“ADQUISICIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LA NUBE PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD PÚBLICA PARA EL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE 123 DE BOGOTÁ” para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4.	
Descripción	La plataforma tecnológica está compuesta por un software de servicio en la nube y su acceso es por internet, esta solución se integra con los sistemas de gestión de CAD y sistema gestión de llamadas, que para el caso del C4 Bogotá corresponde a VESTA y PremierOne. Se hace la claridad que el ciudadano debe contar con saldo o acceso a internet en su dispositivo para la ubicación y es requisito que para acceder a las funcionalidades (video en vivo, chat silencioso, imagen) se necesita acceso a internet. La herramienta debe garantizar que cuando por fallas del operador móvil se caiga la llamada, ésta debe pasar a llamadas de VoIP. La solución cuenta con lo siguiente: **CARBYNE C- LIVE UNIVERSE:** Software que trae la ubicación precisa del ciudadano en emergencia y permite que el ciudadano realice chat silencioso y comparta video en vivo e imagen. **Ubicación:** ✓ Ubicación precisa del dispositivo móvil de donde se realiza la llamada. ✓ La solución utiliza sensores GPS. ✓ Visualización puede hacerse a través de visor geográfico utilizando mapas de Google. ✓ La solución debe permitir integrar información para aplicaciones de terceros **Video en vivo:** ✓ El ciudadano que realiza la llamada recibe un enlace donde autoriza al operador acceder a la cámara de su dispositivo móvil y visualizar el video. **Chat silencioso:**

	✓ Herramienta que se utiliza cuando los ciudadanos están en situación de riesgo y/o no están en condiciones de poder brindar información. ✓ Herramienta útil para personas que tienen limitaciones auditivas. **Fotos o Imagen:** ✓ El ciudadano podrá capturar fotos desde el dispositivo móvil y a través desde el chat enviarlas al operador. **HISTORIAL DE EVENTOS:** Interfaz de usuario, la cual puede consultar el historial de los datos y acciones realizadas en cada llamada (videos – imágenes - chat silencioso y ubicación). El contratista debe garantizar que una vez termine la llamada, el ciudadano no tendrá registro en su dispositivo móvil sobre cada una de las acciones realizadas. El contratista deberá garantizar por el tiempo de la vigencia del contrato, que la SDSCJ cuente con todas las versiones y actualizaciones del servicio. El contratista debe garantizar que no habrá afectación a la plataforma tecnológica con que cuenta el NUSE 123 en su normal operación. El contratista debe generar una socialización a la firma del acta de inicio, explicando el funcionamiento de la solución a diferentes proveedores de los servicios tecnológicos, que soportan la operación del NUSE 123 y con los demás fabricantes de la línea de emergencia y seguridad. El contratista designará un enlace a través del cual se canalicen todos los trámites y las gestiones para el desarrollo de presente contrato.
Interfaz de usuario	La herramienta recibe el número de teléfono del ciudadano que recibe VESTA de forma manual.

	Para acceder a la interfaz se debe contar un icono que identifique la solución. Cuando haya interrupción de la llamada, el operador tiene la capacidad de ingresar un número telefónico de manera manual e iniciar sesión en la solución. El operador tendrá la capacidad de visualizar la trazabilidad del ciudadano cuando este en movimiento durante el tiempo que dure la llamada. La plataforma tiene la capacidad de comparar y analizar la información ingresada al sistema según variables definidas por el usuario. El portal de bienvenida al que llega el ciudadano para conceder los permisos, deberán tener el logó de la línea de seguridad y emergencias NUSE 123. El título será asignado por parte de la SDSCJ. La solución debe garantizar que múltiples usuarios tengan acceso en tiempo real a toda la información de la llamada (Chat silencioso, ubicación, video en vivo, fotos o imagen).
Instalación, configuración y puesta en marcha de la solución	Una vez se suscriba el acta de inicio el contratista debe garantizar la configuración e instalación de la herramienta en un tiempo máximo a 5 días calendario. El contratista deberá garantizar que en un tiempo máximo de 30 días calendario desde la firma del acta de inicio, desarrollará todas las gestiones que haya a lugar con Google para la implementación del ELS (Servicio de Localización para Emergencias) para Bogotá.
Servicio de Mapa Google	La solución debe garantizar que la ubicación de las llamadas se podrá visualizar en el visor geográfico de mapas de Google bien sea la vista básica o imágenes de satélite. La herramienta debe garantizar la generación de mapas de calor, de acuerdo a las variables que entregue la herramienta.
Funcionalidades mínimas a tener	**Ubicación:**

	La solución debe garantizar la ubicación precisa de las llamadas. Para tal efecto, se entiende en condiciones óptimas de funcionamiento y acceso la solución deberá tener un cumplimiento superior o igual al 95%
	Video en Vivo: La solución debe garantizar la funcionalidad de video en vivo. El operador de la línea y de la agencia respectiva, cuando analice la pertinencia de activar esta funcionalidad, enviará un enlace al ciudadano solicitando autorización para compartir el video en vivo.
	Chat silencioso: La solución debe garantizar la funcionalidad de chat silencioso. El operador cuando analice la pertinencia de activar esta funcionalidad, enviará un enlace al ciudadano solicitando su consentimiento para iniciar el chat silencioso. Las alertas que lleguen al ciudadano no deben tener sonido o sin ninguna notificación audible.
	Fotos o imagen: La solución debe garantizar la funcionalidad de enviar fotos o imágenes. El operador cuando analice la pertinencia de activar esta funcionalidad, enviará un enlace al ciudadano solicitando su consentimiento para enviar fotos o imagen.
Historial de eventos	De acuerdo con la definición del ANS, el módulo debe garantizar el almacenamiento del historial de la información de las llamadas que se reciben en la línea de emergencias. Como mínimo se requiere que cuente con lo siguiente: ✓ Número de llamada ✓ Hora de la llamada ✓ Duración de la llamada Número de incidente ✓ Relación de video, chat e imágenes (cuando aplique) ✓ Coordenadas geográficas (Latitud – Longitud) del dispositivo móvil. En caso de que haya movimiento del ciudadano durante la llamada debe guardarse la trazabilidad como máximo cada **5 segundos.**

	✓ La herramienta debe garantizar la visualización de todos los incidentes en tiempo real.
Información asociada con la llamada	La solución debe garantizar la consistencia, confidencialidad y custodia de la información que se asocie a la llamada. Así mismo, debe garantizar el registro de todas las acciones entre el operador y el ciudadano, este debe quedar asociado a la llamada y al incidente que se crea (video en vivo, imágenes, chat, ubicación y trazabilidad de la ubicación)
Condiciones de almacenamiento de la información	La información debe quedar siempre disponible para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4. Los registros deben tener redundancia y almacenados con protocolos de encriptación, mínimo 256 bits AES. La plataforma debe asegurar que el almacenamiento en la nube sea de forma escalable, segura y de alta disponibilidad. La solución tiene que garantizar que la gestión de los datos está en centros de datos activos. El contratista debe garantizar que, una vez terminado el contrato, la información en su totalidad deberá ser entregada al C4, según coordinación con el supervisor del contrato.
Acuerdo Nivel de Servicio	El contratista debe garantizar que la solución configurada e instalada al C4 tiene un nivel de servicio del 99.999%. El contratista garantiza que existan zonas redundantes con el fin de garantizar todos los servicios de la solución. En caso de falla, se deberán ejecutar procedimientos para la recuperación automática. El contratista debe garantizar la alta disponibilidad del servicio con el fin de evitar pérdida en la información. El contratista debe garantizar monitoreo activo de la funcionalidad total del servicio adquirido; así mismo, debe generar alarmas y

	notificaciones y reportar al C4 en un tiempo no mayor a 60 minutos presentado el evento. En caso de traslado y/o desastre de la Sala Única de Recepción (SUR) y cada una de sus Agencias, el contratista garantizará que los servicios de la solución estarán disponibles. En consecuencia, se requiere que se configure cuantas veces sea necesaria la solución en las estaciones de trabajo. El contratista deberá presentar un plan de trabajo detallado que involucre mantenimiento, capacitación, puesta en marcha, ventanas de actualización y correcciones, componentes de integración por terceros y demás componentes que la SDSCJ- C4 crean necesarios.
Soporte Técnico	El soporte técnico se realizará de acuerdo a los ANS definidos. El contratista es el responsable de realizar el soporte requerido por el C4 en 24/7/365, en un tiempo de respuesta máximo a 10 minutos dependiendo la falla, independientemente al canal de comunicación. El contratista debe garantizar que el mantenimiento, formación y el servicio de atención al C4 es de 24/7/365.
Capacitación	El contratista debe realizar transferencia de conocimiento al C4 para un mínimo de 75 personas. Este plan debe involucrar el funcionamiento de la solución y las licencias que se utilizaran y si se libera alguna actualización.
Documentos	BSW Colombia deberá entregar informes semanales al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo donde específique y detalle: ✓ Monitoreo con el fin de detectar actividades y condiciones inusuales y no autorizadas en puntos de entrada y salida. ✓ Análisis de punto de red ✓ Uso de aplicaciones ✓ Intentos de intrusión no autorizada ✓ Métricas de rendimiento ✓ Informes de fallas con las acciones tomadas respectivamente. ✓ Evaluación semanal de identificación de vulnerabilidades y atención de las mismas. ✓ Indicadores de inactividad cuando el operador de la Sala Única de Recepción y/o agencias no utilice la herramienta. ✓ Indicadores de disponibilidad e indisponibilidad del sistema.

	<u>NOTA: Se debe informar de manera inmediata al C4 cuando se materialice algunas de las situaciones descritas anteriormente.</u> BSW Colombia debe entregar los manuales correspondientes (operador – administrador – mesa de ayuda – demás roles que especifique el C4) para la operación de la solución.
Data de información a entregar a C4	La herramienta debe garantizar el acceso a la información en tiempo, modo, lugar las 24 horas, los 7 días a la semana y durante la vigencia del contrato. La DATA generada la deben entregar mensualmente al C4 Bogotá. La solución, debe permitir que la SDSCJ pueda acceder y extraer la data para llevarla a repositorios (bodega de datos - base de datos – etc) del C4.
Seguridad de la información	✓ Comunicación HTTPS ✓ ✓ El contratista debe garantizar al C4 que el software que integra la solución cumple con las buenas prácticas, software seguro, adecuada gestión de cambios, ambientes de desarrollo, producción y la implementación de pruebas. ✓ El contratista debe garantizar que la solución se encuentre enmarcada en el cumplimiento de la seguridad de la información, mitigación de riesgos en confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y servicios contratados. ✓ El contratista una vez firme el acta de inicio, debe suministrar el plan de seguridad de la información.
Configuración e instalación	El contratista deberá instalar y configurar físicamente todas las licencias en cada una de las Agencias que pertenecen a la SDSCJ-C4 de acuerdo a la necesidad presentada por la Dirección del C4 (SUR - MEBOG - CRUE - BOMBEROS - CAPACITACIÓN) (Sala SUR – MEBOG – CRUE – SMUJER – IDIGER - BOMBEROS – CAPACITACIÓN). Se aclara

	que las Agencias tienen una dirección distinta a la de la Sala Única de Recepción (SUR).
Certificaciones	✓Certificado de privacidad de datos GPDR ✓Estudio legal - régimen de protección de datos en Colombia ✓Certificación ISO 27001

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y SOPORTE (ANS)

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 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 puestas a disposición por BSW Colombia – Carbyne a un cliente en virtud de este acuerdo.
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. Ejemplo Google Maps.
Integración con interfaces internas	Cualquier software externo o componente de hardware que no sea propiedad de 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 en conjunto con este documento (por ejemplo, tiempo de inactividad, disponibilidad).
Hot Fixes	Un parche de software, versión de software, archivo o script de 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 disponibilidad programado y pre anunciado 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)

NIVELES DE GRAVEDAD POR LO CUAL SE CLASIFICA UNA FALLA

Estos niveles determinaran el impacto de una falla reportada, así

GRAVEDAD DEL PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
CRÍTICO	Un mal funcionamiento del 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 del sistema crítico. Problemas relacionados con componentes del sistema no crítico. 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 video
OTRO	Puede reflejar cualquier problema que no encaje en una de las categorías anteriores