SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
AL RESPONDER CITAR EL NR.
3-2024-21842
Fecha: 2024-07-04 11:53:08
Anexos:N/A Folios: 1
Destino:160-C4
Tipo: COMUNICACION INTERNA
Origen: 410-DT

MEMORANDO

Para: **IVÁN HERSAYN PINILLA HERRERA**
Jefe Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones Y Computo C4 (E)

De: **SANDRA PATRICIA CASTIBLANCO MONROY**
Dirección Técnica

Asunto: DEVOLUCIÓN REQUERIMIENTO 3-2024-20987 - 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"

Respetado Doctor Pinilla,

Mediante radicado 3-2024-20987 del 28 de junio de 2024, la OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4, remitió el requerimiento para que se adelante el proceso de contratación para la "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".

Con el propósito de iniciar la ejecución del nuevo Plan Distrital de Desarrollo, "Bogotá camina segura 2024-2027", la administración distrital adelantó el proceso de armonización presupuestal para cada una de las entidades del Distrito, de conformidad con lo previsto en la Ley 152 de 1994 [1], Acuerdos Distritales 12 de 1994 [2], 63 de 2002 [3] y 190 de 2005 [4].

El proceso de armonización es fundamental, toda vez que, a partir de la fecha de aprobación del nuevo Plan de Desarrollo, las imputaciones y apropiaciones presupuestales únicamente se podrán realizar con cargo a su estructura presupuestal. Por lo anterior, se debe tener en cuenta:

a. Por medio de la circular 003 del 2024, la secretaria Distrital de Planeación, expidió los "Lineamientos básicos para la formulación y adopción del Plan de Desarrollo, Económico, Social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital".

b. Por medio de memorando 3-2024-16512 del 14-mayo-2024 y con asunto "Proceso de Armonización Presupuestal 2024"; la Subsecretaria de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas, en cumplimiento de la circular externa No. SDH-000009 del 30 de abril del 2024; remite el cronograma y fechas a tener en cuenta durante el proceso.

---

[1] "Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo"
[2] "Estatuto de Planeación del Distrito Capital y se reglamenta la Formulación, la Aprobación, la Ejecución y la Evaluación del Plan de Desarrollo Económico y Social y de Obras Públicas del Distrito"
[3] "Por el cual se definen los procedimientos de armonización del presupuesto con los Planes de Desarrollo"
[4] "Por el cual se modifica el artículo 1 y el Parágrafo único del Acuerdo 63 de 2002"

Av. Calle 26 # 57- 83
Torre 7 Tel: 3779595
Código Postal: 111321
www.scj.gov.co

COMPAÑÍA CQR ISO 45001:2018 CERTIFICADA
Certificado No. SG-2022006868

c. Por medio del Acuerdo Distrital 927 del 07 de junio del 2024, el Concejo de Bogotá, D.C., aprobó y adoptó el "Plan de Desarrollo, Económico, Social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2024 – 2027"

Conforme a lo anterior, se deben realizar en el requerimiento, anexos y documentos los ajustes correspondientes a las metas, proyectos, propósitos, logros, programas, objetivos y demás puntos aprobados en el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.

De otra parte, en la mesa técnica adelantada el día 03 de julio del 2024, se revisaron algunos puntos, respecto a los cuales es fundamental que OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4, realice el análisis y consideraciones pertinente en el requerimiento. A saber y se relacionan así:

1. Es necesario adquirir un software con un propósito especifico que contribuye a contrarrestar las problemáticas delictivas de la ciudad, técnicamente EL CILO DE VIDA DE DESARROLLO DEL SOFTWARE, en sus etapas de desarrollo las adelanta el proveedor, y en esas etapas participa la SDSJC, es muy importante aclarar dentro de las necesidades.
2. La estructura de la Base de datos, el modelo para el diseño web lo definió el cliente o el proveedor, cual es la estructura de la base de datos requerida desde el C4.
3. Las definiciones de las salidas del software, es decir aquellas que son de Informes, las bitácoras, los define el Cliente o si son definidos por el proveedor, cuáles son los que se requieren, no se evidencian esas definiciones.
4. Existe un diagrama que permita evidenciar el modelo con los requisitos técnicos Funcionales y no Funcionales. (Modelo en La nube, interfaces, arquitectura, que debe ser visible en la propuesta por cualquier oferente)
5. Sobre este tipo de software ya hay modelos implementados y se tienen estos como referentes, indicar cuáles son desde las experiencias y los nuevos.
6. La administración del software será por el cliente o el proveedor, por ende, la seguridad, parametrización de perfiles y demás elementos de Integridad, Acceso, confiabilidad y disponibilidad, serán responsabilidad de quién.
7. Como se trata de un Modelo ANS: de Acuerdo de Nivel de Servicio. el proveedor de servicios establece el nivel de calidad acordado para el servicio.
8. Documento ANX-2024-19939_5 folio 14 de 18. Se sugiere reevaluar el objeto del proyecto, pues al leer la necesidad, alcance y restricciones propias del proyecto, el mismo refiere a la necesidad de un software de tipo SaaS, con elementos propios de conectividad, almacenamiento, seguridad, soporte y ANS.
9. Documento ANX-2024-19939_3 folio 9 y 10 de 11. En las definiciones de ANS sobre los servicios se requiere definir los porcentajes de penalización en la facturación, cuando el operador incurra en una falla definida.
10. El documento ANX-2024-19939_3 folio 9 y 10 de 11 los tiempos de solución propuestos debe sustentarse según el mercado y/o con soluciones similares y/o contratos históricos. Ya que

Av. Calle 26 # 57- 83
Torre 7 Tel: 3779595
Código Postal: 111321
www.scj.gov.co

>CQR COMPAÑÍA ISO 45001:2018 CERTIFICADA
Certificado No. SG-2022006868

BOGOTÁ

estos tiempos son extremadamente cortos. Finalmente, si se requiere tiempos de respuesta del orden y magnitud requeridos, toda la solución debe estar construida en alta disponibilidad tanto software como hardware (infra tecnológica, soporte técnico, suministro eléctrico, conectividad LAN WAN, seguridad física y ciberseguridad, personal).

11. Teniendo en cuenta el valor de presupuesto sugerido COP $8.500.000.000, el plazo 12 meses, la cantidad de licencias 230, definiciones, soportes, ANS y servicios conexos, genera un estimado por licencia SaaS de $ 3.079.710; este valor debe poderse descomponer y comparar entre un SaaS y un desarrollo para la entidad; que permita llegar a una conclusión objetiva, taxativa, comparable, razonable y coherente con las capacidades.
12. Si se estima un proveedor único, se debe justificar a nivel técnico y jurídico esta cualidad.
    - ¿Hace cuánto fue construida la solución?
    - ¿desde la SCJ y C4 se definió el alcance de la solución?
    - ¿Este es un software como servicio que prestan otras empresas?; ¿Si la respuesta a la pregunta 2 es afirmativa, los derechos patrimoniales fueron transferidos a la SCJ?
13. Compartir los procesos contratos de las vigencias anteriores.
14. Comparando el proceso de la vigencia 2023 se identifica una gran similitud en la necesidad técnica, sin embargo, notamos que, en el nuevo requerimiento, los tiempos de respuesta en ANS y otros elementos donde el tiempo es relevante; la necesidad define unos tiempos extremadamente cortos. Sugerimos explicar de manera técnica por qué los tiempos se deben reducir de manera objetiva (Causa, evento, efecto) y compara la mejora con cifras de eficiencia en torno a la reducción de estos tiempos, con casos reales.
15. No se evidencia la distribución de las licencias solicitadas por dependencias y/o análisis de requerimiento, por favor incluir la necesidad por cada área solicitante, donde se manifieste que se tienen las capacidades técnicas y operativas para instalar y operar el software.
16. Se hace necesario verificar que la solución seleccionada sea completamente compatible e interoperable con los sistemas de gestión actuales, como VESTA y PremierOne. Esto implica que la solución debe integrarse con estos sistemas, permitiendo el intercambio de datos en tiempo real.
17. Verificar si la integración unidireccional (datos enviados desde la solución a los sistemas actuales sin retorno) está incluida en el servicio ofrecido por el proveedor.
18. Describir el alcance del plan de transferencia de conocimientos integral para asegurar que todo el personal relevante esté adecuadamente instruido en el uso de la nueva solución.
19. Dar claridad la diferencia técnica entre lo que se solicita y lo contemplado en el acuerdo marco.
20. En la gráfica No.1, indica se puede evidenciar la cantidad de eventos registrados con el uso de la solución en nube desde el 16 de agosto de 2023 hasta el 20 de mayo del 2024. Obs En la gráfica únicamente se evidencia los eventos del sur.
21. Explicar en qué consisten los servicios en la nube, cómo está conformado y cómo contribuye a la seguridad de Bogotá

Av. Calle 26 # 57- 83
Torre 7 Tel: 3779595
Código Postal: 111321
www.scj.gov.co

>CQR COMPAÑÍA ISO 45001:2018 CERTIFICADA
Certificado No. SG-2022006868

BOGOTÁ

22. En el requerimiento indican "Se ha encontrado que existen proveedores en el mercado que brindan otras soluciones tecnológicas con funcionalidades de video llamada, chat, envío de imágenes y lo más importante entregan la ubicación precisa del llamante" Obs ¿Qué se quiere dar a entender con este texto?
23. En el requerimiento indican "Bajo el actual contrato, el C4 generó el protocolo de uso de la solución, el cual se constituye en un acuerdo entre las agencias involucradas en el manejo de la herramienta donde cada entidad es responsable de sus procedimientos operativos internos, la implementación de los mismos y la evaluación de sus operaciones" Obs. Contextualizar este párrafo por favor ya que está solo y no tiene un hilo conductor.
24. En el requerimiento después del resumen de casos positivos indican "La anterior solución contribuyó en reducir las restricciones y limitaciones con que contaba la línea NUSE 123 para la atención y el despacho de los recursos, presentándose en algunas ocasiones las siguientes situaciones". Obs. Se sugiere referirse a lo positivo de continuar con el servicio y demostrar estadísticas, y no referirse a un sistema que fue reemplazado por el que actualmente cuenta el C4.
25. En el requerimiento indican que, en el periodo del 16 de agosto de 2023 hasta el 20 de mayo del 2024, pudo atender el 14.73% de las llamadas recibidas dentro de este lapso a través de la solución en Nube. Obs. A cuánto equivale este porcentaje, teniendo en cuenta que se habla de un servicio que vale $8.500.000.000 que porcentaje de solución se busca satisfacer con esta herramienta; siendo, la Sala Única de Recepción la que más eventos genera.
26. Se sugiere usar otra forma de mostrar el impacto positivo de esta herramienta en lugar de mostrar únicamente 15 casos, quizás adicional a las gráficas donde se muestran el total de eventos por agencias, que se incluya una gráfica con el total de eventos resueltos en general con las fechas que indican en el requerimiento que son agosto 2023-mayo 2024.
27. Durante el proceso de revisión del proyecto en la vigencia 2023 No contrato 1743 SCJ proceso de SECOP SCJ-SIF-CD-528-2023, se identifica que las definiciones funcionales son extremadamente parecidas, no existiendo diferencias sustanciales entre la descripción funcional del software de CARBYNE y la necesidad actual. Como consecuencia se podría estar ante una descripción única del proveedor en mención, limitando la competencia o incluso incurriendo en un posible conflicto con las patentes existentes del proveedor actual. Por lo tanto, se solicita, que el anexo técnico sea descrito de manera detallada, genérica, objetiva, cuantificable, cualificarle, realista y funcional, incluso diagramado a manera de BPM o Rol/proceso; acorde la necesidad del servicio requerido.

    De esta manera, el mercado podrá entender de manera precisas e inequívoca las condiciones funcionales, no funcionales, entradas de los subprocesos, salidas de los subprocesos, puntos de control, recursos físicos, lógicos y humanos entre otros, para una posible oferta.

Av. Calle 26 # 57- 83
Torre 7 Tel: 3779595
Código Postal: 111321
www.scj.gov.co

COMPAÑÍA ISO 45001:2018 CERTIFICADA
Certificado No. SG-2022006868

<table>
<tr><th>Requerimiento actual 2024
(elementos similares)</th><th>Proceso SECOP SCJ-SIF-CD-528-2023
(elementos similares)</th></tr>
<tr><td>
<table>
<tr><td colspan="2">"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</td></tr>
<tr><td>Descripción general de la solución</td><td>La plataforma tecnológica está compuesta por un software de servicio en la nube y su acceso es por internet, esta solución debe coexistir con los sistemas de gestión telefonía y CAD, que para el caso del C4 Bogotá corresponde a PremierOne y VESTA.

Se hace la claridad que el llamante, debe contar con datos 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 solución que requiere el C4 debe estar compuesta por las siguientes funcionalidades:

✓ Software que captura la ubicación precisa del llamante en emergencia y permite que el ciudadano realice chat silencioso y comparta video en vivo e imagen. Este software entra en funcionamiento cuando inicia la interacción entre el llamante y operador del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123.

✓ Este software debe proporcionar la ubicación precisa del llamante en situaciones de emergencia, facilitando una respuesta rápida y eficiente. Además, debe permitir al ciudadano realizar un chat silencioso y compartir videos en vivo e imágenes, mejorando la comunicación en circunstancias críticas.

Ubicación:
✓ Ubicación precisa del dispositivo móvil de donde se realiza la llamada de forma manual por enlace (por mensaje de texto y WhatsApp) y automática AML.

✓ La solución utiliza sensores GPS, la cual debe ser compatible con los sensores GPS para garantizar una localización exacta del dispositivo móvil, lo que debe garantizar una rápida respuesta en situaciones de emergencia.

✓ La visualización puede hacerse a través de visor geográfico utilizando mapas de Google, proporcionando una interfaz familiar y fácil de usar para los operadores y equipos de respuesta.

La solución requiere tener las siguientes funcionalidades, cabe resaltar que éstas, se activan cuando las agencias lo consideren necesario para la atención y gestión de emergencias, así:</td></tr>
</table>
</td><td>
<table>
<tr><td colspan="2">"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.</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td>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:

<u>CARBYNE C- LIVE UNIVERSE:</u>
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.

<u>Ubicación:</u>
✓ 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 permite integrar información para aplicaciones de terceros.

<u>Video en vivo:</u>
✓ 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.

<u>Chat silencioso:</u></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Por lo anterior, se devuelve el requerimiento radicado, para adelantar los ajustes correspondientes, dentro del nuevo Plan Distrital de Desarrollo y temas tratados en la Mesa Técnica.

Quedamos atentos y dispuestos a brindar el apoyo que se requiera.

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA CASTIBLANCO MONROY
Directora Técnica

Proyectó: Gerardo Mauricio Polanía – Profesional - Dirección Técnica
Revisó: Juliana Pereira Velásquez – Profesional - Dirección Técnica
Revisó: Juan David García – Profesional - Dirección Técnica
Revisó: Jennifer Aldana Valero – Profesional - Dirección Técnica

Av. Calle 26 # 57- 83
Torre 7 Tel: 3779595
Código Postal: 111321
www.scj.gov.co

>CQR COMPAÑÍA ISO 45001:2018 CERTIFICADA
Certificado No. SG-2022006868

BOGOTÁ