

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 1 de 8

ORDEN DE SERVICIO No. 4 AL CONTRATO 202500077

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO:	4600104551 de 2025
VIGENCIA:	Hasta el veinte (20) de septiembre de dos mil veintiséis (2026)
CONTRATO No:	202500077
CONTRATISTA:	CABLETRONICS S.A.S.
NIT:	900.060.675-2
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:	Hasta el 04 de mayo de 2026
FECHA DE INICIO CONTRATO:	05 de mayo de 2025
VALOR CONTRATO:	Cuantía indeterminada
OBJETO DE LA ORDEN DE SERVICIO:	Prestación de servicios integrales de seguridad, gestión y soporte de la infraestructura tecnológica para la ESU y sus clientes
PLAZO ORDEN DE SERVICIOS No. 4:	Hasta el veinte (20) de septiembre de dos mil veintiséis (2026)
VALOR ORDEN DE SERVICIOS No. 4:	CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS \$198.492.000 IVA INCLUIDO

La presente constituye la Orden de Servicio N° 4 al Contrato Marco 202500077, suscrito entre la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas ESU y CABLETRONICS S.A.S., cuyo objeto es “Prestación de servicios integrales de seguridad, gestión y soporte de la infraestructura tecnológica para la ESU y sus clientes”, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES:

ALCANCE DE LA ORDEN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: En desarrollo del Acuerdo Marco de la referencia, el Aliado Proveedor se obliga a: Adquirir servicios integrales de seguridad, gestión y soporte de la infraestructura tecnológica que permitan asegurar la disponibilidad, estabilidad y fortalecimiento de los sistemas de información necesarios para la realización efectiva del ejercicio de control fiscal en el Distrito.

Especificaciones Técnicas

Mesa de Ayuda Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información Contraloría Distrital de Medellín

La Mesa de Ayuda requerida por la Contraloría Distrital de Medellín, para la gestión de su infraestructura tecnológica y seguridad de la información, deberá cumplir las siguientes funciones:

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 2 de 8

Gestión y atención de incidentes y requerimientos

- Recibir, registrar, clasificar, priorizar y atender los incidentes y requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica, conforme al soporte de nivel 3.
- Garantizar la atención oportuna de incidentes en la infraestructura que afecten la continuidad, disponibilidad o seguridad de los servicios tecnológicos críticos para el ejercicio del control fiscal.

Soporte a la infraestructura de servidores físicos y virtuales

- Brindar soporte operativo y técnico a la infraestructura de servidores, incluyendo ambientes físicos, virtualizados y de nube híbrida.
- Apoyar la administración, monitoreo y operación básica de servidores, así como la verificación de su correcto funcionamiento.
- Identificar y reportar fallas, alertas o degradaciones de desempeño que puedan impactar los servicios institucionales.

Soporte a plataformas de virtualización

- Atender incidentes relacionados con máquinas virtuales, hipervisores y recursos asociados (CPU, memoria, almacenamiento y red).
- Apoyar las actividades de monitoreo y operación de la plataforma de virtualización, conforme a los lineamientos técnicos definidos por la entidad.
- Verificar el estado de las máquinas virtuales y apoyar su correcta operación dentro de la arquitectura de nube híbrida.

Soporte a sistemas de almacenamiento

- Brindar soporte a incidentes relacionados con dispositivos de almacenamiento institucionales, incluyendo soluciones NAS y plataformas QNAP.
- Apoyar la verificación del estado, disponibilidad y accesibilidad de la información almacenada.
- Reportar eventos que puedan comprometer la integridad, disponibilidad o rendimiento del almacenamiento.

Soporte a la infraestructura de red y comunicaciones

- Atender incidentes asociados a la conectividad de red, incluyendo switches perimetrales, switches de núcleo, firewalls y enlaces de comunicación.
- Brindar soporte a problemas de acceso a la red, conectividad de endpoints y fallas de comunicación interna o externa.
- Apoyar la identificación de incidentes de red que puedan representar riesgos de seguridad o afectaciones al servicio.

Soporte a la plataforma de telefonía

- Apoyar el mantenimiento operativo y la atención de incidentes relacionados con la planta telefónica institucional.

Gestión de seguridad y continuidad del servicio

- Apoyar la detección, registro y atención inicial de eventos de seguridad informática que afecten la infraestructura tecnológica.
- Reportar oportunamente incidentes que puedan comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información institucional.

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 3 de 8

Registro, seguimiento y trazabilidad

- Garantizar la trazabilidad completa de los incidentes y requerimientos atendidos, mediante una plataforma de mesa de ayuda o, en su defecto, a través de los mecanismos de comunicación institucional definidos por la entidad.
- Generar evidencias de la atención y solución de los incidentes, incluyendo registros de tiempos de atención, diagnóstico y acciones realizadas.
- Apoyar la elaboración de informes periódicos sobre la gestión del soporte prestado.

Apoyo a actividades de mantenimiento

- Apoyar la ejecución y seguimiento de actividades de mantenimiento lógico y operativo de la infraestructura tecnológica, conforme a los cronogramas acordados.
- Ajustar las actividades de soporte a los tiempos de liberación de actualizaciones de software por parte de los fabricantes y a las necesidades operativas de la entidad.

Administración y actualización del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)

- Apoyar la verificación, apropiación, mantenimiento y actualización del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad.
- Brindar lineamientos técnicos para la implementación y adopción de buenas prácticas de seguridad de la información, tomando como referencia estándares y marcos internacionales reconocidos.
- Apoyar la gestión integral del ciclo de vida de la seguridad de la información, incluyendo las fases de planeación, implementación, evaluación y mejora continua.
- Contribuir a la habilitación y fortalecimiento de la Política de Gobierno Digital, en lo relacionado con seguridad y privacidad de la información.

Desarrollo y actualización de políticas, normas y procedimientos de seguridad

- Apoyar la revisión, análisis y actualización de las políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información y de gestión de TI existentes en la entidad.
- Identificar brechas frente a estándares internacionales y normativa nacional aplicable, y formular los documentos técnicos necesarios para su cumplimiento.
- Elaborar y documentar nuevas políticas, normas y procedimientos cuando estos no existan o resulten insuficientes, garantizando su alineación con las necesidades institucionales.

Gestión y apoyo en la respuesta a incidentes de seguridad

- Apoyar la atención, coordinación y seguimiento de incidentes de seguridad de la información, desde su detección hasta su cierre.
- Apoyar la investigación de eventos y violaciones de seguridad, contribuyendo a la identificación de causas, impactos y posibles responsables.
- Emitir recomendaciones técnicas para la mitigación de riesgos y la prevención de futuros incidentes.

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 4 de 8

- Apoyar a la entidad en los aspectos técnicos requeridos para la gestión disciplinaria o legal derivada de incidentes de seguridad, cuando aplique.

Administración de la seguridad perimetral y de plataformas de protección

- Vigilar el correcto funcionamiento de los equipos y plataformas de seguridad perimetral, garantizando la protección de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- Administrar, ajustar y actualizar las configuraciones de seguridad de los dispositivos perimetrales, conforme a las políticas institucionales.
- Gestión de seguridad en endpoints y servidores.
- Monitorear continuamente el estado de protección de estaciones de trabajo y servidores.
- Garantizar la actualización periódica de las bases de datos de antivirus para mantener la protección frente a amenazas emergentes.

Administración de políticas de red y firewall

- Configurar y ajustar políticas de seguridad, direcciones IP, servicios y dominios virtuales existentes.
- Crear, modificar y optimizar perfiles de protección en los firewalls institucionales para prevenir accesos no autorizados y ataques.
- Implementar y mantener esquemas de alta disponibilidad en firewalls, incluyendo configuraciones activo–pasivo, garantizando la continuidad del servicio en las sedes definidas por la entidad.

Implementación y administración de redes privadas virtuales (VPN)

- Evaluar las necesidades de acceso seguro remoto de los usuarios de la entidad.
- Configurar y administrar servicios VPN, asegurando conexiones seguras y confiables.
- Implementar mecanismos de autenticación robusta, incluyendo autenticación multifactor cuando aplique.
- Administrar usuarios, perfiles y permisos de acceso a la VPN.
- Monitorear el tráfico VPN para detectar anomalías, incidentes o amenazas.
- Optimizar el rendimiento de la VPN, gestionando ancho de banda y latencia.
- Capacitar a los usuarios en el uso seguro de la VPN y en buenas prácticas de seguridad.

Protección de servicios y protocolos de red

- Configurar mecanismos de protección antivirus y de seguridad para los diferentes protocolos de comunicación utilizados por la entidad, tales como HTTP, FTP, IMAP, POP3, SMTP, mensajería instantánea y otros definidos por la infraestructura tecnológica.

Integración y control de seguridad entre sedes.

- Apoyar la integración de la seguridad perimetral entre las diferentes sedes de la entidad, garantizando una arquitectura segura y coherente.
- Asegurar la correcta interconexión y protección de los enlaces entre sedes, conforme a las políticas institucionales.

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 5 de 8

Control de navegación y acceso a internet

- Configurar y administrar controles de navegación basados en autenticación de usuarios mediante Active Directory.
- Alinear las reglas de acceso a internet con las políticas de TI y de seguridad de la información de la entidad.
- Monitorear y ajustar las políticas de navegación para prevenir riesgos de seguridad.

Registro, seguimiento y documentación

- Registrar, documentar y mantener la trazabilidad de todas las actividades, incidentes y requerimientos relacionados con la seguridad de la información.
- Generar reportes periódicos de gestión, riesgos, incidentes y mejoras implementadas.
- Apoyar auditorías internas y externas relacionadas con seguridad de la información.

Otras actividades relacionadas con el objeto contractual

- Atender cualquier otro requerimiento relacionado con la gestión, soporte, seguridad o estabilidad de la infraestructura tecnológica que sea necesario para el cumplimiento del objeto del contrato y que sea solicitado por la entidad.

Canales de atención

- Correo electrónico institucional.
- Línea telefónica o canal definido para incidentes críticos de seguridad.

Clasificación de incidentes de seguridad

Nivel	Descripción
Crítico	Incidentes que comprometen gravemente la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información o servicios críticos.
Alto	Incidentes con impacto significativo, pero sin interrupción total del servicio.
Medio	Incidentes controlables que afectan parcialmente los servicios de tecnología
Bajo	Requerimientos, ajustes menores o consultas sin impacto operativo.

Gestión de incidentes

- Registro obligatorio de todos los incidentes detectados o reportados.
- Elaboración de informes de incidente para eventos críticos y altos, que incluyan:
 - Descripción del evento.
 - Análisis de causa raíz.
 - Impacto.
 - Acciones correctivas y preventivas.
- Tiempo máximo para entrega de informe de incidente crítico: 48 horas posteriores al cierre.

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 6 de 8

Gestión de cambios y mantenimiento

- Las actividades de mantenimiento o cambios en configuraciones deberán:
 - Ser previamente notificadas y aprobadas por la entidad.
 - Ejecutarse conforme a cronogramas acordados.
 - Minimizar el impacto en la operación institucional.
- Cambios urgentes por incidentes críticos deberán ser documentados posteriormente.

Revisión y mejora continua de los ANS

- Los ANS podrán ser revisados y ajustados de común acuerdo entre las partes, de acuerdo con:
 - Cambios en la infraestructura tecnológica.
 - Nuevos riesgos de seguridad.
 - Actualizaciones normativas o regulatorias.

VALOR DE LA ORDEN DE SERVICIO: El valor de la presente orden de servicios es de CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS \$198.492.000 IVA INCLUIDO

El lugar y hora y de entrega del servicio requerida será indicada por la supervisión de la Orden de Servicio.

La ESU pagará al Contratista los servicios que efectivamente hayan sido prestados, 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:	4600104551 de 2025
Certificado de Disponibilidad Presupuestal:	2026000503
Certificado de Registro Presupuestal:	2026000491
Centro de costos:	33361
Rubro al presupuesto:	23202020080410-0
Descripción al Rubro:	FORTALECIMIENTO CONTROL FISCAL
Requerimiento N°:	20251007974

Para efectos de consecutivo en la parte presupuestal, esta orden hace las veces de la No 4

FORMA DE PAGO: La ESU cancelará el valor de la orden de servicio mediante pagos parciales mensuales, y 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

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 7 de 8

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. 4600104551 de 2025, suscrito con el Distrito de Medellín-Secretaría de Innovación Digital, entre los impuestos, tasas y contribuciones que estarán a cargo del contratista, están los siguientes:

Concepto	Porcentaje
Estampilla UdeA	1%
Estampilla Procultura	0.5%
Tasa Prodeporte	1.3%
Estampilla Innovación	1%

- 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 de la orden de servicio será hasta el 20 de septiembre de 2026, una vez aprobada la garantía única de cumplimiento 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 un profesional

	ORDEN DE SERVICIO	Código: FT-M2-SO-20
		Versión: 5
		Página 8 de 8

universitario, o quien sea designado por el Subgerente de servicios. En todo caso la designación podrá hacerse directamente por la Gerencia.

GARANTÍAS: El aliado se obliga a constituir a favor de “La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU y Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín – Secretaría de Innovación digital”, 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:

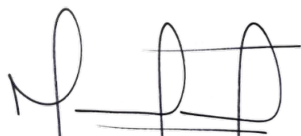
- Cumplimiento: hasta Por el diez por ciento (10%) del valor del mismo, con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más.
- Calidad del servicio: hasta Por el veinte por ciento (20%) del valor del mismo, con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más.
- Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal: hasta Por el diez por ciento (10%) del valor del mismo, con una vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más.

DOCUMENTOS INTEGRALES: Hacen parte de la presente orden de servicio el Contrato Marco 202500077 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 9 días del mes de febrero del año 2026.

ESU

CONTRATISTA



MATEO GONZÁLEZ BENÍTEZ
Gerente



MARÍA CAMILA ÁLVAREZ CARTAGENA
Representante Legal

Aprobó: Kamal Abdul Nassar Montoya - Secretario general

Aprobó: Angelica María López – Subgerente de servicios

Aprobó: Nathalia Restrepo Caro - Subgerente Administrativa y Financiera

Revisó: Ana Cristina Pérez Gil - Profesional Universitario - Unidad Gestión Jurídica

Proyectó: Juliana Isabel Aguilar Duque - Profesional Universitario - Unidad compras y contratación

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.