SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD CIUDADANA, DESTINADOS AL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE 123 DE BOGOTÁ del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4

DESCRIPCIÓN

ASPECTOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN

La suscripción de los servicios tecnológicos para la gestión de emergencias y seguridad ciudadana descritos en esta ficha técnica, estarán soportados en una solución cuyo acceso sea a través de internet para los diferentes usuarios (operadores de recepción, operadores de despacho y administradores). Se aclara, que se excluyen las soluciones On Premise.

Esta solución debe coexistir con los sistemas misionales de telefonía y CAD. En el caso de C4 Bogotá, se utilizan las plataformas PremierOne y VESTA.

La solución que requiere el C4 debe estar compuesta por las siguientes funcionalidades:

Ubicación:

- ✓ La herramienta debe asegurar la ubicación exacta de las llamadas mediante dispositivos móviles, de forma manual por enlace (mensaje de texto y WhatsApp) y/o automática mediante el protocolo AML, una vez ingrese el número telefónico a la solución.

- ✓ El tiempo máximo de captura de coordenadas debe ser de 10 segundos, cuando el ciudadano este en movimiento

Video en vivo:

- ✓ La solución debe asegurar la funcionalidad de video en vivo junto con su audio correspondiente.

- ✓ Lo operadores de la recepción y despacho, al evaluar la necesidad de activar esta funcionalidad, enviarán un enlace al llamante, mediante mensaje instantáneo (mensaje de texto y/o WhatsApp), para que este al hacer clic, autoriza compartir el video en vivo.

Intercambio de mensajes electrónicos instantáneo a través de internet (chat):

- ✓ La herramienta debe asegurar la disponibilidad de la función de intercambio de mensajes electrónicos instantáneos a través de internet.

- ✓ Lo operadores de la recepción y despacho, al evaluar la necesidad de activar esta funcionalidad, enviarán un enlace al llamante, para que este al hacer clic, autoriza iniciar el intercambio de mensajes electrónicos instantáneo a través de internet.

- ✓ Los mensajes instantáneos enviados al ciudadano deben ser sin notificaciones audibles.

Fotos, imagen y video:

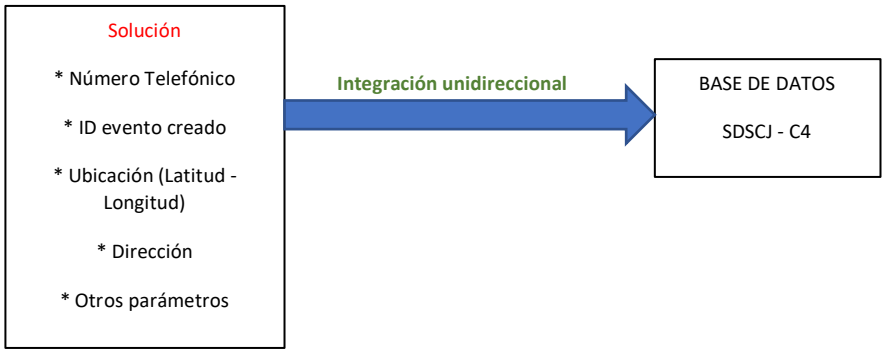
- ✓ Lo operadores de la recepción y despacho, al evaluar la necesidad de activar esta funcionalidad, enviarán un enlace al llamante, para que este al hacer clic, autoriza para que el operador reciba mediante el chat, las fotos y videos.

Audio:

- ✓ La solución tiene que garantizar la integridad de audio cuando se active la funcionalidad de video. En consecuencia, el contratista deberá suministrar el medio que se requiere para el uso de esta funcionalidad.

No.	DESCRIPCION
1	**CIUDADANO**
	El ciudadano identifica que esta situación de riesgo o que afecta su seguridad, bienestar y convivencia, o percibe una situación similar que afecta la comunidad, procede a reportar el evento a través de un dispositivo (fijo o móvil) a la línea 123. El ciudadano recibe, bien sea por WhatsApp o mensaje de texto, la solicitud de autorización para acceder a la ubicación y demás funcionalidades (video en vivo, mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible, compartir video e imágenes). Este mensaje debe tener el logo que identifique la Línea 123, al igual que el portal de bienvenida al que accede el ciudadano para otorgar permisos. El título será proporcionado por la Secretaría. Es necesario que el dispositivo del llamante cuente con datos o esté conectado a internet para utilizar la ubicación. Además, para acceder a las funcionalidades de video en vivo, mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible, e imágenes, es indispensable tener conexión a internet.
2	**PRIMER RESPONDIENTE / OPERADOR LINEA NUSE 123**
2.1	**Interfaz de usuario del operador de recepción**
	La solución recibe el número de teléfono del llamante en VESTA de forma automática; cabe resaltar que esta configuración la debe hacer el contratista. La solución recibe la ubicación automática y precisa, a través del protocolo AML, la cual debe reflejarse inmediatamente en el mapa. El operador envía mensaje al ciudadano, bien sea por WhatsApp o mensaje de texto. La solución recibe la ubicación del GPS del dispositivo móvil del llamante, la cual debe reflejarse inmediatamente en el mapa. Si la llamada se interrumpe, el operador puede digitar manualmente un número telefónico, inmediatamente la herramienta se despliega. En la duración de la llamada, el operador podrá observar la ubicación del ciudadano cada 10 segundos mientras se mueve. La herramienta debe asegurar que solo los usuarios asignados por el C4 puedan acceder simultáneamente a toda la información de la llamada, incluyendo mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible, ubicación, video en vivo, audio y fotos o imágenes.

2.2	**Servicio de mapas**
	Para la ubicación de las llamadas, esta herramienta debe asegurar que pueda ser visualizada, utilizando mapas de Google, en su vista básica o en imágenes satelitales. La solución debe asegurar la creación de mapas por densidades, mostrando las áreas de mayor atención en la ubicación de las llamadas que realicen los ciudadanos a la línea 123, que permita realizar análisis y diagnóstico de lo que pasa en la ciudad. Estos mapas deben realizarse de acuerdo con las variables que solicite el C4. El contratista deberá garantizar que cuando se presente novedad respecto a la ubicación del ciudadano, se requiere gestión ante Google para corregir la inconsistencia detectada; para lo que el contratista entregará soportes (correos electrónicos e informe técnico detallado) al C4 en 48 horas.
3	**AGENCIAS**
	La solución debe permitir que una vez cualquiera de las agencias que integran el C4, realizada la rellamada, pueda enviar mediante enlace de WhatsApp y/o mensaje de texto, para solicitar autorización al ciudadano y activar las funcionalidades de ubicación, video en vivo, mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible y compartir video o imágenes.
4	**ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO TECNICO**
4.1	**Herramienta de administración**
	Se debe garantizar el almacenamiento del historial de la información de las llamadas que se reciben y que salen del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123. El contratista debe garantizar que la información contenida en este módulo es inmodificable y debe permanecer durante la vigencia del contrato. De igual forma, se requiere que este módulo cuente con lo siguiente: ✓ Número de llamada ✓ Hora de la llamada ✓ Duración de la llamada ✓ Número de incidente y/o evento ✓ Relación de video, chat, audio e imágenes (cuando aplique) ✓ Coordenadas geográficas (Latitud – Longitud) del dispositivo móvil. Si hay movimiento del ciudadano durante la llamada, debe guardarse la trazabilidad cada **10 segundos**. ✓ La herramienta solución debe permitir la visualización de cada uno de los registros que estén ocurriendo en el ese momento. ✓ La plataforma puede comparar y analizar la información ingresada en el sistema en función de variables establecidas por el usuario **NOTA:** 1. Esta herramienta permitirá la configuración de roles para cada administrador que el C4 defina. El contratista debe garantizar que, según el papel asignado, permita acceder a la información de los eventos creados, mitigando el riesgo de acceso no autorizado y fuga de información de la entidad.

	2. La herramienta de administración y monitoreo debe permitir filtrar y extraer todos los eventos creados en la solución mediante aplicación de filtros tales como: ✓ Ubicación AML ✓ Ubicación enviada por link cuando la ubicación no ingresa de manera automática ✓ Estación de origen del evento ✓ Por agencias ✓ Por funcionalidad (video – imágenes - chat – audio) ✓ Fechas ✓ Ubicación ✓ Pruebas (Estas deben tener autorización previa de la Jefatura del C4) ✓ Ambiente training o capacitación ✓ Se necesita consultar y extraer cada uno de los logs que sean realizadas por cada una de las acciones del operador recepción despacho y coadministradores. 3. El contratista debe garantizar el acceso al servicio 7x24x365 en las estaciones de trabajo, de acuerdo con la distribución que el C4 entregue.
4.2	**Herramienta de extracción de datos**
	Según las necesidades operacionales del C4, se requiere que la solución entregue la información hacia una base de datos que determine el C4. Para tal efecto se requiere lo siguiente: Se contarán 60 días desde el establecimiento y configuración del servicio, para que la solución suministre la información de cada evento en una base de datos definida por el C4; así, la información registrada en la interfaz de usuario del operador de recepción y despacho migre automáticamente a una base de datos del C4.  **NOTA:** Se requiere semanalmente entregar informe detallado técnico y administrativo del avance de la integración.
4.3	**Data asociada con la llamada**
	La solución debe asegurar la integridad, confidencialidad y protección de la información asociada a la llamada. Esta información no puede ser manipulada ni borrada.

	Igualmente, debe asegurar el registro total de las interacciones entre el operador y el llamante, vinculándolas a la llamada y al evento creado (video en vivo, imágenes, chat, audio, ubicación y traza de las geolocalizaciones).
4.4	**Condiciones de almacenamiento**
	La información debe estar accesible y disponible siempre en la estructura definida por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4. Todos los eventos creados en la solución, deben contar con redundancia y ser almacenados utilizando protocolos de encriptación, con un mínimo de 256 bits AES La solución debe garantizar que el almacenamiento de la información sea escalable, seguro y de alta disponibilidad. La herramienta debe asegurar que la gestión de los datos se realice en centros de datos operativos. El contratista debe asegurar que, al finalizar el contrato, la información se entregue al C4, conforme a la coordinación con el supervisor del contrato y a la estructura establecida por la entidad. El contratista deberá entregar la gestión de identidades y accesos para controlar qué perfil puede acceder a la información, según lo solicitado por el C4.
4.5	**Data a entregar a C4**
	La solución debe asegurar el acceso a la información en tiempo real, en cualquier modo y lugar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y durante toda la vigencia del contrato Los datos que se produzcan mediante la solución deben ser entregados mensualmente al C4. El medio de entrega será dispuesto por el contratista. La solución debe permitir que la SDSCJ acceda y extraiga los datos para transferirlos a los repositorios del C4, como bodegas de datos y bases de datos entre otros. La data generada por el contratista debe cumplir estrictamente la estructura que se indique por parte del C4, donde se evidencia cada componente de información que se genera para cada uno de los eventos. El contratista debe garantizar el debido almacenamiento y disponibilidad de la información por la vigencia del contrato.
4.6	**Seguridad de la información**
	✓ La solución debe utilizar protocolos de cifrado como TLS para proteger los datos durante la transmisión y cifrado AES para proteger los datos almacenados. ✓ El contratista debe garantizar al C4 que la solución cumple con las buenas prácticas, seguro, adecuada gestión eficaz de cambios, entornos de desarrollo, producción y la realización de pruebas. ✓ El contratista debe asegurar que la solución cumpla con las normativas establecidas por la entidad a través de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información PO-GT-01 V.6, establecida por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, para la

	mitigación de riesgos en confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, servicios contratados y otros aspectos que incluye la política. ✓ Cuando el contratista firme el acta de inicio, debe proporcionar en 2 días hábiles el plan de seguridad de la información, que garantice cómo establecerá el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información que garanticen la confidencialidad, integralidad y disponibilidad. Mencionado plan deberá ser avalado por la entidad. ✓ El contratista debe garantizar que mensualmente se reunirá con el equipo que determine la entidad, con el fin de analizar y monitorear la solución en términos de seguridad de la información. ✓ El contratista deberá entregar el documento que trate de la estrategia de recuperación cuando hallan eventos disruptivos; así mismo, se requiere detallar a través de documento la estrategia para los sistemas redundantes y medidas de resiliencia para minimizar el impacto de fallos. ✓ El contratista debe garantizar que la solución tenga herramientas de ciberseguridad, que deben ser compatibles con los recursos de la entidad.
4.7	**Capacitación**
	El contratista presentará un plan de capacitación que será avalado por el C4, donde se transferirá conocimiento al personal asignado por la entidad. Este plan, debe involucrar el funcionamiento de la solución y el servicio que se utilizará. Esta capacitación se deberá realizar cada vez que la entidad lo requiera y sin límite de funcionarios. Cuando se libere alguna actualización, se debe informar a la supervisión, capacitar y entregar detalladamente por escrito las mejoras de la versión.
4.8	**Documentos**
	El contratista deberá entregar informes semanales al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo donde especifiqué y detalle: ✓ Monitoreo para detectar actividades que no son usuales y no autorizadas en puntos de acceso y salida. ✓ Evaluación de nodos de la red ✓ Estadística diaria, semanal y mensual de la usabilidad de los diferentes aplicativos ✓ Configurar alertas en tiempo real relacionadas a intrusión y eventos críticos en un sistema IDS/IPS para notificar inmediatamente a la entidad. ✓ Intentos de intrusión no autorizada (cuando se presente debe informarse de manera inmediata al canal de comunicación que indique el C4; de igual forma debe reportarse al correo soporte.tecnico@scj.gov.co de la Dirección TICS de la Secretaría). ✓ Métricas de rendimiento ✓ Reportes de incidentes junto con las acciones correctivas implementadas a través de correo electrónico e informe del incidente con la trazabilidad completa en un tiempo máximo de 24 horas. ✓ Evaluación y revisión semanal para la detección de vulnerabilidades y resolución de estas. Se debe especificar la herramienta con que se hace esta evaluación. ✓ Métricas de inactividad cuando el operador de la Sala Única de Recepción o las agencias no empleen la solución ✓ Métricas de actividad e inactividad del servicio.

	✓ Informe semanal detallando cada una de las acciones y/o actividades que se generaron durante la semana, de acuerdo con el acompañamiento generado para la solución ✓ Informe trimestral de la cantidad de eventos generados en la solución detallando cada una de las agencias. **NOTA:** Es necesario notificar al C4 de inmediato (en un tiempo máximo de 10 minutos), si se presenta alguna de las situaciones previamente descritas. El contratista debe proporcionar los manuales necesarios para: el operador, administrador, mesa de ayuda y otros roles que indique el C4, para el funcionamiento de la herramienta.
5	**EVALUACION DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**
5.1	**Instalación, configuración y puesta en marcha de la solución**
	Tras la firma del acta de inicio, el contratista debe asegurar la configuración e instalación de la solución dentro de un tiempo establecido hasta 24 horas. El contratista deberá garantizar a través de certificación, que una vez se active la solución se dispondrá del servicio ELS (Servicio de Localización para Emergencias de Google) en un tiempo de 45 días para Bogotá. Gestión que debe reportar semanalmente al C4 para verificar avance. El contratista realizará cada actividad y trámite requerido para solicitar el despliegue del servicio AML (Localización móvil avanzada) correspondiente a IOS, para Bogotá. Gestión que debe reportar semanalmente al C4 para verificar avance. El contratista deberá instalar y configurar físicamente el servicio de acuerdo con la necesidad presentada por la Dirección del C4. Se aclara que las Agencias tienen una dirección distinta a la de la Sala Única de Recepción (SUR).
5.2	**Tableros de control**
	Se requiere acceso a un tablero de control, donde se pueda consultar la información en tiempo real de la usabilidad de la solución, para cada usuario y puestos de trabajo, para la Sala Única de Recepción (SUR) y Agencias del C4. Este tablero, debe permitir mostrar la información durante toda la vigencia del contrato, donde se refleje cada usuario activo e inactivo y se pueda filtrar por parámetros de fecha-hora y agencias.
5.3	**Otros requerimientos**
	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 la solución no generará afectación con la plataforma tecnológica con que cuenta el NUSE 123 en su normal operación. Al firmar el acta de inicio, el contratista debe presentar el funcionamiento de la solución a los proveedores de servicios tecnológicos que apoyan la operación del NUSE 123 y para los demás fabricantes involucrados en la línea de emergencia y seguridad. De igual forma el contratista deberá presentar una matriz de gobierno y de responsabilidad técnica en

	conjunto con el operador tecnológico del C4 y se deberá cumplir con estricto cumplimiento. El contratista nombrará un punto de contacto para coordinar los trámites y gestiones relacionados con la ejecución de este contrato. El contratista debe cumplir los requerimientos solicitados por el C4. El contratista debe garantizar que el ambiente de producción de la solución no se debe usar para ningún tipo de pruebas. Estas deben garantizarse que su desarrollo se ejecutará en ambiente de pruebas. Se debe definir parámetros de estadísticas, criterios como: ✓ Cuando la duración de la llamada es de 0 segundos, estos no se deben tener en cuenta, para no duplicar información ✓ Registro total de eventos ✓ Usabilidad de la herramienta ✓ Se requiere estadísticas de eventos creados por AML vs eventos creados por link enviado al llamante ✓ El contratista debe informar aquellas llamadas que ingresen a la línea 123 fuera de la cobertura para la ciudad de Bogotá.
5.4	**Soporte técnico**
	El soporte técnico se brindará conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. El contratista será responsable de proporcionar el soporte solicitado por el C4 durante todo el período del contrato, con una disponibilidad de 24/7/365, en un tiempo de respuesta máximo de 5 minutos, independientemente del canal de comunicación, para suministrar el número de ticket y seguir el caso. El contratista debe asegurar que el mantenimiento, formación y el servicio de atención al C4 es de 24/7/365. Se requiere soporte técnico en sitio 7x24x365 en sala SUR o donde se requiera de acuerdo con las necesidades de la operación. Se requiere estricto cumplimiento al cronograma de acompañamiento del uso de la plataforma en la sala SUR y agencias. El contratista deberá cumplir en tiempo, modo y lugar cada una de las especificaciones técnicas de la solución; de igual forma, deberá cumplir cada uno de los requerimientos solicitados por el C4, lo cual afectaran los ANS. El personal de soporte técnico debe acatar y cumplir con la normatividad del C4 y Agencias para su ingreso. La entidad no se hace responsable de asignar parqueadero al personal que brinda este servicio. El personal técnico tiene prohibido el ingreso de dispositivos móviles a la SUR y Agencias que conforman el C4; además, debe cumplir con lo estipulado en el acuerdo

	confidencialidad de la información. No puede grabar ni tomar fotografías dentro de las instalaciones, ni acceder a la información con diferentes al monitoreo del servicio.
5.5	**Acuerdo nivel de servicio**
5.5.1	**Generalidades**
	El contratista debe asegurar que la herramienta configurada e instalada en el C4 mantenga un nivel de servicio del 99.999%. El contratista debe asegurar la existencia de zonas redundantes para mantener todos los servicios de la herramienta. Se deben implementar procedimientos para la recuperación automática, al presentarse alguna falla en el sistema. El contratista debe asegurar la alta disponibilidad del servicio para prevenir la pérdida de información. El contratista debe garantizar monitoreo activo de la funcionalidad total del servicio adquirido; así mismo, debe emitir las alertas y reportar al C4 en un tiempo no mayor a 5 minutos presentado el evento. Si se presenta el traslado y/o desastre en la Sala Única de Recepción (SUR) o en cualquiera de sus Agencias, el contratista debe asegurar que los servicios de la herramienta continúen disponibles. Además, se requiere que la solución pueda ser configurada tantas veces como sea necesario, según las disposiciones operacionales del C4. El contratista deberá presentar una vez firmado el contrato en un tiempo no mayor a 7 días, un plan de trabajo detallado que involucre planeación, implementación, puesta en marcha, capacitación, soporte que la SDSCJ- C4 crean necesarios. Este plan será verificado y avalado por el C4 una vez cumplan con lo requerido por el C4.
5.5.2	**Niveles de criticidad**
	Para la suscripción de servicios tecnológicos para la gestión de emergencias y seguridad ciudadana, destinados al Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 de Bogotá, se definieron los diferentes niveles de criticidad, así: **Criticidad Alta:** Esta criticidad se genera cuando se presenten los siguientes eventos: • Cuando el servicio presenta una interrupción completa. • Cuando se presenta riesgo y vulnerabilidad en la seguridad del sistema y la información. • Cuando no hay coordenadas del llamante o presente fallas en su ubicación. • Cuando el sistema no permite la interacción de múltiples usuarios. • Cuando la herramienta de monitoreo y control no cuente con la información de un evento en particular, o que esta haya sido modificada **Criticidad Media:** Esta criticidad se genera cuando se presenten los siguientes eventos: • Cuando el servicio es intermitente y los servicios complementarios no se puede acceder (video – mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible - envío de imágenes y video).

- Cuando no hay acceso a la herramienta de monitoreo
- Cuando no haya soporte en sitio de manera inmediata (garantizar la disponibilidad del personal técnico en sitio y remoto para la solución de la falla presentada en la sala SUR y Agencias)
- Cuando la solución se bloquee algunos de los sistemas de información de la operación.

Criticidad Baja: Esta criticidad se genera cuando se presenten los siguientes eventos:

- Impacto mínimo (interrupción continua del servicio por un tiempo máximo de 5 minutos) en una de las funcionalidades no esenciales (video – mensajería instantánea a través de internet (chat) sin notificación audible - envío de imágenes o video).
- Incumplimiento a los compromisos establecidos en las reuniones de coordinación y de seguimiento técnico.

5.5.3 Tabla criterios de penalidades

En la siguiente tabla, se describe el tiempo total máximo mensual de indisponibilidad para cada uno de los niveles de criticidad definidos, así:

- **SMLMV:** Salario mínimo legal mensual vigente. Esta sigla, se toma de la Secretaría Distrital de Planeación.

<table>
<tr><th>NIVELES DE CRITICIDAD</th><th>ANS</th><th>MEDICIÓN ANS</th><th>FUENTE</th><th>TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCION</th><th>PENALIDAD</th></tr>
<tr><td>ALTA</td><td>100% del cumplimiento</td><td>Mensual</td><td>*Solicitud C4
*Diagnóstico en sitio</td><td>45 minutos</td><td>$$INDISPONIBILIDAD = \frac{MINUTOS\ DE\ INDISPONIBILIDAD\ AL\ MES}{MINUTOS\ TOTALES\ DEL\ MES}$$
<table><tr><th>Indisponibilidad máxima en minutos</th><th>Compensación</th></tr><tr><td>20</td><td>20 SMLMV</td></tr><tr><td>40</td><td>30 SMLMV</td></tr><tr><td>45</td><td>40 SMLMV</td></tr></table>
<u>NOTA:</u> Una vez exceda los rangos del acuerdo definido (45 minutos) se descontará por minuto 50 SMLMV de la factura.</td></tr>
<tr><td>MEDIA</td><td>100% del cumplimiento</td><td>Mensual</td><td>*Solicitud C4
*Diagnóstico en sitio</td><td>60 minutos</td><td>$$INDISPONIBILIDAD = \frac{MINUTOS\ DE\ INDISPONIBILIDAD\ AL\ MES}{MINUTOS\ TOTALES\ DEL\ MES}$$
<table><tr><th>Indisponibilidad máxima en minutos</th><th>Compensación</th></tr><tr><td>30</td><td>15 SMLMV</td></tr><tr><td>50</td><td>18 SMLMV</td></tr><tr><td>60</td><td>20 SMLMV</td></tr></table>
<u>NOTA:</u> Una vez exceda los rangos del acuerdo definido (60 minutos) se descontará por minuto 25 SMLMV de la factura.</td></tr>
<tr><td>BAJA</td><td>100% del cumplimiento</td><td>Mensual</td><td>*Solicitud C4
*Diagnóstico en sitio
*Correos electrónicos y/o actas de</td><td>120 minutos</td><td>$$INDISPONIBILIDAD = \frac{MINUTOS\ DE\ INDISPONIBILIDAD\ AL\ MES}{MINUTOS\ TOTALES\ DEL\ MES}$$
<table><tr><th>Indisponibilidad máxima en minutos</th><th>Compensación</th></tr></table></td></tr>
</table>

					reunión con las observaciones generadas para en los informes *Solicitud C4 *Diagnóstico en sitio *Correos electrónicos y/o actas de reunión con las observaciones generadas para los informes * Correos electrónicos y/o actas de reunión con los compromisos establecidos.		<table><tr><td>40</td><td>10 SMLMV</td></tr><tr><td>90</td><td>13 SMLMV</td></tr><tr><td>120</td><td>15 SMLMV</td></tr></table> **NOTA:** Una vez exceda los rangos del acuerdo definido (120 minutos) se descontará por minuto 2 SMLMV de la factura. Por cada incumplimiento a los compromisos generados se descontará concepto: 30 SMLMV

JOSE LUIS GUILLEN GUILLEN
CONTRATISTA C4

FABIO ANDRES ALBORNOZ
CONTRATISTA C4

LUISA FERNANDA SOSA
CONTRATISTA C4