicios SaaS | La aplicación, software y software como servicio relacionado, alojamiento, mantenimiento y\o servicios de soporte puestos a disposición por BSW Colombia - Carbyne para el acceso remoto y el uso por parte del cliente. |
| Servicios | Los servicios prestados o requeridos para ser proporcionados por o a través de BSW Colombia - Carbyne, incluyendo – pero no limitado a – Servicios SaaS y Servicios Profesionales. |
| Software | La versión código de objeto de software informático de BSW Colombia - Carbyne y todas las actualizaciones puestos a disposición por BSW Colombia - Carbyne a un cliente en virtud de este acuerdo. |
| Declaración de trabajo | Un plan de trabajo detallado que deberán acordar las partes en conjunto con este documento. |
| Componentes integrados de terceros | Cualquier componente del servicio SaaS que es proporcionado por terceros y está integrado en la plataforma de BSW Colombia – Carbyne, incluyendo - pero no limitado a - software y hardware. Un ejemplo de este componente es Google Maps. |
| Integración con interfaces externas | Cualquier software externo o componente de hardware que no sea propiedad de BSW Colombia - Carbyne y requiere que BSW Colombia - Carbyne escriba código y\o se conecte físicamente para que el producto funcione. |
| Indicador clave de rendimiento | Cualquier indicador medido de rendimiento que se rastree e informe junto con este documento (por ejemplo, tiempo de inactividad, disponibilidad). |
| Hot Fixes | Un parche de software, versión de software, archivo o script que BSW Colombia - Carbyne proporcionará para remediar cualquier falla urgente que esté fuera del ciclo regular de lanzamiento de la versión de software. |
| Tiempo de inactividad programado del producto integrado | Cualquier período de falta de disponibilidad programado y preanunciado de un producto o servicio integrado que forme parte de la plataforma BSW Colombia - Carbyne. |
| Tiempo de inactividad no programado del producto integrado | Cualquier tiempo de inactividad no programado de un producto o servicio integrado. |
| NOC | Centro de Operaciones de Red (Network Operations Center, en inglés) |

## Descripción general del acuerdo

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("ANS") describe los términos y condiciones de soporte técnico para los productos de BSW Colombia - Carbyne, así como el plan de mantenimiento y los Indicadores clave de rendimiento ("KPI") ofrecidos ("Plan de Mantenimiento y Apoyo").

Este acuerdo sigue siendo válido hasta que sea reemplazado por un acuerdo revisado mutuamente respaldado por las partes interesadas.

Este acuerdo describe los parámetros de todos los servicios técnicos cubiertos, ya que son comprendidos mutuamente por las principales partes interesadas. Este acuerdo no reemplaza los procesos y procedimientos actuales a menos que se indique explícitamente en este documento.

El departamento de Atención al Cliente de BSW Colombia - Carbyne opera un centro global de servicios y soporte 24/7 con personal experto en productos y TI que proporciona Calidad de servicio (QoS) global y administración remota de productos y servicios BSW Colombia - Carbyne. El centro garantiza que los clientes de BSW Colombia - Carbyne reciban el soporte técnico completo e integral que mejor se ajuste a sus necesidades.

## Servicio y disponibilidad del sistema

BSW Colombia - Carbyne ofrece soporte técnico a sus clientes durante el "Período de Mantenimiento y Soporte", el período durante el cual el cliente compró servicios de mantenimiento y soporte de BSW Colombia - Carbyne según lo especificado en un pedido de compra u otro contrato válidos debidamente firmado por BSW Colombia - Carbyne. Los servicios de mantenimiento y soporte descritos en virtud del presente se refieren a los clientes que se enfrentan a un problema que hace que el producto no funcione como se detalla en la Descripción del producto.

### Servicios NOC globales de BSW Colombia - Carbyne

BSW Colombia - Carbyne opera las 24 horas los 7 días de la semana en el sistema de monitoreo del Centro de Operaciones de red, que incluye:

- servicios en la nube
- cliente en el software local
- Servicios de plataformas de terceros, integrados con la solución BSW Colombia - Carbyne.

El NOC global de BSW Colombia - Carbyne está enviando y alertando a los equipos de apoyo en todo el mundo en un modo automatizado de "seguir el sol", para acelerar el tiempo de respuesta y la recuperación de la región pertinente con procedimientos completos de alerta y escalada las 24 horas del día para asegurar que se cumpla con el ANS.

## Indicador de rendimiento de disponibilidad de servicio

BSW Colombia - Carbyne utiliza los mejores servicios de software en línea como parte de su solución con el fin de proporcionar una plataforma de comunicaciones en tiempo real y que salva vidas para nuestros clientes.

Basadas en Amazon Web Services, las aplicaciones back-end de BSW Colombia - Carbyne se agrupan e implementan a nivel mundial, lo que nos permite proporcionar una plataforma SaaS totalmente redundante con capacidades óptimas de recuperación ante desastres y un tiempo mínimo de restauración del servicio ("Carbyne's System" o "Carbyne's Services").

Nuestro KPI de disponibilidad del sistema como parte de nuestro acuerdo de servicio es del 99,99%.

Durante cualquier mes calendario de un Período de Uso Regular, la plataforma BSW Colombia - Carbyne será operacional no menos del 99,99% (en el control de llamadas) del tiempo, 24x7, excluyendo el mantenimiento programado de los servidores BSW Colombia - Carbyne SaaS o aplicaciones del lado del cliente, (ver "Tiempo de inactividad programado"); sin embargo, siempre que BSW Colombia - Carbyne no sea responsable del tiempo de inactividad en virtud de esta sección causada por los servicios de datos de terceros sobre los cuales BSW Colombia - Carbyne no tiene control, o componentes de terceros, y dicho tiempo de inactividad de terceros no contará contra los niveles de servicio prometidos en este documento y como se describe en el capítulo 2.2 de este documento.

## Disponibilidad del sistema y tiempo de inactividad programado

"Mantenimiento Planificado" se refiere a un período de inactividad programado que es iniciado por el departamento de operaciones e I+D de BSW Colombia - Carbyne.

**a.** El mantenimiento programado se puede planificar por las siguientes razones:

- i. Actualización o instalación de componentes de software (que normalmente se realiza sin implementación de servicio en usuarios finales)
- ii. Procedimientos de mantenimiento necesarios para mantener el sistema
- iii. Cambios en la configuración de la base de datos o los servicios en la nube

**b.** La notificación se enviará 14 días antes del período de inactividad:

- i. Por mensaje de correo electrónico a los clientes registrados en el portal de soporte BSW Colombia - Carbyne
- ii. Publicado en el portal de apoyo de BSW Colombia – Carbyne, en el tablero de mensajes pertinentes.

**c.** BSW Colombia - Carbyne no excederá más de 4:38 minutes de tiempo de inactividad de los servicios de control de llamadas en un plazo de 30 días naturales.

**d.** BSW Colombia - Carbyne proporcionará una notificación pronta tan pronto como tenga conocimiento de cualquier tiempo de inactividad real o potencial no programado de sistemas BSW Colombia – Carbyne, así como actualizaciones periódicas continuas durante el tiempo de inactividad no programado con respecto al progreso BSW Colombia - Carbyne en la reparación de la falta de disponibilidad y el tiempo estimado en que el sistema estará disponible.

**e.** "Falta de disponibilidad del sistema" se define como el porcentaje de minutos por mes durante el cual los servicios de control de llamadas de BSW Colombia - Carbyne están completamente y generalmente no disponibles para el uso de los clientes, siempre que el sistema no disponible para manejar llamadas de voz no incluya ninguna falta de disponibilidad atribuible a: (a) Tiempo de inactividad programado del sistema para mantenimiento de BSW Colombia - Carbyne (ya sea por BSW Colombia - Carbyne, por un proveedor, o por servicio relacionado con terceros); (b) actos u omisiones de un cliente; (c) tiempo de inactividad del servidor relacionado con problemas de conectividad resultantes del acceso administrado por terceros a servidores BSW Colombia - Carbyne o problemas de red interna del cliente; (d) defectos o errores en las Aplicaciones o el Software causados por cualquier ciudad, condado o negocio de cualquier Usuario de PSAP, o cualquier empleado, agente o contratista independiente de la ciudad, condado o negocio; o (e) cualquier otra causa más allá del control razonable de BSW Colombia - Carbyne, incluyendo pero no limitado a los causados por servicios de Datos de Terceros sobre los cuales BSW Colombia - Carbyne no tiene control (por ejemplo, proveedor de servicios de Internet del cliente), Componentes de Terceros o causado por una Fuerza Mayor. El cliente será responsable de notificar inmediatamente a BSW Colombia - Carbyne de todos los problemas de red de acceso relacionado, administrados por terceros, internos o externos (por ejemplo, proveedor de servicios de Internet) que surjan.

## Disponibilidad del sistema - Integraciones de terceros

**a.** Niveles de servicio para software integrado de terceros. A menos de cualquier declaración contraria en este o cualquier otro documento, BSW Colombia - Carbyne será responsable de cualquier tiempo de inactividad relacionado con sus sistemas de punto final o basados en la nube o software integrado de terceros (como se define a continuación) que sea causado por el Software Integrado de Terceros únicamente en la medida especificada en este capítulo.

**b.** Tipos de integraciones de terceros: La Declaración de trabajo de BSW Colombia - Carbyne describirá los detalles de cualquier integración de terceros que realice BSW Colombia - Carbyne en el ámbito de los Servicios Profesionales. Cualquier integración externa no incluida dentro de dicho esquema (véase "Integración con interfaces externas") se excluirá de este compromiso de ANS como se describe en la sección C a continuación.

**c.** Durante el Período de Uso Regular, el Software Integrado de Terceros estará operativo no menos del 99,9% del tiempo sobre una base 24x7, excluyendo cualquier mantenimiento programado del Software Integrado de Terceros, ya sea programado

por BSW Colombia - Carbyne o por el Proveedor externo (el "Tiempo de inactividad programado del producto integrado"). BSW Colombia - Carbyne acepta que programará cualquier tiempo de inactividad programado del producto integrado en días de tráfico mínimos siempre que sea posible. BSW Colombia - Carbyne se comprometerá a no programar más de 4:38 minutos de cualquier tiempo de inactividad programado del Producto Integrado en cualquier período consecutivo de 30 días.

**d.** Tiempo de inactividad no programado: BSW Colombia - Carbyne proporcionará al cliente una notificación inmediata al punto de contacto establecido en el Contrato tan pronto como tenga conocimiento de cualquier indisponibilidad real o potencial de un producto integrado distinto del producto integrado Tiempo de inactividad programado ("Tiempo de inactividad no programado del producto integrado"), así como actualizaciones periódicas continuas durante el tiempo de inactividad no programado del producto integrado con respecto a los progresos en la reparación de la falta de disponibilidad y el tiempo estimado en el que el producto estará disponible.

**e.** Responsabilidades por actualizaciones planificadas y/o actualizaciones para sistemas bajo la responsabilidad del cliente (véase "Integración con interfaces externas"). El cliente proporcionará a BSW Colombia - Carbyne una notificación rápida, y en ningún caso menos de treinta (30) días de anticipación, de cualquier actualización planificada por cualquier otro proveedor o software de terceros integrado en la plataforma BSW Colombia - Carbyne que BSW Colombia - Carbyne no tiene control, tales como pero no limitado a: cortes de energía, conexión ISP, conexión IP o LAN o mantenimiento PBX, actualizaciones o actualizaciones de hardware o software relacionado con TI. Este tiempo de inactividad no está dentro del alcance de los niveles de servicio prometidos en este documento.

## Actualizaciones de software

BSW Colombia - Carbyne pondrá a disposición nuevas actualizaciones sin costo adicional para su software y servicios durante el Período de Mantenimiento y Soporte. Estas actualizaciones generalmente incluyen versiones recién publicadas y "Hot Fixes", pero podrían excluir nuevas características que se licencian y/o compran por separado.

Las actualizaciones se anunciarán y publicarán en el sitio oficial de Carbyne (bajo el Portal de Help Desk) y por correo electrónico.

## Productos y versiones compatibles

Los servicios de mantenimiento y soporte solo se prestarán con respecto a las versiones de productos y características que generalmente son compatibles con BSW Colombia - Carbyne.

El Mantenimiento y Soporte no cubrirá y no se proporcionará para abordar los errores causados por modificaciones, alteraciones o modificaciones a un producto, que son realizados por el cliente o terceros sin el consentimiento escrito de BSW Colombia - Carbyne, o errores causados por el uso del producto de una manera que viola la Plantilla de acuerdo de licencia de BSW Colombia – Carbyne, o sea contrario a las instrucciones proporcionadas por BSW Colombia - Carbyne.

BSW Colombia - Carbyne se compromete a proporcionar soporte a la versión actual y anterior (n-1) de lanzamiento. Las versiones anteriores se admitirán sobre la mejor base de esfuerzo y solo para errores críticos.

# Procedimiento de trabajo de apoyo

## Comunicación

a. Las comunicaciones con BSW Colombia - Carbyne serán por correo electrónico, formulario en línea o teléfono. Todos estos métodos y datos de contacto serán publicados en el sitio web oficial Carbyne.

## Clasificación de tiquetes (niveles de gravedad):

La gravedad de un tiquete (caso operacional en el sistema) se determinará por el impacto del problema para el que se abre el tiquete. Los niveles de clasificación de tiquetes se describen en la siguiente tabla.

| Gravedad del problema | Descripción |
|---|---|
| Crítico | Un mal funcionamiento en todo el sistema. |
| | Mal funcionamiento o inaccesibilidad de los componentes críticos del sistema (base de datos, almacenamiento en línea y llamadas de voz), lo que resulta en un tiempo de inactividad del sistema. |
| | Una incapacidad significativa para recibir información a través de los sistemas BSW Colombia - Carbyne. |
| Mayor | Retrasos en la transmisión de datos, pero sin pérdida de información, como perfil de usuario, ubicación del usuario (latitud, longitud). |
| | Problemas relacionados con componentes redundantes del sistema crítico. |
| | Problemas relacionados con componentes del sistema no críticos. |
| | Problemas de interfaz de usuario que causan dificultades significativas en la realización de operaciones básicas. |
| Menor | Problemas en la interfaz de usuario que causan molestias. |
| | Problemas en componentes no críticos que no afectan a los usuarios del sistema. |
| | Retraso significativo en la inicialización de vídeo. |
| Otro | Puede reflejar cualquier problema que no encaje en una de las categorías anteriores. |

## Manejo de Tiquetes

a. Se abrirá un tiquete de soporte cuando el cliente se pone en contacto con el soporte de BSW Colombia - Carbyne a través de uno de los canales de comunicación aprobados - correo electrónico, formulario en línea o teléfono.

b. Se solicita al cliente que proporcione una descripción detallada del problema (incluido el flujo detallado paso a paso y cualquier otra información relevante que pueda ser útil para la investigación del problema).

c. Al recibir una solicitud de servicio, la organización de soporte de BSW Colombia - Carbyne confirmará que la solicitud de servicio incluye los datos del cliente y la información técnica necesaria para una respuesta oportuna y eficiente por correo electrónico. Esta confirmación incluirá un número de tiquete de referencia.

d. El apoyo de BSW Colombia - Carbyne identificará el Error como una Gravedad Menor, Mayor o Crítica basada en la evaluación inicial de BSW Colombia - Carbyne. BSW Colombia - Carbyne y el cliente cooperarán de buena fe para determinar conjuntamente si el Error se adapta al caso en cuestión; sin embargo, siempre que en caso de que BSW Colombia - Carbyne y el cliente no puedan llegar a esa determinación conjunta a pesar de esa cooperación de buena fe, controlará la determinación de BSW Colombia – Carbyne.

e. Todas las solicitudes de servicio se manejarán de acuerdo con el ANS. Durante el manejo de los tiquetes, la organización de soporte de BSW Colombia - Carbyne actualizará continuamente al cliente con respecto al progreso a través de correo electrónico o teléfono.

f. Resolución de tiquetes

g. . Un problema se considera resuelto cuando:

   i. El software cumple sustancialmente con sus especificaciones, como se detalla en la Descripción del Producto; O

   ii. Se ha aconsejado al cliente cómo corregir o omitir el error; O

   iii. Se ha informado al cliente de que la corrección del error estará disponible a través de una futura actualización de software o parche de software.

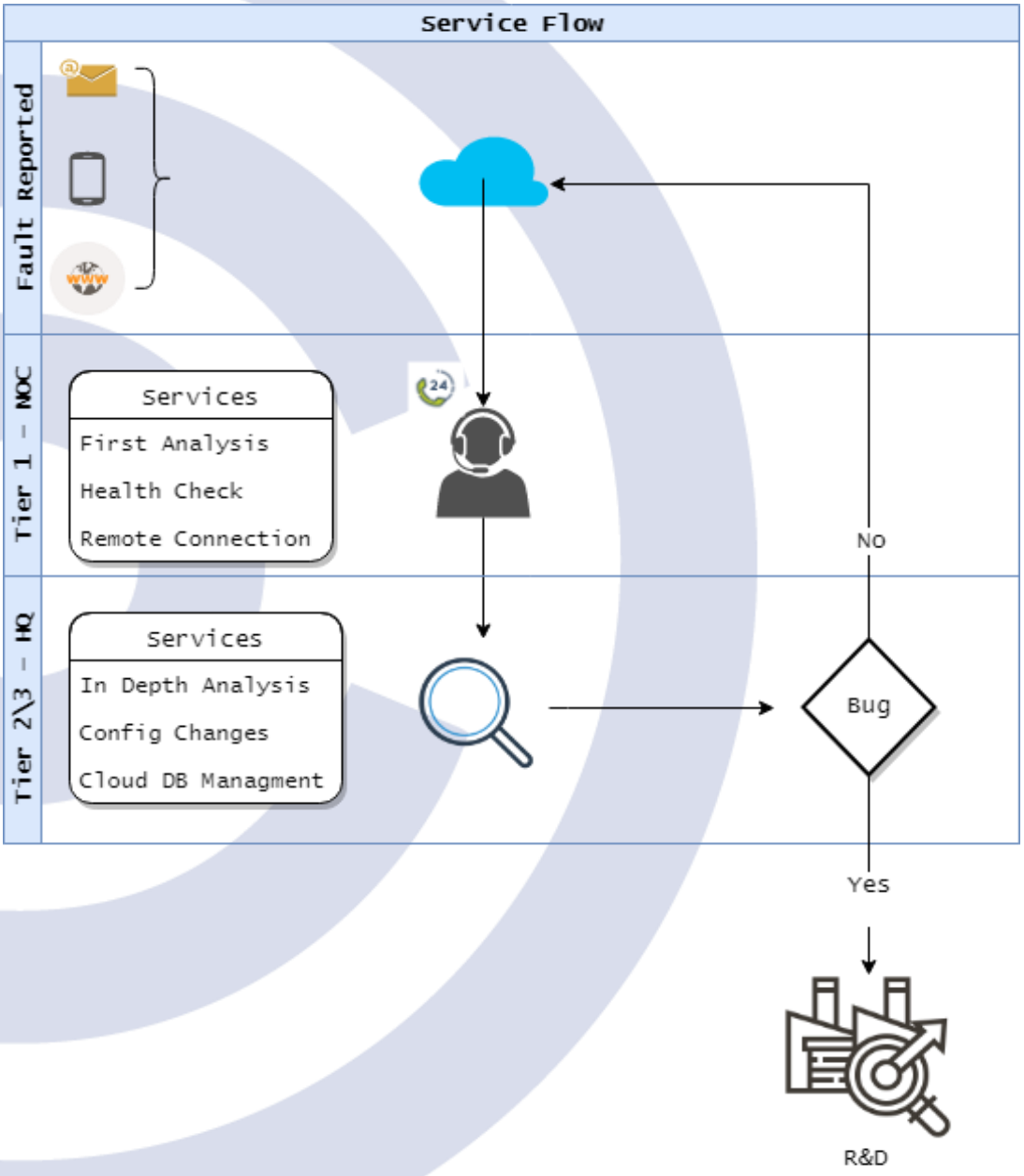
h. Si la resolución de un tiquete requiere una solución al código de producto BSW Colombia - Carbyne (es decir, "Bug Fix"), BSW Colombia - Carbyne proporcionará una solución en el próximo lanzamiento menor o principal.

   i. Tenga en cuenta que, en algunos casos, cuando la próxima versión ya está en las etapas de "Congelación de código", la versión relevante podría ser la siguiente.

i. En algunos casos, BSW Colombia - Carbyne puede aceptar emitir una corrección ad hoc (es decir, "Hot Fix") en paralelo a incluir esta corrección en la próxima versión. Estos casos se discutirán por caso entre el personal de soporte de BSW Colombia - Carbyne y el punto de contacto del cliente.

j. Las solicitudes de mejoras (es decir, las solicitudes de los clientes para cambiar y/o aumentar el producto para admitir una nueva característica) se registrarán y tendrán en cuenta para la hoja de ruta del producto. No hay obligación de BSW Colombia - Carbyne sobre si agregarlos o cuándo a la oferta de productos.

El flujo de servicio de gestión de tiquetes se ilustra en la siguiente figura.



# Programa de Soporte y ANS

## Nivel de soporte estándar

El nivel de soporte estándar incluye soporte para el manejo de llamadas al cliente y solución de problemas de la siguiente manera:

**a.** Horas de cobertura: El correo electrónico y el soporte telefónico estarán disponibles veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Tiempos de respuesta de acuerdo con la siguiente tabla:

| Severidad | Tiempos de respuesta | | Tiempo de resolución |
|---|---|---|---|
| | Reconocimiento | Informe de progreso | |
| Crítico | • Notificación inmediata de recibo de correo electrónico<br>• Respuesta telefónica en 5 minutos | 1 hora | 6 horas para solución alternativa |
| Mayor | | 4 horas | 10 días hábiles |
| Menor | | Mensual | Próxima versión |
| Otro | | N/A | Próxima versión |

Excluyendo la fuerza mayor*

**b.** BSW Colombia - Carbyne personalizará la línea directa con consultores técnicos competentes que serán capacitados y completamente familiarizados con la Solución y con la configuración aplicable del cliente.

**c.** Soporte remoto cuando hay una conexión remota disponible.

**d.** Soporte in situ – aplicable únicamente en circunstancias específicas y puede tener un precio por separado.

**Nota: "Fuerza Mayor" se refiere a cualquier minuto de inactividad que sea el resultado de eventos o condiciones fuera del control razonable de la Compañía. Tales eventos pueden incluir, entre otros, cualquier acto de enemigo común, los elementos, terremotos, inundaciones, incendios, epidemias e incapacidad para proteger productos o servicios de otras personas o entidades.*