ORDEN DE SERVICIO No. 15 AL CONTRATO 202500078

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO:	4600109045 de 2026
VIGENCIA:	Setenta y dos (72) días, contados a partir de la orden de inicio a través de la plataforma SECOP II sin superar la vigencia 2026
CONTRATO No:	**202500078**
CONTRATISTA:	**DIVIX S.A.S.**
NIT:	**900.251.649-0**
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestación de bienes y servicios de tecnología y sistemas integrales de seguridad como aliados proveedores SIS pymes para la firma de acuerdos marco con la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
PLAZO DEL CONTRATO:	Doce (12) meses a partir de la firma del acta de inicio.
FECHA DE INICIO CONTRATO:	05 de mayo de 2025
VALOR CONTRATO	**Cuantía indeterminada**
OBJETO DE LA ORDEN DE SERVICIO No.15:	Prestar los servicios de soporte técnico especializado para los switches de marca Juniper que conforman la infraestructura tecnológica de la Contraloría Distrital de Medellín, con el fin de mantener su operatividad y contribuir a la continuidad de los servicios de conectividad de la entidad
PLAZO ORDEN DE SERVICIOS No. 15:	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2026
VALOR ORDEN DE SERVICIOS No. 15:	**CINCUENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS PESOS M/L ($57.783.300) IVA incluido.**

La presente constituye la Orden de Servicio No. 15 al Contrato Marco No. 202500078, suscrito entre la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas ESU y DIVIX S.A.S., cuyo objeto es la *"*Prestar los servicios de soporte técnico especializado para los switches de marca Juniper que conforman la infraestructura tecnológica de la Contraloría Distrital de Medellín, con el fin de mantener su operatividad y contribuir a la continuidad de los servicios de conectividad de la entidad*"*, previas las siguientes consideraciones:

CONSIDERACIONES:

ALCANCE DE LA ORDEN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: En desarrollo del Acuerdo Marco de la referencia, el Aliado Proveedor se obliga a Prestar los servicios de soporte técnico especializado para los switches de marca Juniper que conforman la infraestructura tecnológica de la Contraloría Distrital de Medellín, con el fin de mantener su operatividad y contribuir a la continuidad de los servicios de conectividad de la entidad.

El alcance del presente objeto comprende la prestación de servicios
switches marca Juniper, servicio que es prestado directamente por el fabricante y que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la Contraloría Distrital de Medellín, desarrollando las siguientes actividades:

a. El mantenimiento preventivo se ejecutará de acuerdo con un cronograma aprobado por la entidad:

Mantenimiento para (12) switches de la marca Juniper

El mantenimiento preventivo deberá ejecutarse conforme a un cronograma aprobado por la entidad para ejecutar en un (1) evento durante el plazo del contrato e incluir:

- Revisión del estado de los equipos.
- Validación de versiones de firmware y sistema operativo.
- Generación de informes técnicos con hallazgos y recomendaciones.
- Evaluación de versiones de firmware y sistema operativo durante el evento programado previamente.
- Respaldo de configuraciones previo a cambios.
- Garantizar que las actividades de mantenimiento no afecten la continuidad de los servicios críticos de la entidad.
- Generar en cada evento un informe técnico con las actividades realizadas, estado de los equipos, hallazgos, cambios efectuados, versiones verificadas y recomendaciones.

b. Soporte Next Day Ship / Juniper Care Next Day Support.

La renovación del soporte estará vigente de conformidad con el modelo comercial de fábrica, servicio que será prestado directamente por el fabricante Juniper con los siguientes Niveles de servicio (SLA)
Servicio técnico remoto con soporte 24 x 7 con Acceso a ingenieros de soporte técnico de Juniper Networks, actualizaciones de software, base de conocimientos en línea, herramientas online y opciones de reemplazo de hardware.

- <u>JTAC ilimitado 24x7</u>
  Con el soporte del Centro de Asistencia Técnica de Juniper Networks (JTAC), tiene acceso ilimitado 24/7 a los ingenieros de JTAC por teléfono y en línea. Como único

punto de contacto para todas sus necesidades de soporte, los ingenieros de JTAC cuentan con una amplia experiencia en el soporte de redes a gran escala. Pueden ayudarle a diagnosticar problemas del sistema, configurarlos, solucionarlos y ofrecer soluciones alternativas. Para garantizar que JTAC responda lo más rápido posible, se activan alertas automáticas de escalamiento a la alta dirección para todos los problemas prioritarios.

- Actualización de Versiones de software
  Juniper Networks le brinda acceso a todos los nuevos lanzamientos de software tan pronto como estén disponibles para su lanzamiento general.

- Retorno a fábrica
  Juniper Networks reemplazará o reparará la FRU identificada en la RMA emitida por Juniper y enviará la FRU de reemplazo o reparada, según corresponda, a la dirección de envío dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción por parte de Juniper de la FRU defectuosa en la ubicación de devolución de RMA especificada. La FRU reparada o de reemplazo puede enviarse desde un centro de distribución regional de Juniper.

- Juniper Support Insights
  Juniper Support Insights extiende el soporte basado en IA a los dispositivos Junos, ofreciendo a los equipos de TI y operaciones de red información proactiva sobre el estado operativo de toda su red. Fácil de usar y seguro, Juniper Support Insights conecta las plataformas basadas en Junos a la nube de Juniper para obtener información práctica que permite optimizar la red y agilizar sus operaciones. Los datos se recopilan, se correlacionan con la información específica de Juniper (defectos conocidos, estado del contrato, fin de vida útil/soporte [EOL/EOS], bases de conocimiento del producto, vulnerabilidades de seguridad) y, posteriormente, se procesan para obtener información práctica. Juniper Support Insights proporciona acceso a un portal seguro para gestionar la incorporación y el descubrimiento de dispositivos, así como para consultar paneles e informes operativos. Para obtener más información sobre seguridad y privacidad, consulte el Informe Técnico General de Seguridad y Privacidad.

- APIs de servicio
  Proporciona un conjunto integrado de API de Juniper basadas en REST, totalmente compatibles y seguras. Las API disponibles incluyen Caso, Presupuesto, Activo, Contrato y Fin de Óxido de Oxígeno (EOX). Las API proporcionan una integración completa de sistema a sistema para diversos procesos de trabajo mediante un proceso de incorporación establecido.

- Herramienta de evaluación de soporte de software
  La Herramienta de Evaluación de Soporte de Software de Juniper (JSSET) es un portal seguro que proporciona Notificaciones Proactivas de Errores (PBN) enfocadas en defectos del software de Junos que puedan tener un impacto crítico o importante en el servicio. El portal permite generar informes a demanda, evaluar defectos de software y evaluar versiones del software de Junos para determinar su posible impacto y exposición.

Y lo demás contenido que aplica para el nivel del servicio adquirido **Next Day Ship** según datasheet del fabricante.

El Aliado deberá garantizar la continuidad del soporte especializado Next Day Ship / Juniper Care Next Day Support para los equipos Juniper definidos por la entidad, incluidos, según corresponda al inventario y a la referencia comercial aplicable, equipos de las familias o modelos EX2300, EX4100-F, EX3400, EX4100, EX4300 y EX4400:

• La cobertura deberá corresponder a los equipos efectivamente inventariados y ser compatible con los seriales y referencias incluidos en la renovación.
• El derecho de soporte deberá quedar activado dentro del plazo de ejecución del contrato interadministrativo y permanecer vigente durante el término contratado, de acuerdo con las condiciones del fabricante.
• La evidencia de activación deberá identificar, como mínimo, los equipos cubiertos y las fechas de inicio y terminación de la cobertura.

Nota: Harán parte integral de la presente Orden de Servicios, para todos los efectos legales y contractuales, los siguientes documentos: (i) la Solicitud de Propuesta Económica No. 55; (ii) el anexo correspondiente al formulario de precios; y (iii) la propuesta presentada por el aliado y aceptada por la ESU. Estos documentos se entenderán incorporados a la presente orden y deberán interpretarse de manera armónica con sus disposiciones, en cuanto resulten aplicables.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
El aliado proveedor deberá entregar un cronograma de actividades una vez suscrita la orden de servicio, teniendo en cuenta las actividades necesarias para el cumplimiento del alcance contractual, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir de la aprobación de la garantía exigida.

PERSONAL PARA LA EJECUCIÓN
El aliado proveedor para la ejecución de la presente orden de servicio deberá cumplir con el personal idóneo y calificado de directivos, profesionales, técnicos, administrativos y personal operativo – calificado y no calificado- que se requiera para la ejecución de las órdenes de servicio, con los perfiles de cargo establecido por la entidad acorde a lo solicitado en la Solicitud de Propuesta Económica No. 55, y el cual hace parte integral de la presente orden de servicio.

INFORME DE EJECUCIÓN
El aliado proveedor entregará al contratante un informe de ejecución semanal. El informe deberá ser presentado en medio digital y debe contar con los soportes que den lugar. El informe deberá contener como mínimo los avances y novedades de ejecución de la semana inmediatamente anterior, sin limitarse a éstos. En todo caso, el supervisor de la orden de servicio podrá requerir los ajustes del informe durante la vigencia de la orden de servicio, conforme a las necesidades que se vayan generando.

CLÁUSULAS INCORPORADAS AL CONTRATO/ORDEN DE SERVICIO, DERIVADAS DEL ACUERDO MARCO DE ALIADOS PROVEEDORES SIS.
Se entienden incorporadas a la presente orden de servicio derivado del acuerdo Marco No. 202500078 las cláusulas consagradas en este.

GESTIÓN COMERCIAL A FAVOR DE LA ESU
El aliado se compromete a cumplir lo establecido en el Anexo No. 4 Gestión Comercial, adjunto a la presente orden de servicio.

VALOR DE LA ORDEN DE SERVICIO: El valor de la presente orden de servicios es de **CINCUENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS PESOS M/L ($57.783.300) IVA incluido.**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Renovación Next Day Ship Wired Assurance Subscription for EX48 port switches; Includes Juniper Care Next Day Support for EX2300, EX4100-F, EX3400, EX4100, EX4300, EX4400 24 ports switches.	5	$ 6.639.479	$ 33.197.395
Mantenimiento preventivo remoto para switches (**1 en el año x equipo**)	12	$ 1.280.000	$ 15.360.000
		SUBTOTAL	$ 48.557.395
		IVA	$ 9.225.905
		TOTAL	$ 57.783.300

La ESU pagará al Contratista los bienes y servicios que efectivamente hayan sido prestados y suministrados, de conformidad con el tarifario establecido y cuyos valores hayan sido aprobados por la Supervisión, por lo que procederá una vez vencido el plazo, a liberar los valores que no hayan sido ejecutados.

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL ORDEN DE SERVICIO:

Contrato Interadministrativo:	4600109045 de 2026
Certificado de Disponibilidad Presupuestal:	2026001413
Certificado de Registro Presupuestal:	2026001482
Centro de costos:	33531
CPC:	83132
Rubro al presupuesto:	23202020080510-1
Descripción al Rubro:	SOSTENIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE CONECTIVIDAD Y SOPORTE ESPECIALIZADO.

Valor:	$57.783.300
Requerimiento N°:	20261007886

Para efectos de consecutivo en la parte presupuestal, esta orden hace las veces de la No. 15.

FORMA DE PAGO: La **ESU** cancelará el valor del contrato/orden de servicio mediante pagos parciales, según avance de ejecución (esto dado porque se tiene previsto realizar 1 rondas de mantenimiento, pagaderos cuando estos se hagan efectivos); con el recibo de cumplimiento de la prestación del servicio por parte del supervisor del contrato/orden de servicio. Acorde a los siguientes parámetros:

- La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando.

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

- Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause por razón de la celebración, ejecución y pago de este Contrato serán a cargo exclusivo del Aliado.

- En virtud del Contrato Interadministrativo No. 4600109045 de 2026, suscrito con la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL DEL DISTRITO DE MEDELLÍN, entre los impuestos, tasas y contribuciones que estarán a cargo del contratista. En todo caso, corresponde al Contratista sufragar todos los impuestos, tasas y contribuciones entre otros, que le correspondan de conformidad con la normatividad vigente.

- Una vez recibida a satisfacción la factura o cuenta de cobro correspondiente, la ESU tendrá treinta (30) días calendario para proceder a su pago. En caso de incurrir en mora en los pagos, la ESU reconocerá al Contratista un interés equivalente al DTF anual de manera proporcional al tiempo de retraso.

- Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral y a las entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal; y la carta donde se especifique la entidad y el número de cuenta bancaria a la cual se le deberá realizar el pago.

PLAZO DE LA ORDEN DE SERVICIO: El plazo del contrato/orden de, será hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2026, no obstante, el soporte de los switches tendrá la vigencia de acuerdo al modelo comercial otorgado de fábrica; en todo caso el plazo de ejecución no podrá superar la vigencia del Contrato Interadministrativo

suscrito con la Secretaria de Innovación, una vez sean aprobadas las garantías contractuales por la Unidad de Gestión Jurídica de la **ESU**.

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

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

GARANTÍAS CONTRACTUALES:
Para esta orden de servicio, el contratista se obliga a constituir a favor de "**La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU Y/O DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- SECRETARIA DE INNOVACIÓN DIGITAL- CONTRALORIA DISTRITAL**, una garantía única de las expedidas para entidades estatales que ampare el cumplimiento de las obligaciones contractuales, otorgada por una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia por la Superintendencia Financiera y preferiblemente con poderes decisorios en la Ciudad de Medellín:

Garantías y Mecanismos de cobertura del riesgo: El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas de la ESU, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la siguiente tabla:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento	20% del valor del contrato	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más.
Calidad del servicio	20% del valor del contrato	con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
Pagos de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5%	Con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

DOCUMENTOS INTEGRALES: Hacen parte de la presente orden de servicio el Contrato Marco 202500078 y demás documentos emanados con ocasión de la misma. Las estipulaciones pactadas mediante el presente documento no constituyen novación al contrato marco del cual se derivan, el cual encuentra vigente.

ACEPTACIÓN ORDEN DE SERVICIO: En aceptación de lo anterior, se firma por las partes a los veintinueve (29) días del mes de octubre del año 2026.

ESU

MATEO GONZÁLEZ BENÍTEZ
Gerente ESU

ALIADO

ALEJANDRO ARCILA RESTREPO
Representante Legal

Aprobó: Vanessa María Ospina Rendón - Secretaria General
Aprobó: Angélica María López Garcés - Subgerente de Servicios
Aprobó: Nathalia Restrepo Caro - Subgerente Administrativa y Financiera
Revisó: Ana Cristina Pérez Gil- Profesional Universitario - Unidad de Gestión Jurídica
Proyectó: Johana Arango Román - Profesional Universitario – Unidad de Compras y Contratación JOHANA ARANGO R.